



**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE UNA CAFETERÍA “EL COFFE” EN LA CIUDAD DE NUEVA
LOJA”**

Ana Gabriela Cervantes Moyano

Tutora

Ing. Karina Lucio

Trabajo de grado para optar por el título de Tecnología Superior en
Administración

Instituto Tecnológico Superior Universitario Internacional

Carrera Tecnología Superior en Administración

D.M. Quito, 20 agosto de 2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

También a mi familia especialmente a mi hija que es el pilar más importante y por demostrarme su cariño y apoyo incondicional, es mi motor de seguir adelante día a día.

AGRADECIMIENTO

Quiero y agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxitos.

Así, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es importante para mí terminar mi carrera, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi tutor de proyecto, quien su conocimiento y su guía fue una pieza clave para que pudiera desarrollar un clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

AUTORÍA

Yo, **Cervantes Moyano Ana Gabriela** autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Ana Cervantes

D.M. Quito, 20 de agosto del 2023

Ing. Karina Lucio

Tutor de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Ing. Karina Lucio.

D.M. Quito, 20 de agosto del 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El **Ing. Karina Lucio** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y el Srta. **Ana Gabriela Cervantes Moyano** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - El Srta. **Ana Gabriela Cervantes Moyano** realizó el trabajo fin de carrera titulado: para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **Ing. Karina Lucio**.

DOS.- Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **Ing. Karina Lucio** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Srta. **Ana Gabriela Cervantes Moyano**, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: TEMA:“ “Estudio de factibilidad para la implementación una cafetería “ El Coffe” en la ciudad de Nueva Loja”, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

Ing. Karina Lucio

Ana Cervantes

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
AUTORÍA.....	4
CERTIFICACIÓN.....	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	6
RESUMEN.....	20
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....	22
2.1. Nombre de la empresa.....	22
2.2. Creación de la Empresa.....	22
2.3. Descripción de la empresa.....	23
2.3.1. Importancia	23
2.3.2. Características	23
2.3.3. Actividad.....	24
2.3.4. Tamaño de la empresa.....	27
2.3.5. Localización de la empresa.....	28
2.3.6. Estudio arquitectónico.....	29
2.3.6.1. <i>Estructura externa del establecimiento</i>	30
2.3.6.2. <i>Estructura interna del establecimiento</i>	33

2.3.7.	Necesidades que satisfacer	39
2.3.8.	La importancia social de las cafeterías.....	41
2.4.	Filosofía empresarial	42
2.4.1.	Misión	42
2.4.2.	Visión	42
2.4.3.	Valores.....	43
2.4.4.	Metas empresariales	43
2.4.5.	Estrategias empresariales	43
2.4.6.	Políticas empresariales	44
2.4.7.	FODA.....	45
2.4.8.	Desarrollo organizacional	46
2.4.8.1.	<i>Mapa de procesos</i>	47
2.4.9.	Formalización.....	47
2.4.9.1.	<i>Planificación y permisos</i>	48
2.4.9.2.	<i>Ubicación</i>	48
2.4.9.3.	<i>Espacio y diseño</i>	48
2.4.9.4.	<i>Suministros y equipos</i>	48
2.4.9.5.	<i>Personal y capacitación</i>	49
2.4.9.6.	<i>Higiene y seguridad</i>	49

2.4.9.7.	<i>Marketing y presencia en línea</i>	49
2.4.9.8.	<i>Gestión financiera</i>	49
2.4.9.9.	<i>Cumplimiento legal y tributario</i>	49
2.4.10.	Centralización – Descentralización	50
2.4.10.1.	<i>Centralización</i>	50
2.4.10.2.	<i>Descentralización</i>	50
2.4.11.	Integración.....	51
2.4.11.1.	<i>Flujograma de adquisición de materia de primas</i>	51
2.4.11.2.	<i>Flujograma de recepción de materia prima e insumos</i>	52
2.4.11.3.	<i>Flujograma de preparación de café expresso</i>	53
2.4.11.4.	<i>Flujograma de atención al cliente</i>	54
2.5.	Organigrama empresarial	54
2.5.1.	Mano de obra requerida	54
2.5.1.1.	<i>Funciones del personal</i>	55
2.5.1.1.1	Administrador	55
2.5.1.1.2	Encargado de cocina	58
2.5.1.1.3	Mesero	59
3.	PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y MARKETING	62
3.1.	Objetivo de mercadotecnia	62

3.2.	Investigación de mercado	62
3.3.	Modalidad.....	62
3.4.	Plan de Muestreo	63
3.5.	Análisis de las Encuestas.....	64
3.5.1.	Análisis general.....	78
3.6.	ENTORNO EMPRESARIAL	79
3.6.1.	Macroentorno	80
3.6.1.1.	<i>Análisis del entorno - PESTEL</i>	80
3.6.2.	Microentorno.....	82
3.6.2.1.	<i>Competencia directa</i>	82
3.6.2.2.	<i>Competencia indirecta</i>	83
3.6.2.3.	<i>Proveedores</i>	84
3.6.2.4.	<i>Productos sustitutos</i>	85
3.6.2.5.	<i>Intermediarios</i>	87
3.6.2.6.	<i>Clientes</i>	87
3.6.3.	Producto	88
3.6.3.1.	<i>Producto esencial</i>	88
3.6.3.2.	<i>Producto real</i>	88
3.6.4.	Servicio	89

3.6.4.1.	<i>Características del servicio</i>	89
3.7.	PLAN DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO	90
3.7.1.	Distintivos y uniformes	90
3.7.1.1.	<i>Meseros</i>	90
3.7.1.2.	<i>Cocinero</i>	91
3.7.2.	Materiales e identificación	92
3.7.2.1.	<i>Tarjeta de presentación</i>	93
3.7.3.	Canal de distribución y puntos de ventas	93
3.7.4.	Riesgo y oportunidades del negocio	95
3.7.4.1.	<i>Riesgos</i>	95
3.7.4.2.	<i>Oportunidades</i>	95
3.7.5.	Menú	96
3.7.6.	Ficha del producto.....	98
3.7.7.	Producción de café en la provincia	99
3.7.8.	Proveedores	100
3.7.9.	Importación de materia prima de Colombia (Café)	101
4.	PROCESO DE DERECHO EMPRESARIAL	103
4.1.	Marco legal.....	103
4.1.1.	Superintendencia de compañías	103

4.1.1.1.	<i>Perfil de emprendimiento</i>	104
4.1.1.2.	<i>Requisitos para registro de emprendimientos</i>	104
4.1.2.	Servicio de Rentas Internas (SRI).....	105
4.1.2.1.	<i>RUC (RIMPE) - Negocios populares</i>	106
4.1.3.	Permiso de Bomberos	108
4.1.4.	Patente municipal.....	109
4.1.5.	Uso de suelo	110
4.1.6.	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).....	110
4.1.6.1.	<i>Requisitos</i>	110
4.1.7.	Ministerio del trabajo	112
5.	PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	113
5.1.	Objetivos de desarrollo sostenible.....	113
5.1.1.	Objetivos sociales.....	113
6.	PROCESO FINANCIERO	117
6.1.	Capacidad Instalada.....	117
6.1.1.	Arriendo de local comercial	117
6.1.2.	Equipos industriales	117
6.1.3.	Equipos de cómputo.....	118
6.1.4.	Muebles y enseres	118

6.1.5.	Suministros de oficina.....	120
6.1.6.	Equipos de seguridad	121
6.1.7.	Servicios básicos	122
6.1.8.	Materiales de limpieza	123
6.1.9.	Administrativo	124
6.2.	Amortización	125
6.3.	Inversión.....	125
6.3.1.	Activos fijos	125
6.3.2.	Activos diferidos	126
6.3.3.	Capital de trabajo	126
6.3.4.	Total de inversiones.....	127
6.4.	Depreciación de activos fijos.....	127
6.5.	Estructura de capital	128
6.6.	Punto de equilibrio	128
6.6.1.	Resultado del Punto de Equilibrio.....	128
6.6.2.	Grafica del Punto de Equilibrio.....	128
6.7.	Flujo de ventas.....	131
6.8.	Flujo de caja	132
6.9.	Cálculo de VAN y TIR	132

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
7.1. Conclusiones	133
7.2. Recomendaciones	134
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	136
ANEXOS	141
Anexo de gráficas de respuestas obtenidas en Google Forms	141
Anexo de equipos, muebles y enseres y otros.....	154

Índice de tablas

Tabla 1. Significado de colores implementados en la cafetería	29
Tabla 2. FODA	45
Tabla 3. Manual de funciones del cargo del gerente general	55
Tabla 5. Manual de funciones del encargado de cocina	58
Tabla 6. Manual de funciones del mesero	60
Tabla 7. Edad.....	64
Tabla 8 Género	65
Tabla 9. Pregunta nro. 1.....	66
Tabla 10. Pregunta nro. 2.....	67
Tabla 11. Pregunta nro. 3.....	68
Tabla 12. Pregunta nro. 4.....	69
Tabla 13. Pregunta nro. 5.....	70
Tabla 14. Pregunta nro. 6.....	72
Tabla 15. Pregunta nro. 7.....	73
Tabla 16. Pregunta nro. 8.....	75
Tabla 17. Pregunta nro. 9.....	76
Tabla 18. Pregunta nro. 10.....	77
Tabla 19. Competidores directos a la cafetería El Coffe.....	83
Tabla 20. Competidores indirectos de la cafetería El Coffe.....	83
Tabla 21. Proveedores de equipos, insumos, entre otros.....	85
Tabla 22. Clientes de la cafetería.....	87
Tabla 23. Servicios ofertados	89

Tabla 24	Modelo de uniforme para mesero.....	90
Tabla 25.	Modelo de uniforme para cocinero.....	91
Tabla 26.	Modelo de uniforme para auxiliar en servicios generales; Error! Marcador no definido.	
Tabla 27.	Logotipo emprendimiento (El Coffe).....	92
Tabla 28.	Tarjeta de presentación cafetería	93
Tabla 29.	Menú cafetería El Coffe	97
Tabla 30.	Ficha técnica del producto.....	98
Tabla 31.	Producción de café en los últimos 5 años.....	100
Tabla 32.	Proveedores de café a nivel nacional.....	100
Tabla 33.	Servicio de Rentas Internas (SRI)	105
Tabla 34.	RUC (RIMPE) - Negocios populares	106
Tabla 35.	Permiso de Bomberos.....	108
Tabla 36.	Valores de costo por arriendo de local.....	117
Tabla 37.	Equipos requeridos para la cafetería.....	117
Tabla 38.	Equipos de cómputo	118
Tabla 39.	Muebles y enseres cafetería.....	119
Tabla 40.	Suministros de oficina	121
Tabla 41.	Equipos de seguridad cafetería.....	122
Tabla 42.	Servicios básicos de cafetería	123
Tabla 43.	Materiales de limpieza.....	123
Tabla 44.	Sueldos administrativos.....	124
Tabla 48.	Tabla de amortización.....	125

Tabla 49. Activos fijos.....	125
Tabla 50. Activos diferidos.....	126
Tabla 51.	126
Tabla 52. Total de inversiones	127
Tabla 53. Depreciación de activos fijos.....	127
Tabla 54. Estructura de capital	128
Tabla 58. Flujo de ventas.....	131
Tabla 59.	132
Tabla 60. Cálculo de VAN y TIR	132

Índice de figuras

Figura 1. Logo de ejemplo	22
Figura 2. Estrategia del servicio.....	24
Figura 3. Localización de la empresa.....	29
Figura 4. Diseño frontal de cafetería.....	32
Figura 5. Diseño 3D interno cafetería	32
Figura 6. Diseño 3D posterior cafetería	33
Figura 7. <i>Estructura interna del establecimiento</i>	36
Figura 8. Diseño 3D cafetería vertical	37
Figura 9. Mapa de procesos de la cafetería El Coffe	47
Figura 10. Flujograma de adquisición de materia prima	51
Figura 11. Flujograma de la recepción de materias primas e insumos	52
Figura 12. Flujograma de preparación de café expresso.....	53
Figura 13. Flujograma de atención del cliente.....	54
Figura 14. Organigrama empresarial cafetería El Coffe	54
Figura 15. Edad.....	64
Figura 16. Género	65
Figura 17. Pregunta nro. 2.....	66
Figura 18. Pregunta nro. 2.....	67
Figura 19. Pregunta nro.3.....	68
Figura 20. Pregunta nro. 4.....	70
Figura 21. Pregunta nro. 5.....	71
Figura 22. Pregunta nro. 6.....	72

Figura 23 Pregunta nro. 7.....	74
Figura 24 Pregunta nro. 8.....	75
Figura 25. Pregunta nro. 9.....	76
Figura 26. Pregunta nro. 10.....	78
Figura 27. Logo.....	79
Figura 28 Principales cultivos en Sucumbíos	99
Figura 29 Objetivos de desarrollo disponible	113
Figura 30. Punto de equilibrio.....	129
Figura 31 Capturas de pantalla de Google Forms (Respuestas)	145

“Proyecto de factibilidad para la creación de la empresa Cafetería el Coffe en la ciudad de Nueva Loja, Sucumbíos, Ecuador.”

Ana Gabriela Cervantes Moyano

Ing. Karina Lucio

D.M. Quito, 01 de septiembre del 2023

RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende analizar la factibilidad para la implementación la cafetería “El Coffe” que estará situada en la ciudad de Nueva Loja perteneciente a la provincia de Sucumbíos ; para ello aborda varios capítulos en primera instancia en el estudio organizacional trata sobre las características y la importancia de esta microempresa que pretende incursionar en el mercado, adicionalmente se estableció la misión y la visión, las cuales marcaran la directriz de este microemprendimiento así como también las estrategias que le permitirán a la empresa competir con éxito en el mercado teniendo en consideración también las fortalezas y debilidades que se encuentran inmersas en este negocio como también oportunidades y amenazas a través del análisis de la matriz FODA y también algunos aspectos de tipo organizativos que permitirán distribuir las actividades dentro del equipo de trabajo.

Fue necesario también realizar una breve investigación de mercado que permita conocer las necesidades, gustos del mercado objetivo a través de encuestas; sin olvidar el análisis del entorno que rodea a este tipo de negocio.

El plan de introducción al mercado permitió diseñar algunos distintivos como: marca, eslogan, uniformes, tarjetas de presentación que permitirán identificar a esta

microempresa dentro del medio en el cual operará. En el estudio del impacto ambiental fue necesario tomar en consideración los efectos que generará la implementación de esta idea de negocio, posteriormente el estudio legal trata sobre los procedimientos que debe cumplir una empresa para poder iniciar sus actividades de manera legal. Y finalmente en el estudio financiero a través de indicadores de esta índole como VAN, TIR, TMAR se analizó la rentabilidad que generará la implantación de esta idea de negocio.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1. Nombre de la empresa

Proyecto de factibilidad para la Creación de la empresa Cafetería “El Coffe” en la ciudad de Nueva Loja, Sucumbíos, Ecuador.

2.2. Creación de la Empresa

Es una microempresa dedicada a la elaboración y comercialización de bebidas derivadas del café que estará ubicado en ciudad de Nueva Loja, donde se ofrecerá un menú con un método de preparación artesanal, utilizando materias primas de excelente calidad.

Para posicionar la marca se utilizará un isologo, en cual se presentará en el recipiente a la hora de servir el café.

Figura 1.

Logo de ejemplo



Nota. *Representación de un ejemplo de capuchino. Fuente: Cervantes (2023)

2.3. Descripción de la empresa

2.3.1. Importancia

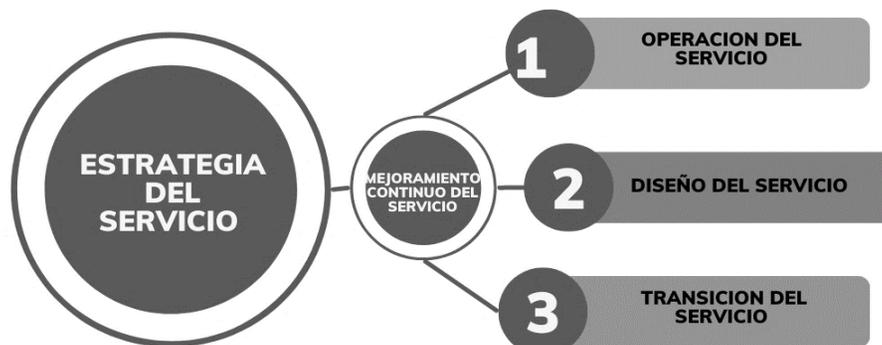
Para muchos el café es una bebida que forma parte de su cotidianidad, no pasa de moda; en la actualidad varias cafeterías ofrecen distintas formas de saborearlo en una sociedad moderna y en continuo movimiento; especialmente en la ciudad de Nueva Loja goza de gran aceptación, razón por la cual se ha decidido emprender un negocio inmerso dentro de la industria restaurantera relacionado con este producto.

Cafetería “El Coffe” ofrece un menú amplio tanto en bebidas calientes como frías, así como también en distintas variedades de postres. En la actualidad varios negocios que están inmersos en este tipo de negocio su oferta se centra en bebidas de todo tipo acompañados de bocadillos, pero ninguna ofrece distintas opciones a base de café.

2.3.2. Características

Cafetería “El Coffe” ofrece una propuesta de valor para la cliente basada en:

- Excelente atención al cliente.
- Amplio menú tanto de bebidas calientes como frías preparadas a base de café.
- Instalaciones cómodas.
- Capacidad de respuesta (servicio rápido).
- Implementación de BPM aplicadas a la industria restaurantera que garantizan productos de calidad.

Figura 2.*Estrategia del servicio*

Nota. La figura representa el ciclo de vida del servicio. Fuente: Cervantes (2023)

La etapa de transición define los procesos y las ventajas relacionadas con las capacidades de empresa para admitir una nueva forma de operación en cualquier etapa de operación de prestación de sus servicios, esta fase se involucran la orientación del conocimiento, los recursos tecnológicos que dispone la empresa, el producto o servicio y la unidad de negocio.

En la etapa de operación del servicio se debe caracterizar por el incremento de eficiencia y optimización considerando el valor del cliente para la empresa, la nueva metodología de consultoría y la forma en la que se administra el servicio.

2.3.3. Actividad

La actividad económica principal se enmarca en la industria restaurantera, dedicada a la preparación de bebidas tanto calientes como frías y postres a base de café.

Se trata de un establecimiento que ofrecerá servicio de cafetería que de acuerdo a Buenaño(2012) para la satisfacción del cliente en cuanto a la atención en la prestación de cafeterías y bares, se debe :

- Conocer las necesidades del cliente, ser capaz de poder satisfacer las necesidades del cliente en el entorno de servicio de bar y cafetería.
- La imagen personal de facilitadores del servicio es muy importante para brindar un servicio.
- Refleja tu disponibilidad de atención para ayudar a los clientes a que su experiencia sea satisfactoria.
- La actitud y la cortesía de la persona que atiende al cliente es muy importante.
- Buscar la solución a los inconvenientes que puede presentar en cliente durante su permanencia en el establecimiento, nunca decir NO.
- La claridad de las expresiones corporales como verbales en la atención del cliente son fundamentales para una fluida comunicación.
- La capacidad de socialización con los demás trabajadores es importante para mantener un entorno de trabajo estable y amigable.
- La búsqueda del mejoramiento de las características de desempeño en el trabajo es importante para mantener una competitividad.

El funcionamiento de los establecimientos en los servicios de alimentos y bebidas se rigen por normativas estatales para garantizar la seguridad de los alimentos y la calidad del servicio: entre las principales normativas técnicas están:

- Normativas sanitarias: Son normativas generalmente exigidas por las entidades de salud, relacionados con las técnicas de producción que se utilizan para oferta la presentación y la calidad de los productos. Los productos pueden contar con envases primarios, secundarios y terciarios. El empaque primario es el tipo de presentación que al tomar el producto el único medio de separación entre el cliente y el usuario es este empaque.
- Normativas comerciales: son reglamentos que hacen referencia a la calidad de los empaquetes o recipientes en donde se depositara el producto que se pretende ofrecer dentro del contexto de mercadotécnica, la característica principal que se busca en este apartado es el posicionamiento de la marca con la premisa de “la diferenciación de la imagen y del servicio”
- Normativas ambientales: La normativa que se requiere aplicar para el funcionamiento de establecimientos de alimentos en el Ecuador es la NTE INEN 3010:2015, al cual busca establecer requisitos generales que se debe aplicar a la gestión de calidad y ambiental para lograr el incremento de la satisfacción de los clientes, la implementación de entorno de prácticas amigables con el medio ambiente, y la optimización en los procesos para una mejor prestación del servicio. Este enfoque ambientalista va paralelamente con la tendencia actual y para de ser una situación reglamentaria una situación de provecho de marketing y esto a su vez mejora la competitividad dentro del mercado.

2.3.4. *Tamaño de la empresa*

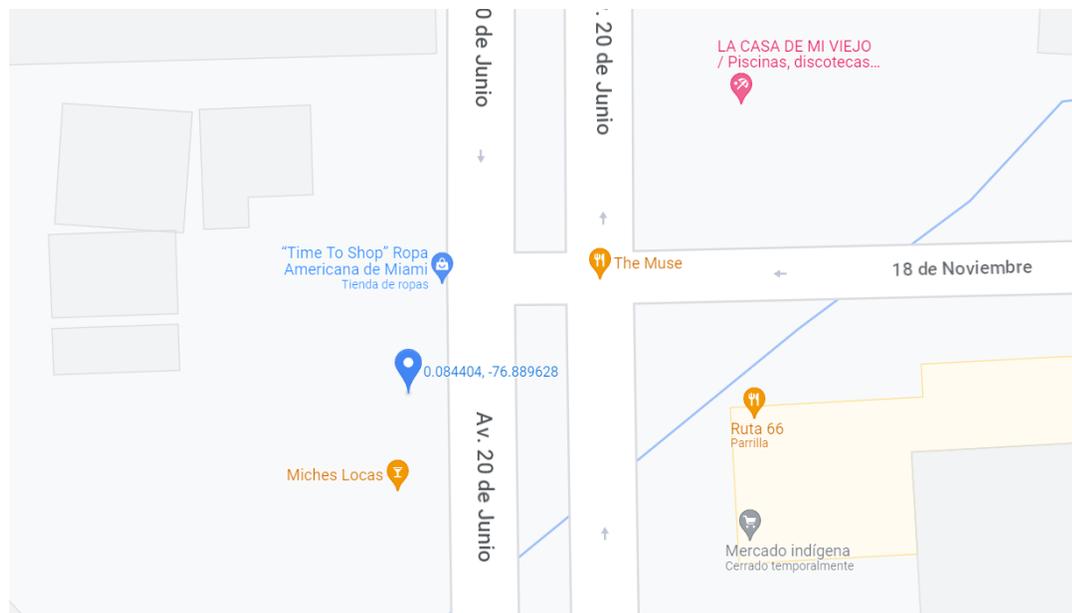
El tamaño de la empresa es una escala o variable que describe el tamaño de la empresa en función de varias condiciones, como los activos totales, el tamaño del registro, el valor de mercado, las acciones, las ventas totales, los ingresos totales, el capital total y otros. La agrupación de empresas sobre la base de la escala operativa generalmente se divide en tres categorías: empresas grandes, empresas medianas y empresas pequeñas. Existen diferentes criterios para realizar la clasificación de empresas (Banco de Pichincha, 2021). Se mencionan *a continuación*:

- Criterio económico: clasifica a las empresas con relación al volumen de facturación, es decir, de los ingresos obtenidos por las ventas que genera la empresa anualmente
- Criterio técnico: es el nivel tecnológico, las herramientas tecnológicas con la que cuenta la empresa.
- Criterio patrimonial: se basa en el patrimonio que las empresas tienen: bienes, derechos y obligaciones.
- Criterio organizativo: se refiere al número de trabajadores de la empresa y a su organización.
- El criterio más utilizado es el organizativo, referente al número de trabajadores.

Para el presente estudio estará determinado por el criterio económica, técnico y organizacional requerido para la puesta en marcha de la Cafetería “El Coffe” S. A.

2.3.5. Localización de la empresa

Cafetería “El Coffe” estará ubicada en la ciudad de Nueva Loja entre la Av. 20 de junio 18 de noviembre.

Figura 3.*Localización de la empresa*

Nota. Se muestra en el mapa la ubicación exacta de la cafetería “El Coffe”. Fuente: Google Maps

2.3.6. Estudio arquitectónico

El diseño realizado para el presente emprendimiento mezcla una gama de colores que hacen alusión al orden, limpieza, calidez y comodidad. La combinación se detallada en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Significado de colores implementados en la cafetería

Color	Descripción
Blanco	Limpieza, pureza e inocencia.
Café	Cálido, cómodo, seguro y natural.

Nota. La presente tabla describe el significado del uso de los colores en el isologo.

2.3.6.1. Estructura externa del establecimiento

La infraestructura externa de una cafetería debe ser cuidadosamente diseñada para crear un ambiente acogedor y funcional que satisfaga las necesidades de los clientes y el personal.

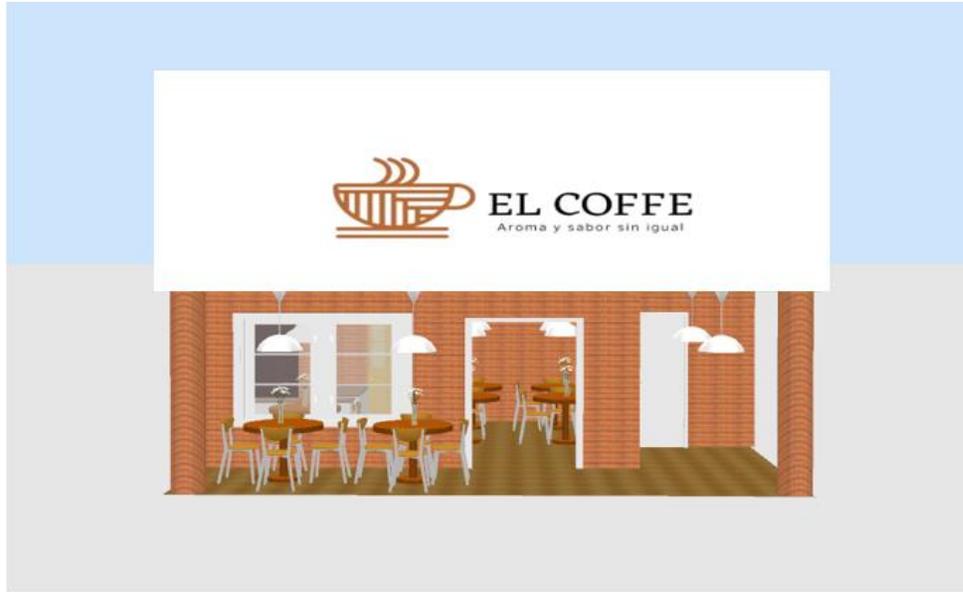
A continuación, se detallan algunas consideraciones importantes para diseñar la infraestructura externa de una cafetería:

- **Ubicación:** La ubicación del local es de suma importancia. Idealmente, debería estar situado en un área con alto tráfico peatonal y acceso conveniente para los clientes. Locales cercanos a oficinas, centros comerciales, escuelas o zonas residenciales suelen ser buenas opciones.
- **Diseño funcional:** Es fundamental comprender las funciones y actividades que se llevarán a cabo en la cafetería. Se debe prestar atención al flujo de personas y la distribución de los espacios, asegurándose de que haya suficiente espacio para que los clientes se muevan cómodamente y el personal pueda operar eficientemente.
- **Zonas de asientos:** La cafetería debe contar con áreas de asientos bien distribuidas y cómodas para los clientes. Se pueden utilizar diferentes estilos de asientos, como sillas y mesas, sofás o bancos, según el ambiente que se quiera crear.
- **Áreas verdes:** Considerar la posibilidad de incorporar elementos naturales como plantas y jardines en el diseño externo. Esto no solo puede mejorar la estética del lugar, sino también brindar un ambiente más relajante y agradable.

- **Área de entrada:** La entrada de la cafetería debe ser acogedora y atractiva para atraer a los clientes. Se pueden utilizar elementos de diseño como letreros, luces y materiales llamativos para crear un ambiente agradable desde el primer momento.
- **Espacio al aire libre:** Si es posible, incluir un espacio al aire libre como una terraza o patio para que los clientes puedan disfrutar de su comida o bebida al aire libre.
- **Iluminación adecuada:** Es importante tener una iluminación adecuada en la infraestructura externa de la cafetería, tanto para la seguridad como para crear una atmósfera agradable. Se pueden utilizar diferentes tipos de iluminación, como luces colgantes, lámparas de pared y luces de piso para lograr el efecto deseado.
- **Mobiliario y decoración:** El mobiliario y la decoración deben ser coherentes con el estilo y la temática de la cafetería. Seleccionar colores, materiales y elementos decorativos que se ajusten al ambiente que se quiere crear.
- **Aforo:** La capacidad máxima de personas que puede recibir la cafetería “El Coffe”, sería de 21 personas, aun cuando se puede extender hasta 25, sin embargo, considerando la comodidad del cliente, se estableció un máximo de 21.

Figura 4.

Diseño frontal de cafetería



Nota. *Se previsualiza la fachada del establecimiento, dando alusión a un lugar cómodo, limpio y ordenado.

Figura 5.

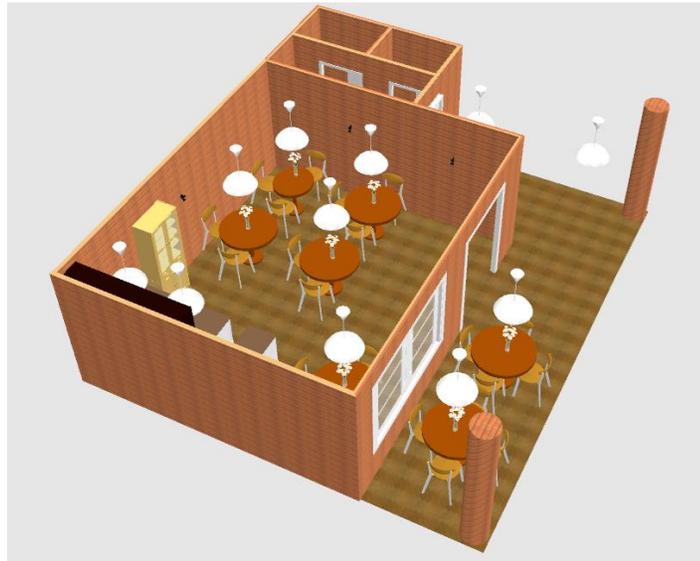
Diseño 3D interno cafetería



Nota. Se visualiza en la figura una composición de 7 mesas, compuesta de 3 a 4 sillas cada una de las mesas.

Figura 6.

Diseño 3D posterior cafetería



Nota. El aforo es de 21 personas, además está compuesto de 3 a 4 sillas por mesa.

2.3.6.2. Estructura interna del establecimiento

El diseño de la cafetería “El Coffe” tendrá un aforo máximo de 25 personas y estará distribuida de la siguiente manera:

La zona total estará distribuida de la siguiente manera:

Zona Exterior.

Vestíbulo general.

Éste es el punto donde llega el comensal para observar el panorama y elegir el lugar de su agrado. Aquí estará conformado específicamente por la caja, área de espera.

Caja

Área donde el cliente cancela por su pedido.

Zona Interior**Área de comensales o comedor**

Conformado por área de mesas con sus respectivas áreas de circulación.

Zona de preparación

Esta zona es la cocina en sí y es aquí donde se preparará los alimentos y bebidas, para ser despachados a los comedores.

Estará dividida de las siguientes subzonas:

Cocina Caliente. Aquí se transformará los alimentos desde su estado crudo a cocido.

Área de almacén

Será el área destinada a la conservación de los productos y contendrá las siguientes subáreas:

Almacén de secos.

Aquí se almacenará la materia prima seca e implementos de cocina.

Área de refrigeración.

Constará de artefactos de uso industrial para mantener frescos cierto tipo de alimentos como: vegetales, frutas, carnes.

Área de lavado

Está será un área dedicada para fregar, secar y guardar todos los utensilios; la distribución del espacio dispondrá de pilas de agua, mesas de apoyo, estanterías.

El diseño de las instalaciones estará en función de prever ventilación suficiente para evitar el calor en exceso, la condensación de vapor, polvo y para eliminar el aire contaminado.

Servicios Higiénicos Clientes

Contará con servicios higiénicos del personal y el público, vestuario del personal, punto de lavado de manos, zona de lavado de equipos y utensilios de limpieza.

Las instalaciones de servicios higiénicos para hombres estarán diseñadas de la siguiente manera:

- 1 inodoro.
- 2 lavadoras
- 1 urinario

Servicios Higiénicos Personal

Para el uso del personal el establecimiento contará con servicios higiénicos fuera del área de manipulación de alimentos y su acceso directo a la cocina.

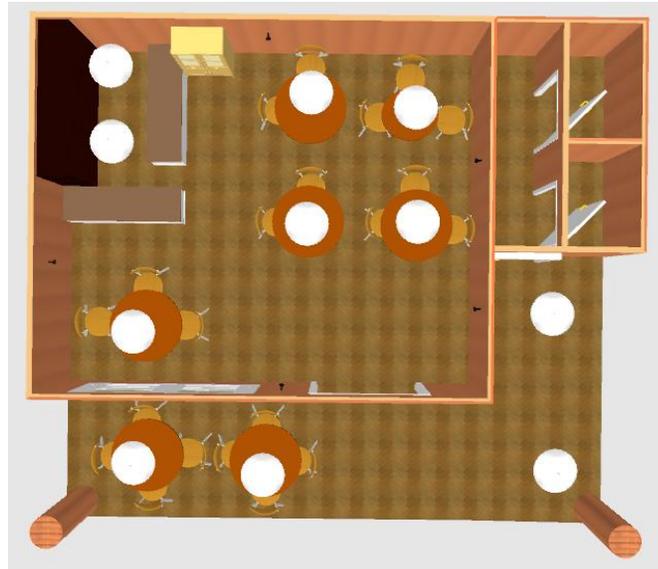
- 1 inodoro.
- 2 lavadoras
- 1 urinario

Figura 7.

Estructura interna del establecimiento



Nota. Se previsualiza la ubicación de cada una de las zonas compuestas, por ejemplo, cocina, barra, espacio social y baños.

Figura 8.*Diseño 3D cafetería vertical*

Nota. Se muestra la ubicación, distribución de cada una de las mesas, sillas y espacio de cocina para la preparación de las bebidas calientes.

La infraestructura de un local de cafetería es fundamental para garantizar el funcionamiento eficiente y la comodidad tanto para los empleados como para los clientes.

A continuación, los aspectos clave de la infraestructura de un local de cafetería:

1. **Espacio y distribución:** El local debe contar con un espacio adecuado para albergar la zona de atención al cliente, la zona de preparación y el área de mesas. La distribución debe ser funcional y permitir un flujo de trabajo eficiente para el personal.

2. **Mobiliario:** Las cafeterías suelen tener una variedad de mobiliario, como mesas, sillas, sofás y taburetes. Es importante que el mobiliario sea cómodo y se ajuste al estilo y ambiente de la cafetería.
3. **Equipamiento:** La cafetería debe estar equipada con las herramientas necesarias para la preparación y servicio de café y otras bebidas. Esto incluye máquinas de café, molinillos de café, licuadoras, hornos, etc.
4. **Iluminación:** Una iluminación adecuada es esencial para crear un ambiente acogedor y atractivo. Se puede considerar el uso de iluminación natural durante el día y luces cálidas para las horas de la tarde y noche.
5. **Decoración:** La decoración del local juega un papel importante en la creación de la atmósfera. Es importante tener en cuenta el tema y estilo de la cafetería al elegir la decoración, que puede incluir obras de arte, plantas, elementos vintage o modernos, entre otros.
6. **Sistema de sonido:** Algunas cafeterías optan por tener música ambiental para mejorar la experiencia de los clientes. Un sistema de sonido de calidad puede ser una adición valiosa, pero es importante mantener un volumen adecuado para no perturbar a los clientes.
7. **Tecnología:** Con el avance tecnológico, muchas cafeterías han incorporado Wi-Fi gratuito para los clientes, lo que puede ser atractivo para aquellos que desean trabajar o estudiar mientras disfrutan de su café.
8. **Baños:** Un local de cafetería debe contar con baños limpios y bien mantenidos para el uso de los clientes.

9. Normativas de seguridad: Es fundamental cumplir con las regulaciones y normas de seguridad vigentes en la zona para garantizar la protección de los empleados y clientes.

En resumen, la infraestructura del local de la cafetería “El Coffe” será diseñada pensando en la comodidad y satisfacción de los clientes, al tiempo que ofrece un entorno de trabajo funcional y eficiente para el personal. La combinación de un diseño atractivo, equipamiento adecuado y un servicio de calidad puede contribuir al éxito del negocio de cafetería.

2.3.7. Necesidades que satisfacer

La jerarquía de necesidades de Maslow es una teoría psicológica sobre lo que impulsa el comportamiento humano y lo que hace que los seres humanos se sientan realizados. Representa cinco necesidades humanas clave que las personas deben satisfacer para alcanzar el bienestar (Schiffman & Wisenblit, 2015). Son las siguientes:

- Necesidades fisiológicas
- Seguridad
- Amor y pertenencia
- Estima
- Autorrealización

Maslow representó estas necesidades en un diagrama piramidal, en el que cada necesidad ocupa un nivel diferente. Los niveles más bajo y alto representan las

necesidades básicas y prioritarias esenciales para la supervivencia. A continuación, se define la matriz de Maslow para la siguiente propuesta:

A continuación, se define la matriz de Maslow para la siguiente propuesta:

Figura 8

Pirámide de Maslow.



Nota. Pirámide de Maslow extraída del libro titulado “Comportamiento del Consumidor” de Shiftman

Una cafetería es un establecimiento donde se sirve café, por lo general estos establecimientos también suelen ofrecer infusiones y bebidas, e incluso algunos tipos de comida (Definición, 2023).

Necesidades fisiológicas:

Alimentos y bebidas: Proporcionar alimentos y bebidas de calidad, como café, té, bocadillos y postres, para satisfacer el hambre y la sed de los clientes.

Necesidades de seguridad:

Ambiente seguro: Crear un ambiente físico seguro y limpio donde los clientes se sientan cómodos y protegidos.

Cumplimiento normativo: Asegurarte de que cumples con las regulaciones de salud y seguridad alimentaria para mantener la seguridad de los alimentos y la preparación.

Necesidades de afiliación y pertenencia:

Ambiente acogedor: Diseñar la cafetería de manera que sea cálida y acogedora, fomentando la interacción social y la conexión entre los clientes.

Eventos y actividades: Organizar eventos temáticos, noches de música en vivo o actividades de comunidad para que los clientes se sientan parte de algo más grande.

Necesidades de autoestima:

Atención personalizada: Brindar un servicio al cliente atento y amable, que haga que los clientes se sientan valorados y apreciados.

Calidad y reconocimiento: Ofrecer productos de alta calidad y reconocer los gustos y preferencias individuales de los clientes.

Necesidades de autorrealización:

Experiencia única: Ofrecer experiencias especiales, como catas de café, talleres de preparación de café o presentaciones de artistas locales, que fomenten el aprendizaje y el crecimiento personal.

Innovación y creatividad: Introducir nuevas bebidas y opciones de menú creativas que inspiren a los clientes a probar cosas nuevas y experimentar.

2.3.8. *La importancia social de las cafeterías*

Es posible encontrar cafeterías adentro o en las inmediaciones de lugares con gran afluencia de gente, como un hospital, una universidad o un aeropuerto. De esta manera se puede beber un café, consumir algún alimento o simplemente descansar.

(Definición, 2023, p.1).

Cabe destacar que, más allá de su función en el despacho de bebidas y comidas, las cafeterías tienen una gran relevancia social ya que se trata de lugares de encuentro. Muchas reuniones de distinto tipo se desarrollan en cafeterías. (Definición, 2023, p.1).

Tomando en consideración que este establecimiento se dedicará al expendio de productos alimenticios, adicionalmente que este tipo de lugares constituyen lugares de encuentro; Cafetería “El Coffe” va a satisfacer necesidades básicas como la alimentación y también de tipo sociales.

El compromiso que tiene el emprendimiento para el medio ambiente se manifiesta en el producto que distribuye, por ende, los insumos que se utilizaran son biodegradables. Cafetería “El Coffe” incentiva a sus clientes a informar la importancia del consumo de productos y de implementar el reciclable adicionando las campañas informativas de gestión ambiental.

2.4. Filosofía empresarial

2.4.1. Misión

"Brindar experiencias excepcionales a través de sabores únicos y aromas cautivadores, creando un espacio acogedor donde nuestros clientes se sientan como en casa y disfruten de momentos especiales acompañados de un servicio de alta calidad."

2.4.2. Visión

Ser reconocida como la única cafetería que ofrece el café más delicioso en todas sus variedades, acompañada de una excelente atención al cliente y estándares de calidad.

2.4.3. Valores

- Innovación: Cafetería “El Coffe” diseña nuevas estrategias y metodologías de trabajo, que le permiten brindar productos y servicios únicos.
- Responsabilidad: “El Coffe” está comprometido con sus clientes en brindarles la mejor experiencia durante su estadía en las instalaciones diseñadas para su comodidad.
- Confianza: Los productos que ofertará “El Coffe” estarán elaborados bajo Buenas Prácticas de Manufactura lo que otorga a los consumidores seguridad al momento de adquirirlos.

2.4.4. Metas empresariales

- Crear impacto como empresa, con calidad y responsabilidad.
- Alcanzar altos índices de ventas que generen un buen porcentaje de rentabilidad para el equipo.

2.4.5. Estrategias empresariales

- Emplear medios de comunicación digitales como redes sociales como: Facebook, Instagram para promocionar el menú del restaurante.
- Ofrecer promociones 2 x 1 por días festivos y fines de semana.
- Se tratará de conceder cupones por repetición de la compra.
- Atender el buzón de quejas y sugerencias que permitirá atender la voz del cliente.
- Énfasis en la capacidad de respuesta, es decir se implementará mediciones de productividad midiendo los tiempos de elaboración en cada receta.

- Extender el menú en cuanto a platillos y bebidas.

2.4.6. Políticas empresariales

1. Política de atención al cliente:
 - Establecer estándares de servicio al cliente, como tiempos de espera en la atención, cortesía y resolución de problemas.
 - Fomentar la comunicación amigable y proactiva con los clientes.
 - Ofrecer opciones de reembolso o reemplazo en caso de insatisfacción.
2. Política de calidad del producto:
 - Garantizar la calidad y consistencia de tus productos, incluyendo el café, bocadillos y postres.
 - Establecer pautas para la preparación y presentación de alimentos y bebidas.
 - Realizar evaluaciones regulares de la calidad y busca retroalimentación de los clientes.
3. Política de ambiente y comportamiento:
 - Fomentar un ambiente acogedor y respetuoso en la cafetería.
 - Establecer normas de comportamiento para clientes y empleados, promoviendo el respeto mutuo y la cortesía.
 - Prohibir el acoso, la discriminación y cualquier otro comportamiento inapropiado.
4. Política de higiene y seguridad:
 - Cumplir con las regulaciones locales de higiene y seguridad alimentaria.
 - Establecer procedimientos de limpieza y desinfección regulares para las áreas de servicio y preparación.
 - Proporcionar capacitación a los empleados sobre prácticas seguras de manipulación de alimentos.
5. Política de empleados:
 - Puntualidad en el horario establecido dentro de la cafetería

- Mantener buena presencia, así como cumplir vestimenta indicada al momento de laborar
 - Mostrar buena conducta y trabajo en equipo entre los empleados.
 - Cumplir con los procedimientos para solicitar tiempo libre, manejo de enfermedades y comunicación en el lugar de trabajo.
 - Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para todos los empleados.
6. Política de precios y promociones:
- Ofertar precios transparente y coherente.
 - Gestionar promociones, descuentos y ofertas especiales, asegurándote de que sean equitativas y beneficien tanto a la cafetería como a los clientes.
7. Política de sostenibilidad:
- Uso adecuado de productos reciclables
 - Reducir el desperdicio de alimentos
 - Considerar la compra de ingredientes locales y de comercio justo.
 - Educar a los clientes sobre tus esfuerzos sostenibles y cómo pueden contribuir.

2.4.7. FODA

El FODA está compuesto por Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, factores externos que afectan al emprendimiento, mientras que, internamente fortalezas que lo diferencia de la competencia que generan un valor agregado.

Tabla 2.

FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación estratégica. - Recetas únicas en preparación de distintas bebidas de café. - Comodidad y ambiente acogedor para los clientes. - Variedad del menú. 	<ul style="list-style-type: none"> - El consumo de café es más que una bebida es una cuestión cultural. - Cercanía a proveedores de materia prima (café). - Financiamiento para emprendimientos a tasas de interés más bajo.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura deficiente (falta estacionamiento propio para clientes). - Marca poco conocida en el mercado. - Limitados recursos - Falta de experiencia en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crisis económica - Inseguridad en el país. - Cambios en los hábitos de consumos. - Competencia local. - Posible rebrote de virus Covid-19.

Nota. En la presenta tabla se visualiza la matriz FODA, identificando factores internos y externos.

2.4.8. Desarrollo organizacional

La cafetería “El Coffe” (RIMPE) está compuesto de procesos estratégicos, operacionales y apoyo; el proceso estratégico está compuesto por el gerente general que cumple determinadas funciones, también el operacional compuesto por el

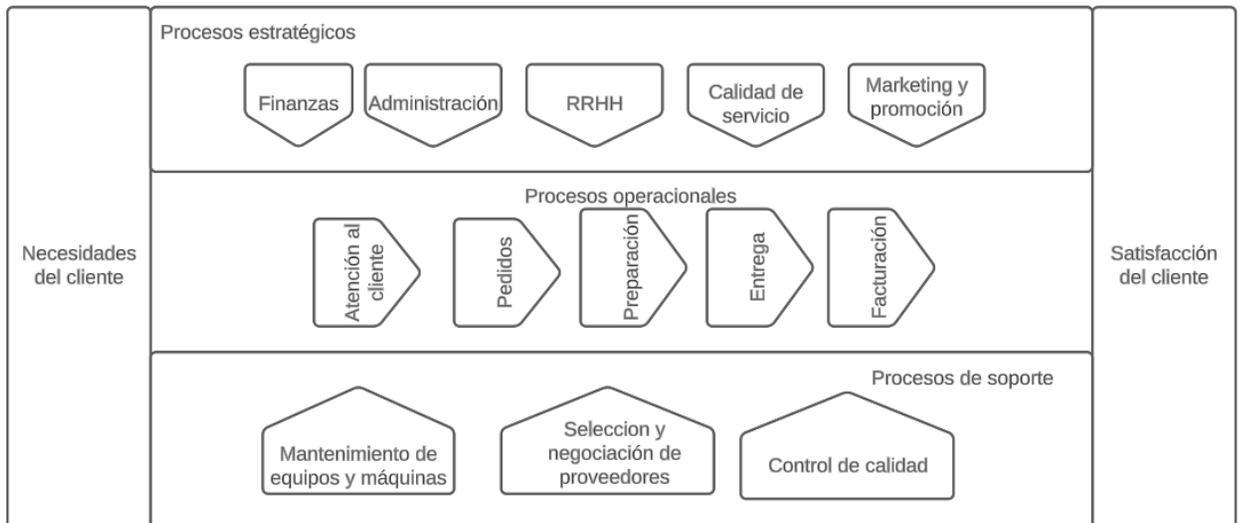
encargado de cocina y mesero cumpliendo sus respectivas funciones, por último, el auxiliar de apoyo con sus actividades.

- Procesos estratégicos
- Procesos operacionales
- Procesos de soporte

2.4.8.1. Mapa de procesos

Figura 9.

Mapa de procesos de la cafetería "El Coffe"



Nota. En la siguiente figura se muestra los procesos involucrados en la cafetería. Fuente: Cervantes (2023)

Mantenimiento de equipos industriales

Selección y Negociación de proveedores

Control de calidad

2.4.9. Formalización

La cafetería "El Coffe" operará siguiendo procesos, políticas, regulaciones y estrategias alineadas con su misión fundamental. Se asegurará de cumplir con todas las leyes, ordenanzas y normativas laborales pertinentes. Su establecimiento estará

debidamente constituido de acuerdo con la normativa legal y se adherirá a los requisitos establecidos por las autoridades regulatorias y fiscales. Todos los documentos necesarios y actualizados serán gestionados para garantizar el adecuado funcionamiento del negocio.

2.4.9.1. Planificación y permisos

Elaborar un plan de negocio detallado que incluya la propuesta única de valor, análisis de mercado, proyecciones financieras y estrategias de marketing. Así como el cumplimiento de los requisitos y procedimientos legales para obtener los permisos necesarios a nivel local y nacional. Esto puede incluir permisos municipales, de salud, de seguridad y de funcionamiento comercial.

2.4.9.2. Ubicación

Seleccionar una ubicación estratégica para la cafetería “El Coffe”. En este caso, cerca de áreas comerciales, zonas con alta afluencia de personas y zonas turísticas, dado que suelen generar mejor cantidad circulación de clientes potenciales.

2.4.9.3. Espacio y diseño

Diseñar el espacio de tu cafetería de manera que sea funcional y atractivo. Esto se puede reflejar en la figura 3 donde se considera la disposición de las mesas, el área de preparación y la decoración.

2.4.9.4. Suministros y equipos

Adquirir los equipos necesarios para la preparación de alimentos y bebidas, como máquinas de café, refrigeradores, hornos y mobiliario. Además, es necesario

conseguir suministros de calidad, como granos de café, té, ingredientes para bocadillos y utensilios de cocina.

2.4.9.5. Personal y capacitación

Contratar personal calificado y amable para atender a los clientes y preparar los productos, como se detalla en las tablas. Así como, proporcionar capacitación en servicio al cliente, manipulación de alimentos, higiene y seguridad.

2.4.9.6. Higiene y seguridad

Cumplir con las regulaciones locales de higiene y seguridad alimentaria. Esto puede implicar inspecciones periódicas y el cumplimiento de estándares específicos.

2.4.9.7. Marketing y presencia en línea

Crear una estrategia de marketing para promocionar la cafetería. Esto puede incluir presencia en redes sociales, publicidad local y eventos especiales. Tal y como se menciona en las estrategias empresariales. Hay que tomar en cuenta el diseño un sitio web o una página de redes sociales para compartir información sobre tu cafetería, menú y eventos.

2.4.9.8. Gestión financiera

Establecer un sistema de gestión financiera sólido para controlar los ingresos y gastos, y asegurarte de que la cafetería “El Coffe” sea rentable.

2.4.9.9. Cumplimiento legal y tributario

Registrarse como Emprendimiento y asegurarse de cumplir con las obligaciones fiscales y legales a nivel local y nacional.

2.4.10. Centralización – Descentralización

2.4.10.1. Centralización

- **Menú y Oferta de Productos:** La toma de decisiones relacionadas con el menú principal, la selección de productos y la estandarización de recetas podría ser centralizada. Esto garantizaría una coherencia en la calidad y presentación de los productos en el emprendimiento.
- **Políticas de Calidad:** Establecer políticas de calidad, normas de atención al cliente y estándares de higiene podría centralizarse para asegurar que se sigan los mismos estándares en todas las áreas de la cafetería.
- **Compra de Suministros Básicos:** La adquisición de suministros esenciales para el emprendimiento es manejada centralmente para aprovechar economías de escala y asegurar la consistencia en la calidad de los ingredientes.

2.4.10.2. Descentralización

- **Atención al Cliente:** Otorgar cierto nivel de autonomía a los empleados de cada sucursal para tratar con los clientes y resolver problemas específicos, adaptándose a las necesidades y preferencias.
- **Personalización del Ambiente:** Delegar la responsabilidad de la decoración y ambientación al gerente del local.
- **Promociones y Eventos Locales:** Permitir cierta libertad para crear promociones y eventos especiales que se ajusten a las demandas y características de su público local.

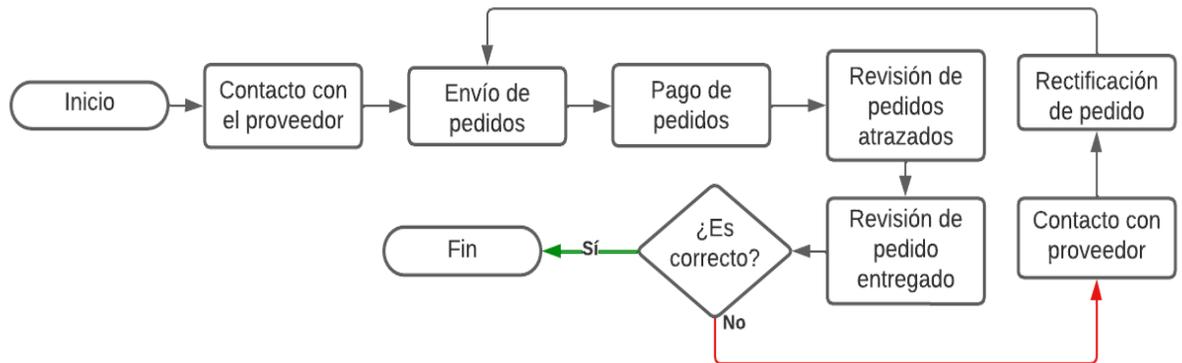
- Gestión de Personal: Delegar la gestión diaria del personal, como horarios y tareas asignadas, el gerente debe adaptarse a las necesidades y flujo de trabajo de cada lugar.

2.4.11. Integración

2.4.11.1. Flujograma de adquisición de materia de primas

Figura 10.

Flujograma de adquisición de materia prima

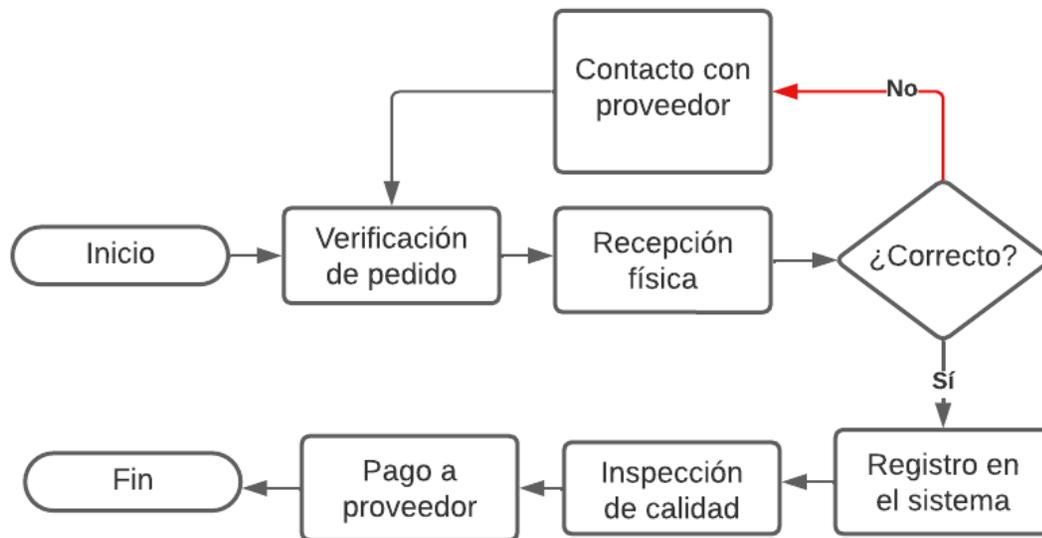


Nota. Se muestra el proceso que conlleva la adquisición de materias primas por parte del proveedor.

2.4.11.2. Flujograma de recepción de materia prima e insumos

Figura 11.

Flujograma de la recepción de materias primas e insumos

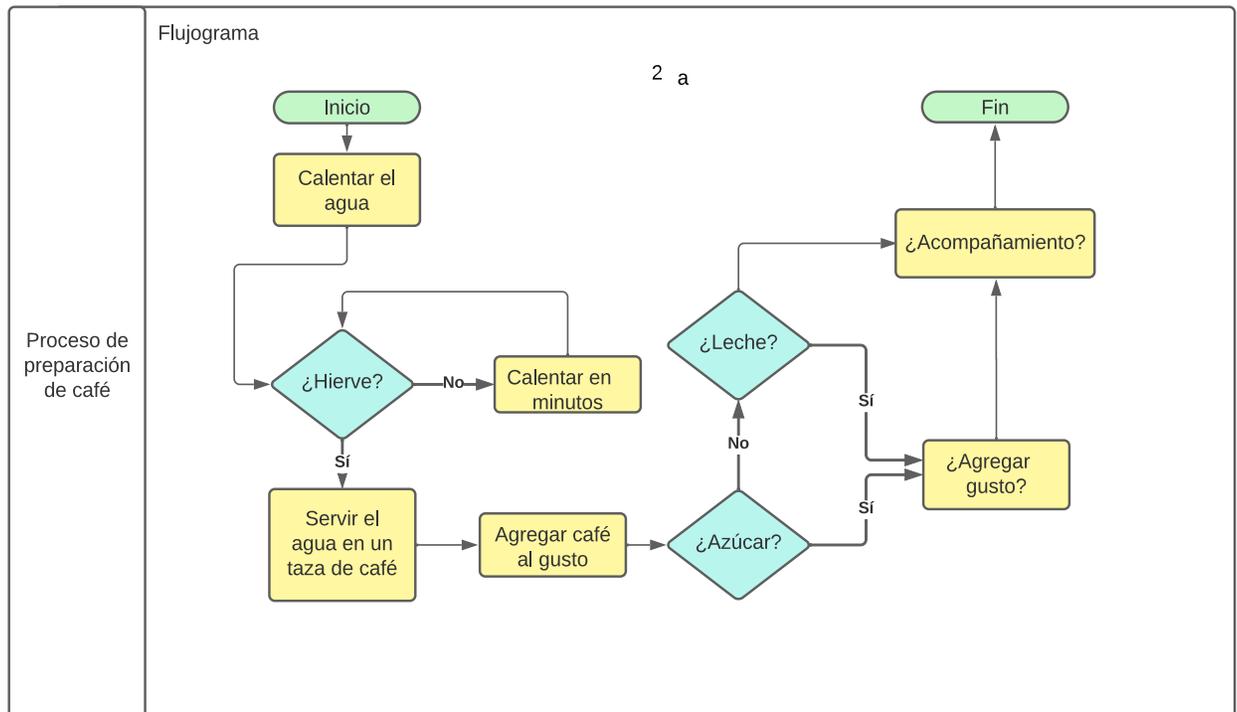


Nota. En la presente figura, se representa el proceso desde la verificación del pedido hasta el pago a los proveedores.

2.4.11.3. Flujograma de preparación de café expresso

Figura 12.

Flujograma de preparación de café expresso

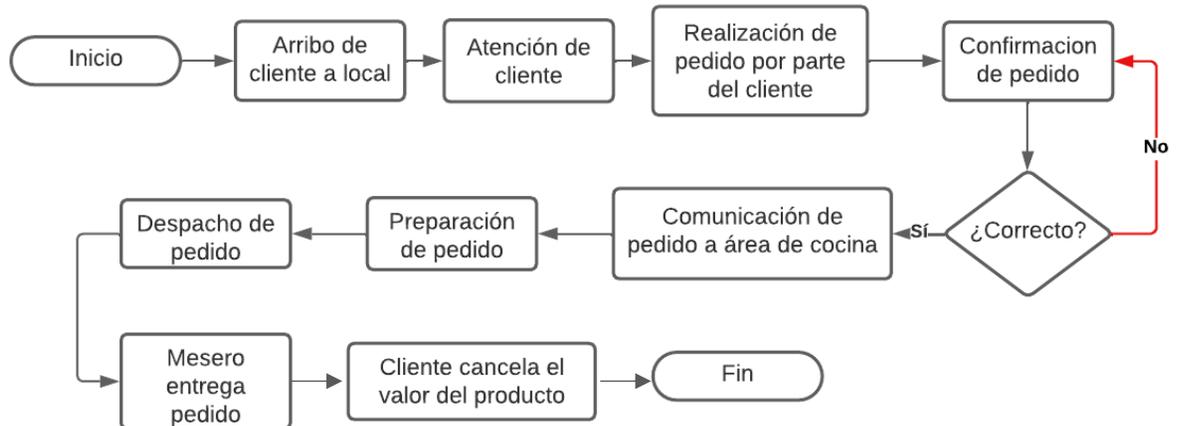


Nota. Como se visualiza en el flujograma, conlleva todo el proceso de preparación de café.

2.4.11.4. Flujograma de atención al cliente

Figura 13.

Flujograma de atención del cliente

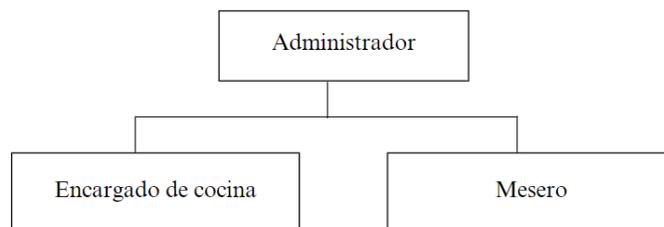


Nota. Se representa los procesos de tención del cliente en la cafetería.

2.5. Organigrama empresarial

Figura 14.

Organigrama empresarial cafetería "El Coffe"



Nota. Se muestra los empleados que conformaran el emprendimiento para solventar la preparación, atención y cuidado del establecimiento.

2.5.1. Mano de obra requerida

En el área de cocina existen muchas tareas, actividades repetitivas que para su funcionamiento requieren de una serie de recursos: personas encargadas, equipos de

apoyo, infraestructura, y otros., estos recursos son inherentes a las distintas actividades del proceso, ya que sin ellas su ejecución no es posible. A continuación, se presenta la mano de obra requerida.

Los procesos estratégicos, están definidos por los procesos de realización y soporte de las operaciones, llevadas a cabo por la empresa en la dinámica de sus entradas y salidas.

2.5.1.1. Funciones del personal

El personal cumplirá funciones para los puestos contratados; el emprendimiento empieza con un número reducido, sin embargo, la demanda y éxito de esta requerirá de mayor personal. Se debe mencionar, los fines de semana son los más concurridos, por lo que, el personal es importante para la atención, administración, preparación y cuidado.

2.5.1.1.1 Administrador

Es la persona encargada de planificar, administrar recursos, controlar y evaluar la empresa, debe asegurarse que cada operación se lleve a cabo de la mejor manera.

Tabla 3.

Manual de funciones del cargo de Administrador

MANUAL DE FUNCIONES
Nombre del Cargo: Administrador de cafetería “El Coffe”.
Departamento: Dirección/Administración
Resumen del Cargo
El Administrador de la cafetería es responsable de liderar y supervisar todas las operaciones y actividades relacionadas con el funcionamiento de la cafetería. Su rol

principal consiste en garantizar el éxito del negocio mediante una gestión eficiente, un servicio de alta calidad, y la obtención de resultados financieros óptimos. El sueldo para el cargo mencionado es de \$550 mensuales, así también, el tiempo permanentemente (8 horas).

Responsabilidades y Funciones

1. Planificación estratégica:
 - Desarrollar planes a largo plazo para el crecimiento y desarrollo de la cafetería.
 - Establecer objetivos claros y medibles para el equipo y garantizar su cumplimiento.
2. Administración y Finanzas:
 - Supervisar las operaciones diarias, asegurando una gestión eficiente de los recursos.
 - Elaborar presupuestos y controlar los costos operativos para mantener la rentabilidad.
 - Analizar estados financieros y tomar decisiones basadas en los resultados obtenidos.
3. Gestión del Personal:
 - Contratar, capacitar y motivar al equipo de empleados de la cafetería.
 - Fomentar un ambiente laboral positivo y de trabajo en equipo.
 - Realizar evaluaciones de desempeño y ofrecer retroalimentación constructiva.
4. Calidad del Servicio:
 - Garantizar la excelencia en la calidad del servicio al cliente.
 - Establecer estándares de atención al cliente y asegurar su cumplimiento.
 - Resolver cualquier problema o queja de los clientes de manera efectiva.
5. Control de Inventario:
 - Supervisar y gestionar el inventario de productos y suministros.

- Coordinar las compras y asegurar el stock adecuado en todo momento.

6. Marketing y Promoción:

- Desarrollar estrategias de marketing para aumentar la visibilidad de la cafetería.
- Implementar campañas publicitarias y promociones para atraer a nuevos clientes.

7. Cumplimiento Normativo:

- Asegurar que la cafetería cumpla con todas las regulaciones y normativas locales.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene alimentaria.

Requisitos del Cargo

- Experiencia previa en puestos de alta dirección o gerencia en el sector de hostelería o restauración.
- Conocimientos sólidos en administración de empresas y gestión financiera.
- Habilidades de liderazgo y capacidad para motivar y dirigir equipos.
- Excelentes habilidades de comunicación y atención al cliente.
- Orientado a resultados y capacidad para trabajar bajo presión.
- Pasión por la gastronomía y el servicio de cafetería.
- Conocimientos básicos de marketing y estrategias de ventas.

Educación y Formación

- Título universitario en Administración de Empresas, Hostelería o campos relacionados (deseable).
- Cursos de formación en gestión de negocios (valorable).

Nota. Se muestra el resumen del cargo, así también las funciones que se deben de cumplir.

2.5.1.1.2 Encargado de cocina

Es aquel que contribuye directamente a la satisfacción de los clientes al proporcionar un entorno limpio y agradable. Su compromiso con la higiene y el orden juega un papel fundamental en el éxito y la reputación del establecimiento.

Tabla 4.

Manual de funciones del encargado de cocina

MANUAL DE FUNCIONES
<p>Denominación del Puesto: Encargado de Cocina de Cafetería</p> <p>Departamento: Cocina</p> <p>Resumen del Cargo</p> <p>El Encargado de Cocina de la cafetería es un profesional culinario responsable de la planificación, organización y supervisión de todas las actividades de la cocina. Su rol principal consiste en asegurar la calidad y la eficiencia en la preparación de los alimentos, manteniendo altos estándares de higiene y seguridad alimentaria. El cargo es de tiempo completo, por lo que, el salario corresponde a \$450, así también, el tiempo de contrato definido posterior al mes de prueba será de 6 meses.</p> <p>Responsabilidades y Funciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación y Cocina: <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y supervisar la preparación de los platos del menú de la cafetería. • Garantizar la calidad y presentación adecuada de los alimentos servidos. • Asegurar el cumplimiento de las recetas y procedimientos establecidos. 2. Control de Inventario: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el inventario de alimentos y suministros de cocina. • Realizar pedidos de insumos según las necesidades y el menú planificado.

- Evitar desperdicios y controlar el stock de forma eficiente.

3. Higiene y Seguridad Alimentaria:

- Garantizar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad alimentaria.
- Supervisar la limpieza y desinfección de la cocina y sus utensilios.
- Velar por el manejo adecuado de los alimentos y el almacenamiento seguro.

4. Planificación de Menús:

- Colaborar con el Administrador en la creación y actualización del menú.
- Introducir nuevos platos y opciones según las preferencias de los clientes.

5. Calidad del Servicio:

- Colaborar con el personal de servicio para garantizar un servicio de calidad.
- Atender las solicitudes y necesidades de los clientes en relación con la comida.

6. Cumplimiento Normativo:

- Asegurar que la cafetería cumpla con las regulaciones y normativas locales de cocina y sanidad.

Requisitos del Cargo

- Experiencia previa en cocina y gestión de equipos en el sector de hostelería o cafetería (deseable).

Nota. En la presente tabla, se detalla las actividades y requisitos para el cargo de encargado de cocina.

2.5.1.1.3 Mesero

Se encarga de las labores productivas para la presentación de los servicios de cafetería y atención al cliente, así como informar al jefe de Operaciones cualquier

novedad que se presente en el transcurso de las labores, es decir, es el nexo con el jefe de operaciones.

Tabla 5.

Manual de funciones del mesero

MANUAL DE FUNCIONES
<p>Denominación del Puesto: Mesero de Cafetería</p> <p>Departamento: Servicio al Cliente</p> <p>Resumen del Cargo</p> <p>El Mesero de Cafetería es el encargado de brindar un servicio de calidad a los clientes, atendiendo sus necesidades y asegurando una experiencia satisfactoria durante su visita a la cafetería. Su rol principal consiste en tomar las órdenes, servir alimentos y bebidas, y mantener el orden y la limpieza en las áreas asignadas. El tiempo del cargo es de medio tiempo (4 horas diarias, sueldo de \$225).</p> <p>Responsabilidades y Funciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al Cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Saludar a los clientes de manera cordial y brindarles una bienvenida amigable. • Tomar las órdenes de alimentos y bebidas de los clientes de forma precisa y eficiente. • Responder a las preguntas de los clientes sobre el menú y proporcionar recomendaciones. 2. Servicio de Alimentos y Bebidas: <ul style="list-style-type: none"> • Servir los platillos y bebidas de manera rápida y cuidadosa. • Asegurar la presentación adecuada de los alimentos y la correcta disposición de los utensilios. • Asegurar que las bebidas estén preparadas y servidas según las especificaciones y recetas. 3. Mantenimiento de las Áreas de Servicio:

- Mantener limpias y ordenadas las mesas, sillas y áreas de servicio asignadas.
- Realizar el montaje y desmontaje de mesas según la capacidad y la demanda de la cafetería.

4. Atención a Solicitudes y Quejas:

- Atender las solicitudes especiales de los clientes, como modificaciones en los platillos.
- Resolver cualquier queja o inconveniente de manera cortés y eficiente, o reportarlo al Administrador según corresponda.

5. Colaboración con el Equipo:

- Trabajar en equipo con otros meseros y el personal de cocina para garantizar un servicio eficiente.
- Comunicar al Administrador cualquier sugerencia para mejorar el servicio y la experiencia del cliente.

6. Cumplimiento de Normas e Higiene:

- Seguir las normas de higiene y seguridad alimentaria durante el servicio.
- Mantenerse al tanto de las regulaciones locales aplicables a la atención al cliente y la manipulación de alimentos.

Requisitos del Cargo

- Experiencia previa como mesero en cafeterías, restaurantes o establecimientos similares (deseable).

Nota. Es importante la experiencia para el cargo de mesero, aunque se puede capacitar al personal nuevo.

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y MARKETING

3.1. Objetivo de mercadotecnia

Posicionar la cafetería “El Coffe” en la mente del consumidor como la única cafetería capaz de ofrecer variedad en todos los sabores de café.

3.2. Investigación de mercado

En la presente investigación se aplicó la investigación documental al usar fuentes de información secundaria para identificar la factibilidad de una cafetería en la ciudad de Nueva Loja, Sucumbíos; así también, investigación de campo a través de la aplicación de encuestas online para identificar el perfil del consumidor potencial.

Las 5 fuerzas de Porter ayudaron a identificar la competencia en la ciudad, mientras que, el uso del FODA permitió identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tendría la cafetería frente a la competencia.

La implementación de una encuesta online facilita la recopilación y tabulación de los datos obtenidos, cabe mencionar que se aplicó a la población cercana al lugar en que estaría ubicado la cafetería.

Adicional, se utilizó la investigación experimental para el desarrollo de recetas acorde a los gustos y preferencias del consumidor, comprobando color, textura, sabores, entre otros.

3.3. Modalidad

La recolección de información se la realizó por medio de la plataforma Google Forms aplicado en la ciudad de Nueva Loja, Sucumbíos; el tamaño de

población fue de 382 personas encuestadas, además la encuesta estuvo conformada por 10 preguntas cerradas.

3.4. Plan de Muestreo

Para calcular la muestra se procedió a obtener el número de habitantes de la ciudad de Nueva Loja, para lo cual se procedió a revisar el Plan de ordenamiento y desarrollo territorial año 2014 y 2019 donde consta que la población total corresponde 57727 personas.

Según Marcela Benassini (2009) expresa que una muestra aleatoria simple se elige de tal manera que cada muestra posible de mismo tamaño tiene igual probabilidad de ser seleccionada de la población (p.187). Razón por la cual se tomó en consideración la mencionada cantidad de habitantes para la el cálculo que se muestra a continuación:

$$n = \frac{N * (Z)^2 * P * Q}{(e)^2 * (N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{57727 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (57727 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{55441,01}{145,28}$$

$$n = 382 \text{ personas}$$

3.5. Análisis de las Encuestas

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta y su posterior análisis:

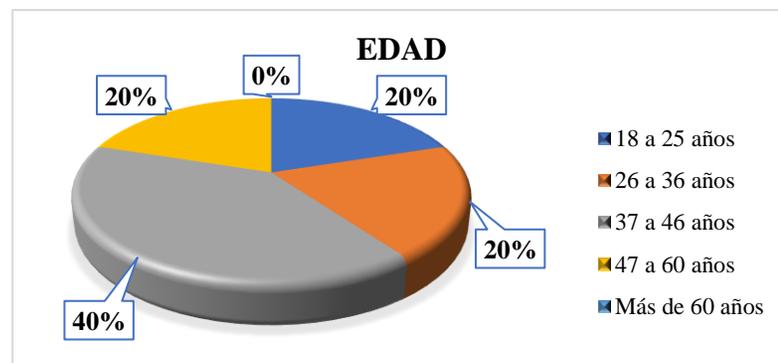
Datos generales - **Edad**

Tabla 6.

Edad	Respuestas	Porcentaje
18 a 25 años	76	20%
26 a 36 años	76	20%
37 a 46 años	153	40%
47 a 60 años	76	20%
Más de 60 años	0	0%
Total	382	100%

Nota. Se visualiza las diferentes edades con su respectivo porcentaje.

Figura 15.



Nota. El gráfico presenta el porcentaje correspondiente para la pregunta nro 1.

La tabla muestra cómo las diferentes edades se distribuyen en las respuestas obtenidas, y destaca que la categoría de 37 a 46 años es la más representativa en la muestra, por otro lado, en el gráfico se visualiza de mejor forma la distribución de las personas encuestadas.

Datos generales – Género

Tabla 7

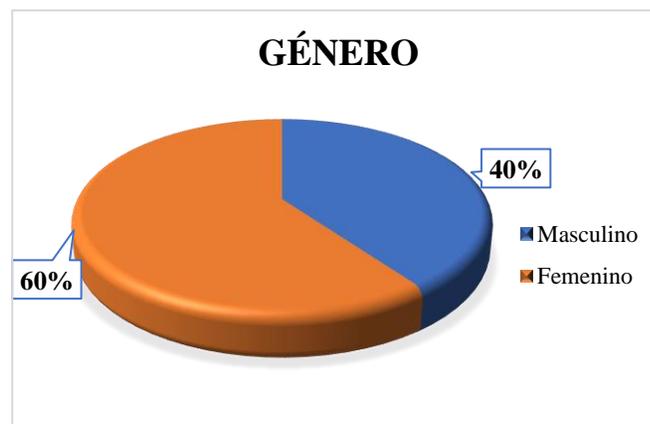
Género

Género	Respuestas	Porcentajes
Masculino	153	40%
Femenino	229	60%
Total	382	100%

Nota. Se presenta las opciones a la pregunta referente al género y sus respectivas respuestas.

Figura 16.

Género



Nota. La gráfica presenta el porcentaje correspondiente a los datos obtenidos.

El gráfico muestra claramente la proporción de respuestas según el género de los encuestados, destacando que el grupo femenino es el de mayor representatividad en la muestra con el 60% de las respuestas. El género masculino, por su parte, representa el 40% del total de respuestas obtenidas.

Pregunta Nro. 1 - ¿Le gustaría degustar una bebida a base de café?

Tabla 8.

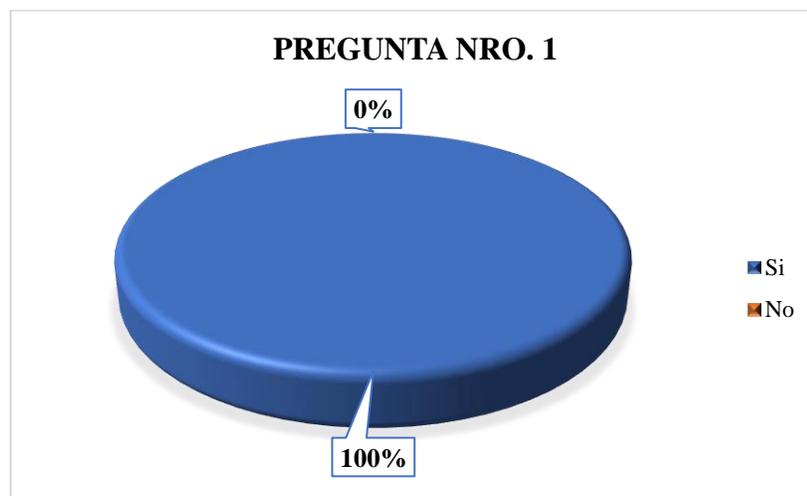
Pregunta nro. 1

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	382	100%
No	0	0%
Total	382	100%

Nota. Se presenta las opciones y los respectivos resultados a la pregunta.

Figura 17.

Pregunta nro. 2



Nota. En la gráfica se visualiza que la respuesta Sí, obtuvo el mayor porcentaje.

Se visualiza en el gráfico que la opción Sí fue la elegida de manera unánime por todos los encuestados, ya que el número de respuestas que la seleccionaron fue de 163, mientras que la opción No, no recibió ninguna respuesta en contra.

Pregunta Nro. 2 - Del siguiente menú, ¿cuál de ellos le gustaría degustar en una cafetería?

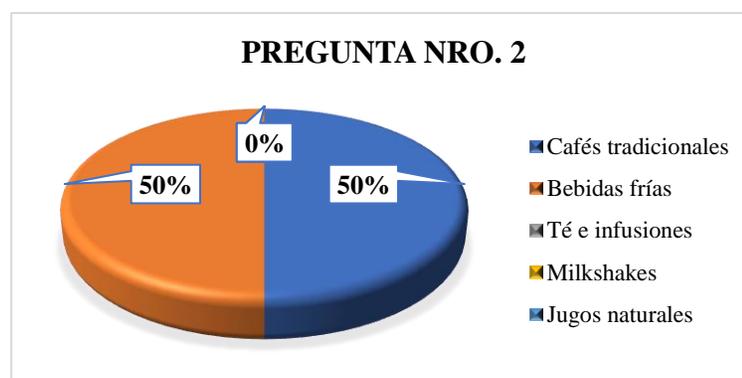
Tabla 9.

Pregunta nro. 2

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Cafés tradicionales	191	50%
Bebidas frías	191	50%
Té e infusiones	0	0%
Milkshakes	0	0%
Jugos naturales	0	0%
Total	382	100%

Nota. Se presentan las opciones y sus respectivos resultados.

Figura 18.



Nota. Se visualiza los resultados obtenidos en la pregunta correspondiente.

La tabla y el gráfico representan claramente la distribución de las preferencias de bebidas en la cafetería, destacando que las opciones de Cafés tradicionales y

Bebidas frías son las más populares, con el 50% de respuestas para cada una. Sin embargo, es relevante notar que las categorías de Té e infusiones, Milkshakes y Jugos naturales no obtuvieron respuestas en la encuesta, lo que sugiere que estas opciones pueden no ser tan atractivas o populares entre los encuestados.

Pregunta Nro. 3 - Del siguiente menú de café, ¿cuál de ellos es su mayor preferencia?

Tabla 10.

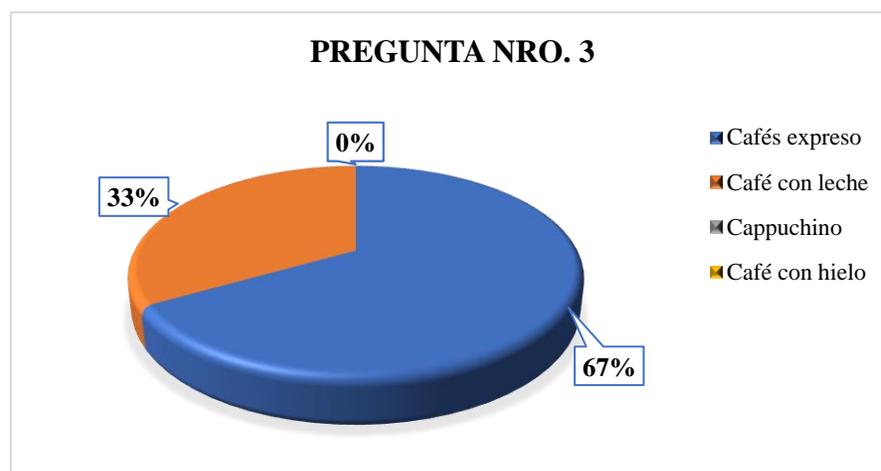
Pregunta nro. 3

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Cafés expreso	255	67%
Café con leche	127	33%
Capuchino	0	0%
Café con hielo	0	0%
Total	382	100%

Nota. Datos representados en la presente tabla, al igual que sus correspondientes respuestas.

Figura 19.

Pregunta nro.3



Nota. Se visualiza el porcentaje de la pregunta correspondiente a los diferentes cafés.

Se muestra claramente las preferencias de café entre los encuestados, destacando que el Café expreso es la opción más popular con el 67% de las respuestas. Le sigue el Café con leche con el 33% de las respuestas. Sin embargo, las opciones de Cappuccino y Café con hielo no obtuvieron respuestas en la encuesta, lo que sugiere que estas opciones podrían necesitar más atención o promoción para aumentar su atractivo entre los clientes.

Pregunta Nro. 4 - ¿Con qué frecuencia suele visitar una cafetería?

Tabla 11.

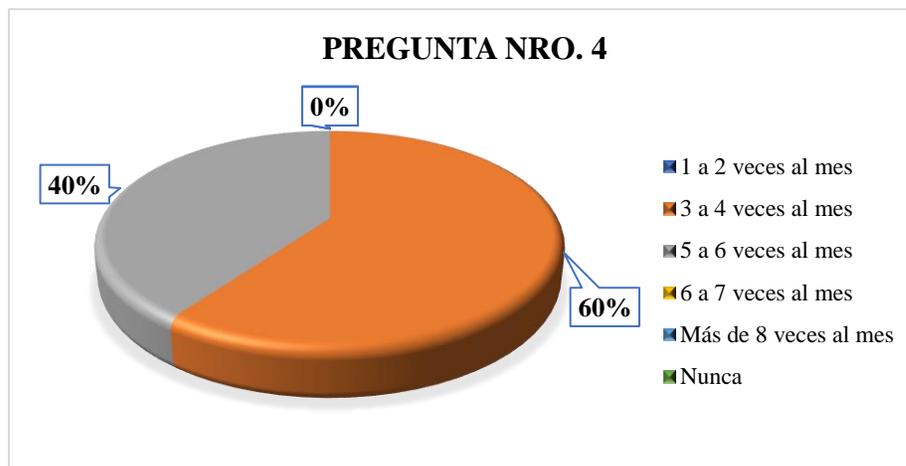
Pregunta nro. 4

Opciones	Respuestas	Porcentajes
1 a 2 veces al mes	0	0%
3 a 4 veces al mes	229	60%
5 a 6 veces al mes	153	40%
6 a 7 veces al mes	0	0%
Más de 8 veces al mes	0	0%
Nunca	0	0%
Total	382	100%

Nota. El porcentaje, datos y opciones presentados en la tabla.

Figura 20.

Pregunta nro. 4



Nota. Se visualiza el porcentaje correspondiente a los datos obtenidos en la tabla.

Se visualiza las frecuencias de visita a la cafetería entre los encuestados, destacando que la mayoría de los participantes (60%) asisten entre 3 y 4 veces al mes, seguido de aquellos (40%) que asisten entre 5 y 6 veces al mes. Sin embargo, no se obtuvieron respuestas para las opciones de 1 a 2 veces al mes, 6 a 7 veces al mes y Más de 8 veces al mes, lo que sugiere que estas frecuencias de visita pueden ser menos comunes entre los clientes encuestados.

Pregunta Nro. 5 - ¿Qué le motiva para ir a una cafetería?

Tabla 12.

Pregunta nro. 5

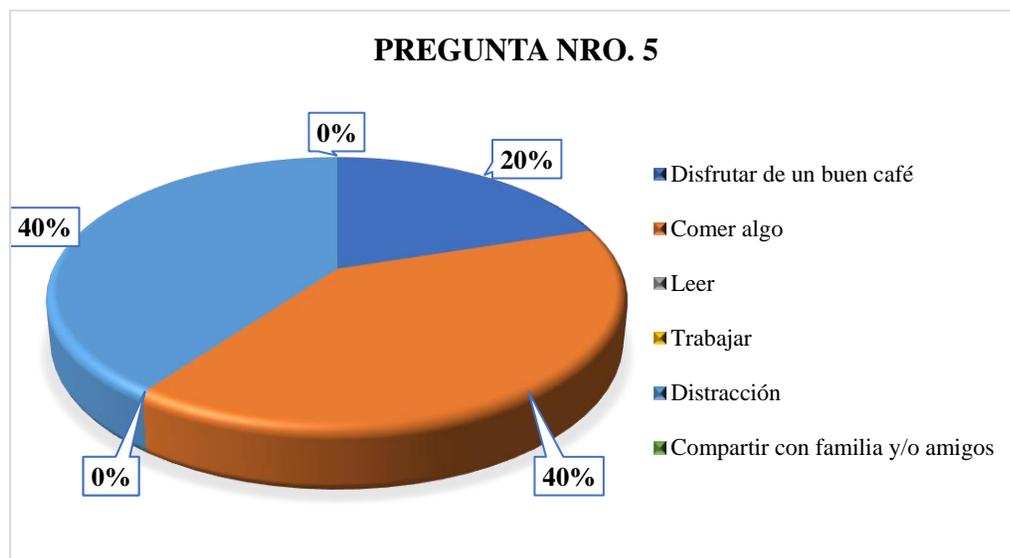
Opciones	Respuestas	Porcentajes
Disfrutar de un buen café	76	20%
Comer algo	153	40%

Leer	0	0%
Trabajar	0	0%
Distracción	153	40%
Compartir con familia y/o amigos	0	0%
Total	382	100%

Nota. Al igual que en las preguntas anteriores, se muestran los datos y respuestas obtenidas al aplicar las encuestas.

Figura 21.

Pregunta nro. 5



Nota. Se graficó los datos para un mejor entendimiento del público en el que se presentan los resultados obtenidos.

El gráfico muestra las actividades que los clientes realizan al visitar la cafetería, destacando que el Comer algo y la Distracción son las opciones más populares, ambas con el 40% de las respuestas. Además, el Disfrutar de un buen café también tiene una representación significativa con el 20% de las respuestas. Sin embargo, las opciones de Leer y Compartir con familia y/o amigos no obtuvieron

respuestas en la encuesta, lo que sugiere que estas actividades pueden ser menos comunes entre los clientes encuestados.

Pregunta Nro. 6 - ¿Cuál es la hora de su preferencia para acudir a una cafetería?

Tabla 13.

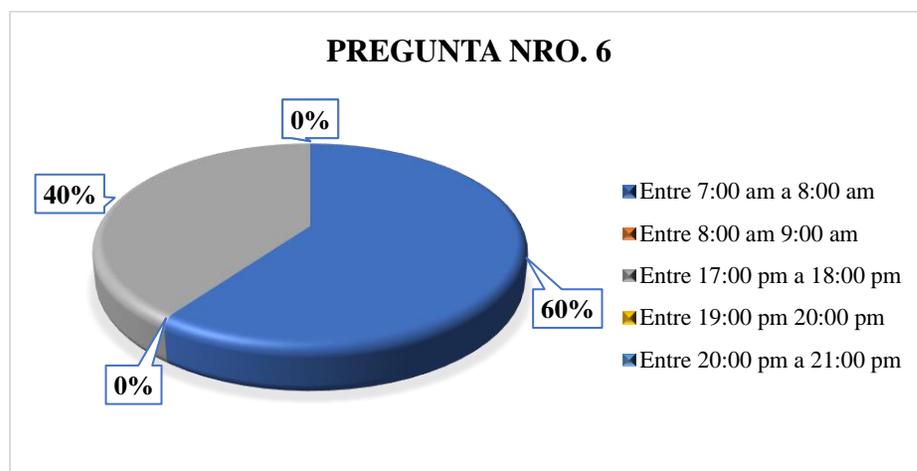
Pregunta nro. 6

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Entre 7:00 am a 8:00 am	229	60%
Entre 8:00 am 9:00 am	0	0%
Entre 17:00 pm a 18:00 pm	153	40%
Entre 19:00 pm 20:00 pm	0	0%
Entre 20:00 pm a 21:00 pm	0	0%
Total	382	100%

Nota. Se visualiza las horas en la que mejor impacto tendrá la cafetería.

Figura 22.

Pregunta nro. 6



Nota. Un gran porcentaje prefiere acudir a una cafetería en horas de la noche.

La tabla muestra claramente los horarios preferidos por los clientes para visitar la cafetería, destacando que la franja horaria Entre 7:00 am a 8:00 am es la más popular, con el 60% de las respuestas. La segunda opción más elegida es Entre 17:00 pm a 18:00 pm con el 40% de las respuestas. Mientras que, las demás opciones no obtuvieron respuestas por parte de los encuestados.

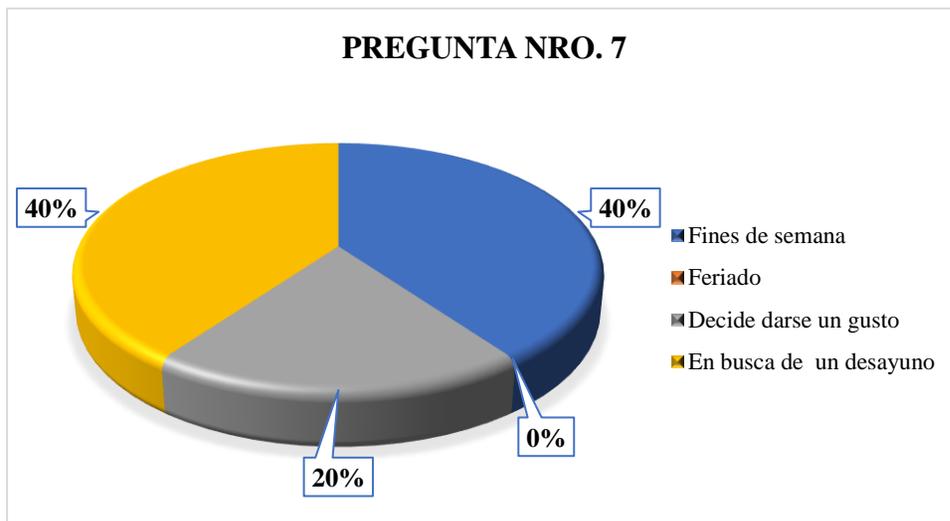
Pregunta Nro. 7 - ¿En qué ocasiones suele visitar una cafetería?

Tabla 14.

Pregunta nro. 7

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Fines de semana	153	40%
Feriado	0	0%
Decide darse un gusto	76	20%
En busca de un desayuno	153	40%
Total	382	100%

Nota. Un alto porcentaje acude a una cafetería los fines de semana o en búsqueda de desayunos.

Figura 23*Pregunta nro. 7*

Nota. Con los resultados obtenidos, se graficó un diagrama de pastel acorde a los resultados en la tabla.

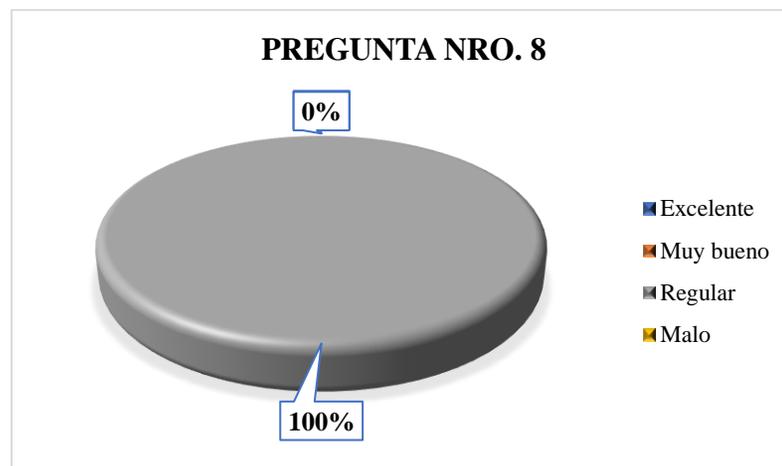
El gráfico proporciona una clara visión de los motivos y preferencias que incitan a los clientes a visitar la cafetería en distintos momentos. La categoría más destacada es En busca de un desayuno y Fines de semana, ambas con el 40% de las respuestas. Esto da a entender que los clientes encuentran atractiva la idea de acudir a la cafetería durante los fines de semana para disfrutar de un delicioso desayuno. La opción Decide darse un gusto también muestra una representación significativa, con el 20% de las respuestas, lo que indica que los clientes eligen visitar la cafetería para otorgarse un pequeño placer o indulgencia.

Pregunta Nro. 8 - ¿Cómo cree que es el servicio las cafeterías en la ciudad de Nueva Loja?

Tabla 15.*Pregunta nro. 8*

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Regular	163	100%
Malo	0	0%
Total	382	100%

Nota. Se visualiza una opinión referente a la calidad del servicio de las cafeterías en la ciudad de Nueva Loja.

Figura 24*Pregunta nro. 8*

Nota. Se concluye que la calidad de las cafeterías es regular.

En la tabla y gráfico, podemos observar que la gran mayoría de los encuestados (100%) calificaron su experiencia en la cafetería como Regular. Esto indica que los clientes consideran que la calidad del servicio o la experiencia en general no se destaca por ser excelente o muy buena, sino que es percibida como promedio o aceptable.

Pregunta Nro. 9 - ¿Qué atributos usted toma en consideración para elegir una cafetería?

Tabla 16.

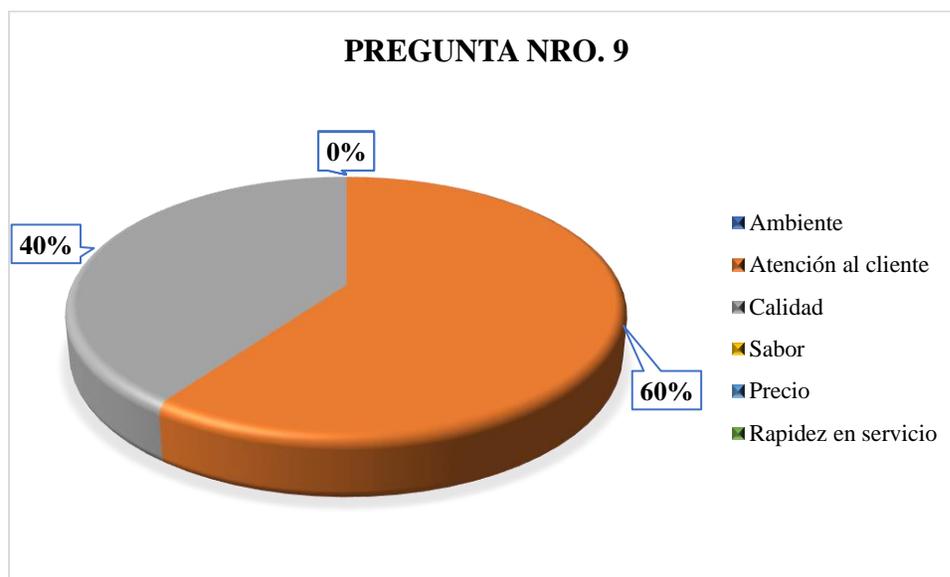
Pregunta nro. 9

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Ambiente	0	0%
Atención al cliente	229	60%
Calidad	153	40%
Sabor	0	0%
Precio	0	0%
Rapidez en servicio	0	0%
Total	382	100%

Nota. Un alto porcentaje prefiere una excelente atención al cliente y la calidad del producto.

Figura 25.

Pregunta nro. 9



Nota. Se presente los datos obtenidos por medio de un diagrama de pastel.

En el gráfico se visualiza que la Atención al cliente es el atributo más valorado con el 60% de las respuestas, lo que indica que los clientes consideran que un servicio amable y atento es determinante en su elección. La Calidad también es un atributo relevante para el 40% de los encuestados, lo que destaca la importancia de ofrecer productos y servicios de alta calidad para atraer a los clientes.

Pregunta Nro. 10 - ¿Cuánto dinero suele gastar a la hora de degustar algo en una cafetería?

Tabla 17.

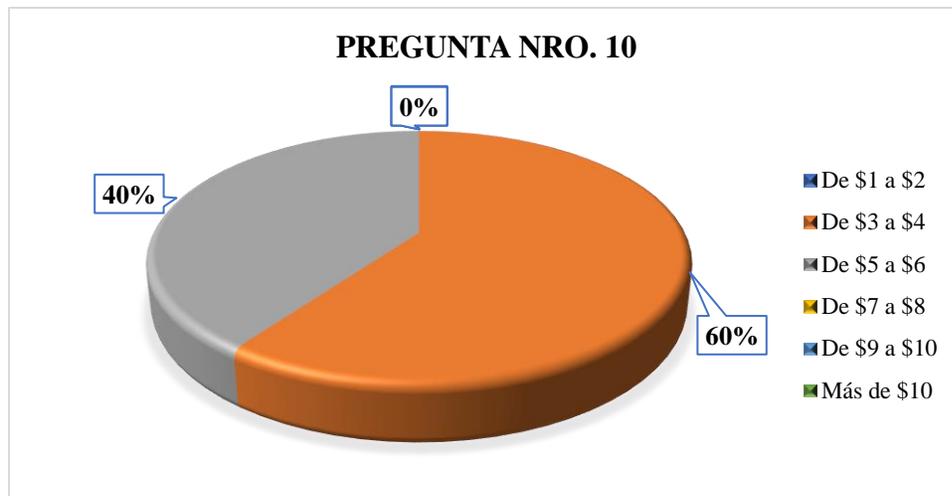
Pregunta nro. 10

Opciones	Respuestas	Porcentajes
De \$1 a \$2	0	0%
De \$3 a \$4	229	60%
De \$5 a \$6	153	40%
De \$7 a \$8	0	0%
De \$9 a \$10	0	0%
Más de \$10	0	0%
Total	382	100%

Nota. El valor de la oferta de productos debe estar acorde a la realidad económica, aunque la calidad y el valor agregado sube el precio y el cliente es capaz de pagar.

Figura 26.

Pregunta nro. 10



Nota. Un alto porcentaje está dispuesto a pagar un producto entre un valor de \$3 a \$4.

El análisis de la tabla muestra claramente que el rango de precios más popular y preferido por los clientes para realizar compras en la cafetería es de \$3 a \$4, con el 60% de las respuestas. Además, el rango de precios de \$5 a \$6 también es considerado por una parte significativa de los encuestados, con el 40% de las respuestas.

3.5.1. Análisis general

La población del mercado objetivo que bordea entre los 37 y 46 años tiene preferencia por el café y sus preferencias se encuentran entre los cafés tradicionales y bebidas frías, a la hora de consumir café prefieren el tipo expreso y el café con leche, suelen visitar una cafetería entre 3 y 4 veces al mes, los motivos por los cuales las personas visitan una cafetería se debe a que buscan degustar algún aperitivo o un desayuno y también por distracción, las horas preferidas para hacerlo están entre las

7:00 a las 8:00 de la mañana y también entre las 17:00 a las 18:00 pm., las ocasiones que frecuentan este tipo de establecimientos constituyen los fines de semana y la percepción que tienen los consumidores sobre las cafeterías actuales es que ofrecen un servicio apenas con calificación regular, los atributos que influyen al momento de elegir una cafetería son la atención al cliente y la calidad, el presupuesto destinado en este tipo de establecimientos es entre \$3 a \$4.

En general, las encuestas aplicadas al mercado objetivo, revelan que la cafetería tiene un potencial atractivo, ya que las personas tienen preferencia por el café y por las bebidas que se derivan de éste, adicionalmente las personas tienen una percepción negativa de la actual competencia.

3.6. ENTORNO EMPRESARIAL

Es un emprendimiento dedicado a la elaboración y comercialización de bebidas calientes derivadas del café que estará ubicado en ciudad de Nueva Loja, donde se ofrecerá productos con un método de preparación artesanal, utilizando materias primas directas que se encuentran en el mercado nacional con excelente calidad.

Se presenta un establecimiento de bebidas calientes para cautivar el paladar del consumidor, sin preservantes, el mismo contará con un isologo para ingresar al mercado, en cual se resaltarán las encestas del café tradicional.

Figura 27.

Logo



Nota. *La imagen representativa de la cafetería. Fuente: Cervantes (2023)

3.6.1. Macroentorno

3.6.1.1. Análisis del entorno - PESTEL

Factor Político

Este negocio gira en torno a las disposiciones que emitan las autoridades de turno en cuanto a tasas fiscales, disposiciones reglamentarias que emitan para el desenvolvimiento de todas las empresas en general.

Factor Sociocultural

El café es una de las bebidas predilectas de los ecuatorianos. (Abril, 2022).

Según menciona Abril (2022) que de acuerdo con un estudio de Statista Consumer Market Outlook, el **consumo** per cápita de **café** de un **ecuatoriano** es de aproximadamente **135 tazas**, es decir, **menos de 1 kilo por persona** (p.1).

Factor Económico

La tasa de variación anual del IPC en Ecuador en julio del 2023 fue 2,1%.

El valor de la Canasta Familiar Básica en la región Sierra en junio del 2023 fue 784,38, la de la Costa de 760,32, adicionalmente la Canasta Vital tuvo un costo de 542,06.

Factor Tecnológico

En el Ecuador el desarrollo de la tecnología ha llevado a desarrollar desafíos y oportunidades, en todo aspecto especialmente en los negocios, los cuales han facilitado la implantación de estrategias y las metas planteadas por las organizaciones.

La implementación de TIC'S en los negocios han traído muchos beneficios y facilidades en tema como: transacciones, pagos, inventarios desarrollados en eficiencia gracias al desarrollo de la tecnología. Cafetería “El Coffe” utilizará nuevos canales electrónicos que le permitirá posicionar su marca y además de eso ofertar la variedad de su menú.

Factores Demográficos

La población de Lago Agrio se encuentra en su mayor parte concentrada con más del 50% en el casco urbano perteneciente a la parroquia Nueva Loja, en la que viven 57,727 personas mientras que el resto de sus habitantes se encuentran en el resto de sus parroquias rurales (Plan de desarrollo y ordenamiento territorial (PDYOT).

Según POYDT (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial) (2019) afirma que “la población de Lago Agrio representa el 51,99% de la población de Sucumbíos

y es el cantón que más habitantes tiene en relación al resto de cantones de la provincia” (p.211).

Para el lojano, el café es más que un producto, es un patrimonio. Un cultivo que hace 200 años no estaba presente en el territorio ha sido capaz de transformar el espacio físico y cultural, con un gran impacto económico y social, tanto en áreas rurales como urbanas. Para Fredy Bravo, gobernador de Loja “el café no solo es un plus, sino una marca y este producto lo ubica al país con renombre en el mundo”(El productor, 2022, p. 2), por lo cual una de las políticas implementadas desde el 2017 en la región ha sido fortalecer la cultura del consumo del café de calidad, esto gracias al convenio con Instituto Superior Tecnológico Loja, impartiendo los cursos de barismo, entre otros.

3.6.2. *Microentorno*

El análisis de los competidores permite a un emprendimiento en surgimiento diferenciarse de la competencia, puesto que, el mercado es competitivo y una ventaja a aprovechar es el valor agregado en el servicio y/o productos ofertados.

3.6.2.1. Competencia directa

En la ciudad de Nueva Loja existe gran variedad de competidores, pero son contados aquellos que se diferencian en el mercado, cafeterías que ofrecen un excelente producto, mientras que, otros en los que el servicio es el más rápido.

A continuación, se presenta la competencia cercana a la ubicación en la que se ubicara la cafetería:

Tabla 18.*Competidores directos a la cafetería El Coffe*

Competidor	Ubicación	Puntaje
Mirador parque Nueva Loja	Parque Nueva Loja	4,2 estrellas
Cafetería Jhire	Calle 12 de febrero	5 estrellas
Cafetería Con bolones y tigrillo	Eloy Alfaro, Nueva Loja	4 estrellas
Oh que riquitos pasteles	Av. Petrolera y E45	1 estrella

Nota. *Se muestran los competidores directos de la cafetería. Fuente: Google maps.

3.6.2.2. Competencia indirecta

La competencia indirecta se refiere a otro tipo de negocios que pueden afectar en el éxito del emprendimiento, por ejemplo, panaderías, restaurante, entre otros. Por anterior mencionado, es fundamental analizar estos competidores para aprovechar su popularidad como incluir un menú que contenga los productos ofertados por estos mismos.

A continuación, los negocios cercanos a la ubicación en la que se encuentra el emprendimiento:

Tabla 19.*Competidores indirectos de la cafetería El Coffe*

Competidor	Tipo de Producto/Servicio	Ubicación
-------------------	--------------------------------------	------------------

	Productos de	
Panaderías	Panadería y Pastelería	Lago Agrio, Sucumbíos
Restaurantes	Jugos Naturales y Batidos	Lago Agrio, Sucumbíos
Parrilleras	Comida Saludable y Ensaladas	Lago Agrio, Sucumbíos
Heladerías	Helados y postres	Lago Agrio, Sucumbíos

Nota. *Se presentan los competidores indirectos. Fuente: Google maps

3.6.2.3. Proveedores

El café es la materia prima para la elaboración de los diferentes tipos de bebidas calientes, sin embargo, los proveedores son importantes, porque proveen productos que acompañen las bebidas, por lo que, ofertar este tipo de productos permite mejorar la experiencia del consumidor, así también, productos que no se encuentren pastelerías, cafeterías u otros.

Adicional, los equipos utilizados para la elaboración de las bebidas no se encuentran en la misma ciudad, por lo que, requerirá de la compra o adquisición en otras ciudades.

Seguidamente, se presenten los proveedores para equipos, insumos, mobiliario, entre otros:

Tabla 20.*Proveedores de equipos, insumos, entre otros*

Proveedor	Tipo de Producto/Servicio	Ubicación
Italdesign Cia Ltda	Equipos para Cafeterías	Av. Naciones Unidas 141 y, Quito 170102
Nestlé Professional	Insumos y Bebidas para Cafeterías	Av. Simón Bolívar y Vía a Nayón Centro Corporativo EKOPARK Torre 2 Edificio, Vía a Nayón, Quito
Créditos Jose	Equipos, Mobiliario e Insumos	Lago Agrio, Calle Guayaquil entre Quito y, Jorge Añazco, Nueva Loja 210201

Nota. *Proveedores de equipos, productos y muebles para cafetería. Fuente: Google maps.

3.6.2.4. Productos sustitutos

Los productos sustitutos para una cafetería son aquellos que podrían satisfacer algunas de las mismas necesidades de los clientes que los productos que ofrece la cafetería. Estos productos pueden ser similares o comparables, y los clientes pueden optar por utilizarlos en lugar de los productos de la cafetería, dependiendo de sus preferencias y circunstancias.

Algunos ejemplos de productos sustitutos para una cafetería podrían incluir:

- **Otras Cafeterías:** Otras cafeterías ubicadas en la misma zona o en lugares cercanos que ofrecen bebidas y alimentos similares podrían ser consideradas productos sustitutos. Los clientes pueden optar por visitar otras cafeterías si encuentran opciones similares y convenientes.

- **Tiendas de Bebidas:** Tiendas que venden bebidas para llevar, como bebidas frías y calientes embotelladas, jugos, refrescos y tés, también podrían ser productos sustitutos para aquellos clientes que desean llevar bebidas mientras se desplazan.
- **Panaderías y Pastelerías:** Establecimientos que ofrecen una variedad de panes, pasteles, bocadillos y postres pueden considerarse productos sustitutos para los productos de la cafetería, especialmente cuando los clientes buscan opciones para acompañar su bebida.
- **Supermercados:** Supermercados que ofrecen café en grano o molido, así como productos para preparar café en casa, como máquinas de café y filtros, también pueden ser considerados productos sustitutos para aquellos clientes que desean preparar su café en casa.
- **Opciones de Entrega a Domicilio:** Plataformas de entrega de alimentos que ofrecen servicios de entrega de bebidas y alimentos desde diferentes establecimientos, incluidas cafeterías, podrían ser una opción de sustitución para los clientes que prefieren recibir los productos en su domicilio.

Es importante que las cafeterías estén conscientes de la existencia de productos sustitutos en el mercado y que busquen diferenciarse y ofrecer un valor único a sus clientes para mantener su preferencia y lealtad. La calidad del servicio, la variedad de productos, la comodidad y la experiencia en el lugar pueden ser aspectos clave para retener a los clientes y destacar entre la competencia de productos sustitutos.

3.6.2.5. Intermediarios

La cafetería no trabaja con intermediarios, el modelo de negocio es B2C.

3.6.2.6. Clientes

A través de la siguiente matriz se expone el segmento de mercado de la cafetería “El Coffe”.

Tabla 21.

Clientes de la cafetería

Base de segmentación	Segmentos típicos de mercado
Geográfica	
Región	Amazónica Provincia de Sucumbíos
Urbana-Rural	Urbana, zona comercial, residencial
Clima	Tropical
Demográfica	
Edad	Desde los 6 hasta los 54 años
Sexo	Masculino /femenino
Actividad	Profesionales
Ingresos	A partir de 600 usd.
Psicográfica	
Clase social	Media, media alta
Estilos de vida	Dentro de este grupo se encuentran: oficinistas, empleados de las entidades aledañas al sector,

personas que transitan a realizar algún trámite en diversas instituciones y que tengan la necesidad de comer y tomar algo rápido a su vez que les permita compartir un espacio donde ellos puedan socializar según sus intereses.

Nota. *Se presenta el segmento de la cafetería.

El conocimiento y comprensión profunda del segmento de clientes ayudaría a la cafetería a adaptar su oferta, promociones y estrategias de marketing para satisfacer las necesidades y preferencias de cada grupo de clientes, lo que podría conducir a una mayor satisfacción del cliente y un aumento en la lealtad y ventas.

3.6.3. *Producto*

3.6.3.1. *Producto esencial*

El producto esencial en una cafetería ubicada en la ciudad de Nueva Loja, podría ser el café Amazónico.

El café Amazónico es conocido por su exquisito sabor e intenso aroma, y podría ser una experiencia única para los clientes que visitan una cafetería en Lago Agrio. Además, esta bebida podría acompañarse con deliciosos postres o una selección de aperitivos, según la oferta de la cafetería.

3.6.3.2. *Producto real*

El producto real son los diferentes tipos de café ofertados en el menú, además de, los postres y acompañamientos.

3.6.4. Servicio

3.6.4.1. Características del servicio

Tabla 22.

Servicios ofertados

Servicio	Características
Agilidad en el servicio	La rapidez y eficiencia en atender a los clientes es esencial para generar una percepción favorable de la cafetería y garantizar su satisfacción.
Ambientación musical	Proporcionar música ambiental puede crear una experiencia agradable para los clientes y favorecer un ambiente acogedor.
Brindando entretenimiento y nuevas tecnologías	Ofrecer servicios como acceso a Wi-Fi y revistas actualizadas permite que los clientes disfruten de su tiempo en la cafetería de manera más placentera.
Competitividad en los precios	Establecer precios competitivos en los productos es importante para atraer a un amplio grupo de clientes y fomentar su preferencia por la cafetería.
Cuidado a los profesionales	Asegurar la calidad de los productos y la atención amable y profesional del personal contribuye a generar una experiencia positiva para los clientes.
Diseño explorado al milímetro	El diseño interior y exterior de la cafetería debe ser atractivo y acorde con la identidad del lugar, lo que crea una experiencia visualmente agradable para los clientes.
Disposición de una barra para pedidos express	Tener una barra de pedidos rápidos agiliza el servicio y brinda opciones más rápidas para aquellos clientes que están en movimiento.
Emplazamiento adecuado	La ubicación de la cafetería es crucial, ya que un lugar bien situado puede atraer a más clientes potenciales.
Fácil acceso y aparcamiento	Ofrecer facilidades para el acceso y estacionamiento de los clientes puede ser un factor determinante para elegir una cafetería.

Interesarse por los detalles	Prestar atención a los detalles, como la limpieza y la presentación de los productos, demuestra un alto nivel de cuidado y compromiso hacia los clientes.
Optimizar la limpieza	Mantener un ambiente limpio y ordenado es fundamental para la satisfacción y seguridad de los clientes.
Seleccionando colores agradables	La elección de colores agradables y acogedores en la decoración puede influir en la percepción del ambiente y en el estado de ánimo de los clientes.
Separación de los baños	Contar con baños separados para hombres y mujeres mejora la comodidad y experiencia de los clientes.
Usando los materiales para la comodidad de los clientes	Mobiliario cómodo y adecuado para diferentes necesidades mejora la experiencia del cliente en la cafetería.
Variedad de productos	Ofrecer una amplia variedad de bebidas calientes y frías, así como opciones de snacks y repostería, brinda más opciones para satisfacer los gustos y preferencias de los clientes.

Nota. Se muestra la calidad de servicio con la que debe contar la cafetería “El Coffe”.

3.7. PLAN DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO

3.7.1. *Distintivos y uniformes*

3.7.1.1. Meseros

Tabla 23

Modelo de uniforme para mesero



La elección del color gris con el logo incrustado en el pecho de un polo para un negocio de cafetería puede tener diversas razones, ya que el color del logotipo es una decisión estratégica que puede comunicar la identidad y valores de la marca.

Sofisticación y Elegancia: El color gris a menudo se asocia con atributos como la sofisticación, la elegancia y la modernidad. Estos atributos pueden reflejar la calidad y el estilo que la cafetería desea transmitir a sus clientes.

Es importante tener en cuenta que la elección del color para el logotipo de una cafetería debe alinearse con la identidad de la marca y los valores que desea transmitir. Cada color tiene su propia psicología y puede evocar diferentes emociones y percepciones en los clientes. Por lo tanto, la elección del gris como color para el logotipo puede haber sido cuidadosamente considerada para asegurar que refleje la personalidad y el posicionamiento deseado para el negocio de cafetería.

3.7.1.2. Cocinero

Tabla 24.

Modelo de uniforme para cocinero



El color negro es una elección frecuente para el uniforme de un cocinero en una cafetería por varias razones prácticas y estéticas:

Elegancia y Profesionalismo: El color negro se asocia comúnmente con la elegancia y el profesionalismo. Al utilizar uniformes negros, se puede transmitir una imagen de seriedad y compromiso con la calidad en la preparación de los alimentos.

La elección del color negro para el uniforme de un cocinero en una cafetería se basa en su capacidad para transmitir elegancia, resistir manchas y combinar con la

identidad visual del negocio. Además, ofrece durabilidad y facilidad de mantenimiento, lo que es fundamental en un entorno de cocina.

3.7.2. *Materiales e identificación*

Tabla 25.

Logotipo emprendimiento (El Coffe)



Nota. El logo presentado representa a la cafetería “El Coffè”, colores y representación de esta pretende en un futuro volverse una marca representativa con la meta de convertirse en una franquicia.

El logo hace alusión a una taza de café que es representativo de una cafetería, por otro lado, el nombre es una mezcla entre el español e inglés, con el objetivo de atraer la atención de nacionales y extranjeros. Adicional, el slogan representa excelencia y calidad en los productos ofertados, demostrando calidad. Por último, el color, representativo del café, y las líneas entrecruzadas en el fondo de la taza hacen alusión a la temática del local, es decir, un tema entre moderno y tradicional para que el cliente se sienta como en casa.

3.7.2.1. Tarjeta de presentación.

Tabla 26.

Tarjeta de presentación cafetería



3.7.3. Canal de distribución y puntos de ventas

A continuación, presento una propuesta de canal de distribución para la cafetería:

Canal Directo: La cafetería puede utilizar un canal directo de distribución para comercializar sus productos directamente al consumidor. Esto implica que los

productos se vendan directamente en el establecimiento de la cafetería. Algunas ventajas de este canal incluyen:

- Control total sobre el producto y su distribución.
- Recibir feedback directo de los clientes, lo que permite realizar mejoras en los productos y servicios.
- Entrega de productos frescos y en óptimas condiciones al servirse directamente al cliente.
- Trato directo con el cliente, lo que mejora la fidelización y permite una atención personalizada.
- Reducción de costos al evitar intermediarios.

Canal Indirecto: La cafetería también puede considerar el uso de un canal indirecto que involucre intermediarios. Algunas opciones incluyen:

- Distribución a través de minoristas locales: Establecer acuerdos con tiendas de conveniencia, supermercados o tiendas especializadas para vender los productos de la cafetería.
- Servicio de entrega a domicilio: Ofrecer servicio de entrega de productos a domicilio para llegar a un público más amplio y conveniente.
- Colaboración con oficinas y empresas cercanas: Proporcionar servicio de catering o suministrar café a empresas y oficinas cercanas.
- Distribución Online: Considerar la posibilidad de ofrecer venta en línea a través de una plataforma de entrega de alimentos o una tienda virtual propia.

Esto permitirá alcanzar a un público más amplio y facilitará la venta de productos fuera del establecimiento.

Es importante evaluar los pros y contras de cada canal de distribución y seleccionar aquellos que se ajusten mejor a los objetivos de la cafetería y las preferencias del mercado local. Además, mantener una comunicación activa con los clientes y realizar campañas de marketing adecuadas ayudará a fortalecer la presencia y reconocimiento de la cafetería en la ciudad de Nueva Loja.

3.7.4. Riesgo y oportunidades del negocio

3.7.4.1. Riesgos

Los riesgos que circundan para este negocio son:

- Un riesgo para este tipo de negocio es el rebrote de virus Covid-19.
- La ola de inseguridad que afecta a la población.
- La situación económica en Ecuador propende a la ocurrencia a que se incrementen las tasas de desempleo.

3.7.4.2. Oportunidades

- **Turismo y Naturaleza:** La región amazónica del Ecuador atrae a turistas interesados en la biodiversidad y la belleza natural de la selva. Una cafetería podría atraer tanto a turistas como a lugareños que buscan un lugar cómodo para disfrutar de bebidas y alimentos.
- **Cultura Local:** Recetas del Ecuador (2017) En Ecuador, cualquier pretexto es válido para tomarse un cafecito, es ideal para reunirse con amigos, compartir en familia o sólo para degustarlo junto a una humita, un pan de yuca, un

delicioso aplanchado o una rosquilla. Las cafeterías más antiguas de país han convertido esta bebida en una tradición nacional. (p.1)

- **Acceso a Insumos:** Dado que la cafetería “El Coffe” se encuentra situada en una ciudad de la región amazónica puede facilitar el acceso a en la compra de la materia prima, aunque si bien podría haber desafíos para obtener insumos frescos de manera constante. Se optará por contratar el servicio de proveedores cercanos para evitar que esto afecte la calidad y consistencia de los productos.

3.7.5. Menú

Un menú en la cafetería es esencial para proporcionar información clara sobre los productos y servicios ofrecidos, facilitar la elección de los clientes, mostrar los precios de manera transparente y reflejar la identidad del lugar. Además, promueve productos especiales, genera expectativas positivas, agiliza el servicio y contribuye a una experiencia coherente y satisfactoria para los clientes.

Tabla 27.*Menú cafetería “El Coffe”*


BEBIDAS CALIENTES	
Café expreso	1.25
Chocolate	1.50
Café doble	1.75
Mocachino	1.60
Capuchino	1.75

BEBIDAS FRÍAS	
Frapuchino	2.50
milkshake	1.75
Frappe	1.75
Café expreso tónico	2.00
Latte helado	1.50
Café helado	1.75

POSTRES	
Tres leches	2.75
Pastel de helado	3.50
Mousse	2.00

Panquees	2.50
Waffles	2.70
Quimbolitos	1.60

Tortas	2.00
Tostadas	1.00
Sanduches	2.00



Nota. El menú se divide en dos partes, primero las bebidas calientes y frías, además de, los postres.

3.7.6. Ficha del producto

Tabla 28.

Ficha técnica del producto

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE CAFÉ EXPRESS		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Café express	Código: 001		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	22/7/2023	Chef:		
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Café en grano molido	g	\$0,08	10 gramos	\$0,09
Azúcar	g	\$0.18	40 gramos	\$0,04
Agua	ml	\$0.02	250 ml	\$0,02
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$0,15
			10% imprevistos	\$0,01
			Total neto	\$0,16
			Costo de producción 20%	\$0,03
			M.O. 10%	\$0,05
			G. Admin 30%	\$0,05
			Costo de valor unitario	\$0,30
			110% utilidad	\$0,33
			Subtotal	\$0,62
			12% IVA	\$0,07
	Total	\$0,70		

Nota. *Se presenta la ficha técnica de la producción del café expresso.

3.7.7. Producción de café en la provincia

Según datos de Ministerio de Agricultura y Ganadería (2022), la producción de café en la provincia ha incrementado en los 5 años, por ello, es el tercer producto, solo por detrás del cacao y palma de aceite; por otro lado, el café más cultivado en la amazonia es el café robusta que rinde de mejor forma en zonas tropicales, mientras que, el arábigo es mayormente cultivado en la región de la sierra.

Figura 28

Principales cultivos en Sucumbíos

Principales Cultivos - 2022

Nivel Provincial: SUCUMBÍOS

No.	Producto	Sup Plantadas (ha)	Sup Cosechadas (ha)	Producción (t)	Rendimiento (t/ha)
1	Cacao	26,214	19,360	7,660	0.40
2	Palma aceitera	25,204	19,358	299,695	15.48
3	Café	7,500	5,808	1,527	0.26
4	Maíz duro seco	6,424	6,216	12,067	1.94
5	Plátano	4,253	2,527	8,255	3.27
6	Caña de azúcar para otros ..	1,127	762	25,617	33.62
7	Naranja	713	650	6,715	10.33
8	Yuca	703	658	2,811	4.27
9	Orito (Fruta fresca)	695	551	2,126	3.86
10	Piña (Fruta fresca)	528	373	4,939	13.25
11	Limón (Fruta fresca)	249	132	599	4.55
12	Arroz	218	218	715	3.27
13	Maíz duro choclo	65	65	44	0.68
14	Banano	12	6	10	1.64

Nota. Se muestra un listado de los productos cultivados en la región amazónica durante el año 2022. Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) – ESPAC; Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)

A continuación, se presenta un resumen de la evolución de la producción del café en la provincia de Sucumbíos durante los últimos 5 años:

Tabla 29.*Producción de café en los últimos 5 años*

Producto (Café)	Años				
	2018	2019	2020	2021	2022
Producción	1116	3925	1037	1678	1527
Rendimiento	0,16	0,57	0,18	0,22	0,26
Hectáreas cosechadas	6918	6918	5915	7566	5808
Hectáreas plantadas	9613	6918	8389	8523	7500

Nota. Se analiza mediante una tabla la evolución de la producción de café en la provincia de Sucumbíos. Fuente: Ministerio de Agricultura y Ganadería (2022)

La producción de café, el rendimiento, las áreas plantadas y cosechadas han experimentado variaciones a lo largo de los años. Estas variaciones podrían deberse a factores climáticos, técnicas agrícolas, cambios en la demanda del mercado y otras influencias.

3.7.8. Proveedores

Los proveedores son parte importante de la empresa, puesto que, son quienes proveen de insumos y materia prima para la elaboración de las diferentes ofertas de café, por otro lado,

Tabla 30.*Proveedores de café a nivel nacional*

Proveedor	Tipo de café	Producto	Ubicación
Café "Don Panchito"	Café arábigo	Grano y molido	Loja
Wawa Negro Cafè	Café arábigo	Grano	Carchi
Grupo Baltuf	Café arábigo	Grano y molido	Pichincha

Procasur	Café robusta	Grano	Guayas
Industrial Palcafé	Café arábigo	Grano y molido	Loja
NDOBLEA	Café robusta	Grano	Guayas
Cooprocafp	Café arábigo	Grano	Loja
Rockacorp	Café arábigo	grano y molido	Pichincha
Agro café	Café robusta	grano y molido	Sucumbíos
Asociacion de productores de café ecológico Lago Agrio (APROCEL)	Café robusta	Grano y molido	Sucumbíos
Asociación agro productiva Los Laureles	Café robusta	Grano y molido	Sucumbíos
Asociación agro productiva Nueva Esperanza	Café robusto	Grano	Sucumbíos
Asociación artesanal 20 de agosto de la Vía al Guanta	Café robusto	Grano	Sucumbíos

Nota. En la presente tabla se muestran los proveedores con lo que cuenta Ecuador con respecto al café, así también, proveedores de Sucumbíos.

En el caso de la cafetería, los proveedores elegidos son productores de la zona, puesto que, el objetivo del presente trabajo de investigación es incentivar el consumo de productos nacionales.

3.7.9. Importación de materia prima de Colombia (Café)

La importación de materia prima Café no es viable por los costos de importación y transporte, así también, la producción nacional cubre la demanda, además, existen dos tipos de café en Ecuador, primero el arábigo y robusta.

El café arábigo es de alta calidad, producido y comercializado en el mercado nacional e internacional; mientras que, el café robusto en cambio es de mediana calidad comercializado de igual forma.

4. PROCESO DE DERECHO EMPRESARIAL

4.1. Marco legal

4.1.1. *Superintendencia de compañías*

La cafetería “El Coffe” debe realizar el trámite de Registro Nacional de Emprendimiento (RNE), puesto que, es un servicio orientado a fomentar el desarrollo de emprendimientos a nivel nacional, por medio de una herramienta ofimática permite el registro y la emisión de un certificado único de emprendimientos.

Según el Agenda 2030 para el desarrollo Sostenible, el objetivo 8 describe:

Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Meta 8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros. Meta 8.5: Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. Meta 8.6: Para 2020, reducir sustancialmente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación. (INEC, 2020)

Los objetivos y metas planteados en la agenda fomentan el desarrollo de los emprendimientos y brindan beneficios a los mismos.

A continuación, se presentan los beneficios del RNE:

1. Impulso mediante publicidad de los productos y servicios a todos aquellos emprendimientos registrados en el RNE en el extranjero.
2. Cobro de monto de factura generada a sociedades no registradas y sector público entre 30 a 90 días, si no se cumplen, el emprendedor por mandato legal cobrará el monto total más intereses.
3. Todo emprendimiento registrado en el RNE tiene acceso inmediato a fondos de inversión públicos y servicios financieros.
4. Facilidad de reestructurar el emprendimiento en acuerdo previo con proveedores.
5. Beneficio para empleadores bajo régimen especial de contratación de trabajadores.
6. Descuentos en la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria para obtención de permisos de funcionamiento, notificaciones sanitarias, entre otros.
7. Descuento 50% en tarifas SENADI relacionados a la propiedad intelectual.

4.1.1.1. Perfil de emprendimiento

Persona natural o jurídica con antigüedad menor a 5 años, menos de 49 trabajadores y ventas anuales menores a \$1000000.

4.1.1.2. Requisitos para registro de emprendimientos

1. Copia simple de la escritura de la empresa o RUC
2. Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales

3. Certificado de cumplimiento tributario
4. Nómina de empleados

4.1.2. Servicio de Rentas Internas (SRI)

El RUC permite identificarte como contribuyente, a través de un código de números que son personales; en la actualidad obtenerlo es fácil, simplemente debe acercarse a las oficinas o de forma online.

Tabla 31.

Servicio de Rentas Internas (SRI)

RIMPE – Emprendedores	RIMPE - Negocios populares
Personas naturales y jurídicas con ingresos brutos anuales de hasta USD 300.000 (al 31 de diciembre del año anterior).	Personas naturales con ingresos brutos anuales de hasta USD 20.000 (al 31 de diciembre del año anterior).

Nota. * Son ingresos brutos aquellos gravados percibidos por el contribuyente, menos descuentos y devoluciones.

Fuente: Servicio de Rentas Internas (2023)

La cafetería “El Coffe” según la información publicada en su sitio web debemos aplicar al RIMPE – Negocios populares, porque es un negocio nuevo, según los pronósticos los ingresos no superan los \$20.000.

Además, aquellos contribuyentes que sean clasificados como "negocios populares" deberán expedir notas de venta de acuerdo con la normativa aplicable vigente. Sin embargo, en el momento en que dejen de ser reconocidos como tales, no estarán autorizados para seguir emitiendo notas de venta, debiendo cancelar aquellas

que hayan sido autorizadas previamente. En su lugar, se les requerirá emitir los comprobantes y documentos fiscales correspondientes según corresponda.

Asimismo, los contribuyentes calificados como "negocios populares" que lleven a cabo actividades económicas no sujetas al Régimen de Impuesto a las Micro y Pequeñas Empresas (RIMPE) deberán emitir facturas únicamente para dichas transacciones.

Requisitos para obtener el RUC:

1. Cédula de identidad (Presentación física o digital)
2. Certificado de votación (Presentación)
3. Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente
4. Título profesional registrado en la página del SENESCYT

4.1.2.1. RUC (RIMPE) - Negocios populares

Tabla 32.

RUC (RIMPE) - Negocios populares

Impuesto a la renta	Límite superior: \$20.000 solo pagarán \$60 dólares anuales.
	<p>La declaración y pago del Impuesto a la Renta se realizará con periodicidad anual.</p> <p>Son aplicables los beneficios tributarios relacionados con los ingresos previstos en la normativa legal.</p> <p>La declaración se efectuará de manera obligatoria, aunque no existieren valores de ingresos, retenciones o crédito tributario durante el período fiscal anual.</p>

Impuesto al Valor Agregado	<p>Si un negocio popular registra ingresos superiores a los USD 20.000 declarará, liquidará y pagará aplicando las reglas y tarifas previstas para el régimen RIMPE, de acuerdo al rango que le corresponda.</p> <p>No deben presentar declaraciones del IVA ya que el pago de su cuota establecida en la tabla progresiva incluye el pago de dicho impuesto.</p>
Retenciones	<p>Si un negocio popular registra ingresos superiores a los USD 20.000, el pago del valor liquidado por concepto del Impuesto a la Renta comprenderá por esta ocasión tanto el Impuesto a la Renta como el IVA.</p> <p>Si el contribuyente considerado como negocio popular realiza actividades excluyentes a este régimen, se mantendrá en el régimen, pero respecto de las actividades no comprendidas deberá presentar las declaraciones semestrales de IVA correspondientes.</p> <p>En ningún caso actuarán como agentes de retención. Son sujetos a retención del 0% por las actividades económicas sujetas a este régimen.</p>
Vigencia	<p>Los negocios populares estarán en el RIMPE mientras conserven dicha condición.</p> <p>Si un negocio popular registra ingresos superiores a los USD 20.000, permanecerá en el régimen bajo el cumplimiento de las obligaciones simplificadas y dejará de ser parte del esquema de negocio popular desde el ejercicio fiscal siguiente.</p>

Nota. *En la presente tabla se muestra las declaraciones a las que está sujeta un contribuyente ante el Servicio de Rentas Internas.

4.1.3. *Permiso de Bomberos*

Según el Cuerpo de Bomberos de Lago Agrio (2023) lo que se requiere para la obtención del permiso de funcionamiento por primera vez:

1. Copia del RUC
2. Copia de la cédula
3. Solicitud de inspección
4. Formulario de inspección aprobado por el inspector

La autorización para funcionamiento está enfocada para:

Tabla 33.

Permiso de Bomberos

Nro.	Categoría
1	Comercio
2	Industrias y fabriles
3	Servicios
4	Salud
5	Oficinas públicas y privadas
6	Fundaciones
7	Instalaciones especiales
8	Concentraciones de público
9	Almacenamiento
10	Instituciones públicas y privadas
11	Complejos turísticos y otros

Nota. *Se muestra un listado de negocios quienes requieren de un permiso para su funcionamiento a nivel nacional otorgado por el cuerpo de bomberos de la localidad.

El trámite ante la entidad competente no tiene costo alguno, por lo que, para obtener el establecimiento debe cumplir con los requisitos de inspección obligatorios.

4.1.4. Patente municipal

El propósito de este procedimiento es otorgar la Patente Municipal y el correspondiente Sticker a todas aquellas personas que desarrollen actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias, artesanales, de transporte, profesionales u otras actividades económicas, ya sea que tengan su domicilio o establecimiento dentro del cantón Sucumbíos. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucumbíos, 2023)

Para el funcionamiento es necesario el registro de la patente municipal en el cantón Lago Agrio, puesto que, es regida por cada jurisdicción para regular la actividad económica. El costo del trámite es de \$1, se lo realiza de forma presencial.

Patente municipal no obligados a llevar contabilidad

1. Presentación de cédula de identidad original
2. Copia de RUC o RISE
3. Copia Planilla de Servicios Básicos de donde funciona el negocio
4. Formulario (venta de formulario en Tesorería Municipal)
5. Fotografía Impresa en hoja de papel bond de la parte interna y externa del negocio
6. Inspección

4.1.5. *Uso de suelo*

La emisión de permiso de uso de suelos tiene por objetivo regular las actividades permitidas, la cafetería “El Coffe” debe obtener aquel permiso para el funcionamiento correcto en la localización establecida. El coto del trámite no tiene costo y se lo realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucumbíos (GADMC-Sucumbíos)

Requisitos

1. Oficio dirigido al director de planificación solicitando el certificado de usos de suelo de su predio
2. Copia de la escritura

4.1.6. *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)*

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2023) describe que “este es un trámite orientado a registrar nuevos empleadores en el sistema de historia laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, siendo el trámite previo a la obtención de la clave patronal de acceso al portal IESS.

4.1.6.1. *Requisitos*

1. Registro Único de Contribuyentes, mantener RUC activo: Ingrese al portal Web del IESS en "Trámites Virtuales", módulo "Empleadores" y seleccione la opción "Registro de nuevo empleador", de tal manera que registre al nuevo empleador con el número de RUC.

2. Cédula: Ingrese al portal Web del IESS en "Trámites Virtuales", módulo "Empleadores" y seleccione la opción "Registro de nuevo empleador", de tal manera que registre al nuevo empleador con el número de cédula (representante legal).

El registro de nuevo empleador en el IESS se refiere al proceso mediante el cual un empleador se inscribe ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) para cumplir con las obligaciones legales y proporcionar protección social a sus empleados. Durante este registro, el empleador debe proporcionar información relevante sobre su empresa, como datos de identificación, actividad económica, número de empleados, entre otros.

Al registrarse como empleador en el IESS, la empresa se convierte en responsable de afiliar a sus trabajadores al sistema de seguridad social y realizar los respectivos aportes tanto por parte del empleador como del empleado. Estos aportes permiten garantizar beneficios como atención médica, prestaciones de invalidez, vejez, riesgos laborales y otros servicios de bienestar para los empleados y sus familias.

Es importante que los empleadores cumplan con este registro y realicen los aportes correspondientes al IESS de manera puntual, ya que esto asegura que los trabajadores estén protegidos y tengan acceso a los beneficios y servicios proporcionados por el sistema de seguridad social en el Ecuador.

Cabe mencionar que, en la cafetería “El Coffe” se contrata a mesero, encargado de cocina, auxiliar de servicios generales, por lo que, estos como empleados deben ser registrados en el IESS, permitiendo a los mismos estar asegurados y cumpliendo con sus aportes. El trámite no tiene ningún costo y se lo puede realizar de forma online.

4.1.7. Ministerio del trabajo

Según el Ministerio del trabajo (2023), el empleador debe registrar los contratos de trabajo de cada empleado para registro de información desde su inicio hasta la finalización de estos.

En la cafetería, se contará con 3 empleados, por lo que, es deber del empleador registrar los contratos de los empleados. Por otro lado, el SUT es un sistema en línea que permite el registro y gestión de información del inicio de la relación laboral por medio del registro del contrato laboral y de la finalización por medio de la generación y registro del Acta de Finiquito.

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1. Objetivos de desarrollo sostenible

5.1.1. Objetivos sociales

Figura 29

Objetivos de desarrollo disponible



Nota. Los objetivos pretenden cumplir metas que afectan a todos el mundo, en el caso de la cafetería El Coffé, la meta cumplir es la generación de empleo.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de metas globales establecidas por las Naciones Unidas para abordar los desafíos sociales, económicos y ambientales que enfrenta el mundo. Estos objetivos buscan promover un desarrollo equitativo, inclusivo y sostenible para todas las personas y el planeta.

Trabajamos en conformidad con el espíritu de los objetivos de desarrollo sostenible en lo social con los objetivos:

1. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico: La cafetería “El Coffe” contribuye a este objetivo al generar empleo justo y condiciones laborales dignas para su personal, así como al apoyar a proveedores locales y contribuir al desarrollo económico de la comunidad.

La cafetería se comprometerá a contratar empleados bajo condiciones laborales justas, con sueldos adecuados y oportunidades de desarrollo profesional. Asimismo, buscará proveedores locales para los insumos necesarios, fomentando así la economía de la comunidad. Además, la cafetería ofrecerá capacitación y programas de crecimiento profesional para sus empleados, para que puedan mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras dentro de la industria.

2. ODS 12: Producción y consumo responsables: Con la cafetería promovemos prácticas de consumo sostenible al ofrecer productos de origen local, apoyar prácticas agrícolas sostenibles para el café y reducir el desperdicio de alimentos y recursos.

La cafetería se comprometerá a utilizar productos locales y de temporada siempre que sea posible, para reducir la huella ambiental asociada con el transporte de alimentos. Se implementará un programa de reciclaje y compostaje para minimizar los residuos generados por la cafetería y se fomentará el uso de envases y utensilios reutilizables para llevar. Además, se ofrecerán opciones vegetarianas y veganas en el menú, para promover una dieta más sostenible.

3. ODS 13: Acción por el clima: La cafetería permite reducir su huella de carbono mediante el uso de energías renovables, la gestión eficiente de recursos y la promoción de prácticas sostenibles entre sus clientes.

La cafetería implementará medidas para reducir su consumo de energía, como la instalación de iluminación LED y equipos de alta eficiencia energética. Se buscará obtener energía de fuentes renovables para el funcionamiento del negocio, como paneles solares o energía eólica. Asimismo, se promoverá el uso de transporte sostenible entre los empleados, como bicicletas o transporte público. Además, se fomentará entre los clientes la elección de opciones sostenibles y se brindará información sobre el impacto ambiental positivo de estas elecciones.

4. ODS 3: Salud y bienestar: La cafetería puede contribuir a la salud y bienestar de sus clientes al ofrecer opciones alimenticias saludables, apoyar prácticas de higiene adecuadas y brindar un ambiente acogedor y seguro.

La cafetería ofrecerá un menú que incluya opciones saludables y equilibradas, utilizando ingredientes naturales y frescos. Se capacitará al personal en prácticas de higiene y seguridad alimentaria para garantizar la preparación segura de los alimentos. Además, se creará un ambiente acogedor y amigable, con espacios adecuados para el descanso y la relajación. Se incentivará la actividad física entre los empleados, mediante la promoción de pausas activas y actividades físicas después del horario laboral.

5. ODS 10: Reducción de las desigualdades: Por medio de un espacio inclusivo promovemos la diversidad y la igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de su origen, género o condición social.

La cafetería se comprometerá a proporcionar un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, donde se respeten los derechos y se promueva la igualdad de oportunidades para todos los empleados, independientemente de su origen, género, orientación sexual o condición social. Se llevarán a cabo programas de capacitación y sensibilización para el personal con el fin de eliminar cualquier tipo de discriminación o prejuicio. Además, la cafetería trabajará con proveedores que también promuevan prácticas de inclusión y equidad.

6. ODS 9: Industria, innovación e infraestructura: La cafetería “El Coffe” puede fomentar la innovación en sus procesos y productos, así como contribuir al desarrollo de la infraestructura local a través de su funcionamiento y crecimiento.

La cafetería buscará constantemente innovar en sus productos y servicios, ofreciendo opciones creativas y adaptándose a las tendencias del mercado sin comprometer la sostenibilidad. Se utilizarán tecnologías y sistemas de gestión avanzados para mejorar la eficiencia y reducir el desperdicio de recursos. Además, se diseñará el espacio de la cafetería de manera que sea accesible y amigable con el medio ambiente, utilizando materiales sostenibles y considerando el impacto ambiental de la infraestructura.

6. PROCESO FINANCIERO

6.1. Capacidad Instalada

6.1.1. Arriendo de local comercial

Tabla 34.

Valores de costo por arriendo de local

Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$500	\$3000	\$6000

Nota. La tabla siguiente presenta la estructura de pagos correspondiente a nuestros servicios.

6.1.2. Equipos industriales

Estos equipos son esenciales para la operación eficiente de la cafetería.

Incluyen un molino industrial para moler café, una cafetera industrial para preparar grandes cantidades de bebidas, un refrigerador Indurama Ri-375 para almacenar ingredientes y productos frescos, un horno para la preparación de alimentos horneados y una batidora para mezclar ingredientes. El costo total de todos los equipos es de \$2,714.00. Estos equipos son vitales para brindar un servicio de alta calidad y satisfacer las necesidades de los clientes en la cafetería.

Tabla 35.

Equipos requeridos para la cafetería

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Molino industrial	1	\$599.00	\$599.00
Cafetera Industrial	1	\$1,360.00	\$1,360.00
Refrigerador Indurama Ri-375	1	\$455.00	\$455.00

Horno	1	\$125.00	\$125.00
Batidora	1	\$175.00	\$175.00
TOTAL			\$2,714.00

Nota. *La tabla que se presenta a continuación destaca los equipos industriales que han sido seleccionados cuidadosamente para potenciar la calidad y la eficiencia en las operaciones de nuestra cafetería.

6.1.3. Equipos de cómputo

Los equipos son esenciales para gestionar las operaciones administrativas y de servicio al cliente en la cafetería. Incluyen una laptop HP Core I5 para tareas de gestión, comunicación y posiblemente toma de pedidos electrónicos. Además, se incluye una impresora HP 415 para imprimir recibos, menús u otros documentos necesarios para el funcionamiento diario. El costo total de estos equipos es de \$768.95. Estos dispositivos son fundamentales para mantener un flujo de trabajo eficiente y ofrecer un servicio de calidad a los clientes en la cafetería.

Tabla 36.

Equipos de cómputo

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Laptop HP Core I5	1	\$599.00	\$599.00
Impresora HP 415	1	\$169.95	\$169.95
TOTAL			\$768.95

Nota. *La tabla adjunta resume los equipos de computación esenciales que contribuyen a la eficiencia y la operación fluida de nuestra cafetería.

6.1.4. Muebles y enseres

La tabla detalla una amplia variedad de muebles y enseres necesarios para la cafetería. Incluye mesas de comedor con sillas, estanterías, mesas de acero

inoxidable, utensilios de cocina, equipos específicos para la preparación de café y herramientas para la presentación de bebidas. El costo total de estos muebles y enseres es de \$4,385.32. Estos elementos son cruciales para brindar una experiencia cómoda y funcional a los clientes, así como para respaldar las operaciones eficientes de la cafetería.

Tabla 37.

Muebles y enseres cafetería

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Mesa de comedor con silla	8	\$175.00	\$1,400.00
Estantería metálica	2	\$34.99	\$69.98
Mesa de acero inoxidable	1	\$150.00	\$150.00
Tabla de picar grande	3	\$10.00	\$30.00
Set de chuchillos (6 piezas)	2	\$9.48	\$18.96
Utensilios de cocina	1	\$86.00	\$86.00
Amasadora	1	\$1,144.00	\$1,144.00
Jarra medidora	3	3.00	\$9.00
Vitrina (mostrador de pasteles)	1	\$965.00	\$965.00
Bagacero (knock box)	1	7.50	\$7.50
Pen de latte art	3	\$9.00	\$27.00
Báscula de precisión	1	\$18.00	\$18.00
Tamper	1	\$43.99	\$43.99
Termómetro	1	\$7.99	\$7.99
Jarra de acero inoxidable	1	\$11.99	\$11.99
Sifón de crema batida	1	\$25.49	\$25.49
Cucharas medidoras	1	\$5.59	\$5.59

Cepillo para limpieza de máquina	1	\$8.99	\$8.99
Colador de té	1	\$5.99	\$5.99
Cronómetro digital (para expreso)	1	\$11.99	\$11.99
Infusor de tisanas	1	\$15.99	\$15.99
Porta Coffe Tamper	1	21.99	\$21.99
Shake de acero	1	\$12.97	\$12.97
Tapete para tamper	1	\$8.99	\$8.99
Vaso medidor de onzas	1	\$9.99	\$9.99
Juego de Bowl	2	\$20.00	\$40.00
Set de recipientes	3	\$7.00	\$21.00
Kit de Bartender	1	\$39.99	\$39.99
Juego de tazas de té	2	\$23.99	\$47.98
Juego de tazas de café	3	\$29.99	\$89.97
Tazas de café desechables	1	\$28.99	\$28.99
TOTAL			\$4,385.32

Nota. *La siguiente tabla proporciona un desglose detallado de los muebles y enseres que componen la infraestructura de nuestra cafetería.

6.1.5. Suministros de oficina

Los elementos incluyen papel, grapadoras, grapas, esferos de varios colores, una perforadora, libretas, carpetas de cartón y tijeras. El costo total de estos suministros es de \$17.56, y el costo total anual se estima en \$210.72. Estos suministros son esenciales para llevar a cabo las tareas administrativas y de organización en la cafetería, lo que contribuye al funcionamiento fluido de la misma.

Tabla 38.*Suministros de oficina*

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Papel bond, 1 resma	3	\$5,00	\$15,00
Grapadora con set de grapas	1	\$1,99	\$1,99
Grapas (caja)	1	\$1,15	\$1,15
Estuche de esferos (rojo, azul, negro)	3	\$0,65	\$1,95
Perforadora	1	\$1,91	\$1,91
Libreta	3	\$0,76	\$2,28
Carpeta de cartón	10	\$0,18	\$1,80
Tijera	1	\$1,48	\$1,48
TOTAL			\$27,56
TOTAL, ANUAL			\$330,72

Nota. *La tabla adjunta proporciona un desglose de los suministros de oficina esenciales para respaldar las operaciones diarias y administrativas de nuestra cafetería.

6.1.6. Equipos de seguridad

La siguiente tabla describe los equipos industriales de seguridad que se han adquirido o planean adquirirse para asegurar la protección y el cumplimiento de normas en la cafetería:

Tabla 39.*Equipos de seguridad cafetería**Nota.* *La tabla refleja los elementos clave de seguridad que se han implementado o planean implementar en la

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$22.15	\$22.15
Detector de gas GLP	1	\$17.99	\$17.99
Detector Humo	1	\$48.69	\$48.69
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	5	\$2.50	\$12.50
TOTAL			\$101.33

cafetería.

6.1.7. Servicios básicos

La tabla aborda los costos mensuales de los servicios esenciales para mantener la cafetería en funcionamiento. Estos gastos incluyen el agua, la electricidad, el teléfono y el servicio de internet. El total mensual de estos servicios es de \$195.00, y el total anual alcanza los \$2,340.00. Estos servicios básicos son cruciales para garantizar una operación eficiente y cómoda en la cafetería, permitiendo el acceso a agua corriente, energía eléctrica, comunicaciones y conectividad en línea. Estos gastos deben ser considerados en el presupuesto general de la cafetería para asegurar un funcionamiento continuo y sin interrupciones.

Tabla 40.*Servicios básicos de cafetería*

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$20,00
Luz	\$20,00
Teléfono	\$10,00
Internet	\$25,00
TOTAL	\$75,00
TOTAL, ANUAL	\$900,00

Nota. *La presente tabla resume los gastos mensuales y anuales asociados a los servicios básicos esenciales para el funcionamiento de nuestra cafetería.

6.1.8. Materiales de limpieza

En la tabla se presenta una variedad de materiales de limpieza esenciales para mantener un ambiente limpio y sanitario en la cafetería. Los elementos incluyen escobas, trapeadores, productos de limpieza como cloro y desinfectante, esponjas, fundas para basura, lavavajillas, utensilios para limpiar y desinfectar, jabones líquidos, papel higiénico, toallas de papel y alcohol antibacterial.

Tabla 41.*Materiales de limpieza*

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escoba de cerda pequeña	3	\$2,99	\$8,97
Trapeador	3	\$7,99	\$23,97
Cloro 1 Gal	1	\$14,50	\$14,50
Desinfectante 1 Gal	1	\$13,90	\$13,90
Esponja inoxidable	2	\$0,99	\$1,98
Esponja lavaplatos	5	\$0,37	\$1,85
Fundas basura industriales (10 unidades)	3	\$1,99	\$5,97

Lavavajillas 425g	3	\$3,50	\$10,50
Pala	1	\$1,99	\$1,99
Jabón líquido manos 525 ml	2	\$2,50	\$5,00
Papel higiénico 200 metros	5	\$2,59	\$12,95
Toalla de papel	4	\$3,99	\$15,96
Alcohol antibacterial 3785 ml	2	\$8,99	\$17,98
TOTAL			\$135,52
TOTAL ANUAL			\$1.626,24

Nota. *La tabla presentada ofrece una visión detallada de los materiales de limpieza que son esenciales para

mantener un entorno higiénico y seguro en nuestra cafetería.

Sueldos

6.1.9. Administrativo

Tabla 42.

Sueldos administrativos

PERSONAL	SUELDOS	SUELDOS			GASTO SUELDOS ANUAL
		ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	
Gerente	550	6600	623,7	801,9	6778,2
Encargado de cocina	450	5400	510,3	656,1	5545,8
Mesero medio tiempo	225	2700	255,15	328,05	2772,9
TOTAL	1225	14700	1389,15	1786,05	15096,9

PERSONAL	SUELDOS	DÉCIMO 4º	DÉCIMO 3º	TOTAL DÉCIMOS
Gerente	550	450	550	1000
Encargado de cocina	450	450	450	900
Mesero medio tiempo	225	450	225	675
TOTAL	1225	1350	1225	2575

TOTAL SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOTAL ANUAL
15096,9	2575	17671,9

6.2. Amortización

Tabla 43.

Tabla de amortización

MONTO	20000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERÉS	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	20000
1	5825,67	2.800,00	3.025,67	16.974,33
2	5825,67	2.376,41	3.449,26	13.525,06
3	5825,67	1.893,51	3.932,16	9.592,90
4	5825,67	1.343,01	4.482,66	5.110,24
5	5825,67	715,43	5.110,24	0,00

6.3. Inversión

6.3.1. Activos fijos

Tabla 44.

Activos fijos

Edificio	0
Vehículo	0
Equipos Ind./ seguridad	\$2.815,33
Equipos de Computación	\$768,95
Muebles - enseres	\$4.385,32

6.3.2. *Activos diferidos*

Tabla 45.

Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	0

6.3.3. *Capital de trabajo*

Tabla 46.

Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	3 meses	12 meses
Sueldos	4417,975	17671,9
Servicios Básicos	225	900
Material oficina	\$82,68	\$330,72
Material limpieza	\$406,56	1626,24
Gastos documentos, permisos	125	500
Alquiler local	500	6000
Publicidad	450	1800
Adquisición de materia prima e insumos	2000	6000
Gastos financieros	700	2.800,00
TOTAL INVERSIÓN	16876,82	53568,06

6.3.4. Total de inversiones

Tabla 47.

Total de inversiones

TOTAL DE INVERSIÓN	
ACTIVO FIJO	7969,6
ACTIVO DIFERIDO	0
CAPITAL DE TRABAJO /12M	53.568,06
TOTAL DE INVERSIÓN	61537,66

La tabla muestra una inversión diversificada realizada es para un periodo de un año, donde el activo fijo y el capital de trabajo son los componentes principales. La ausencia de inversión en activos diferidos indica que no hay costos prepagados significativos. Es fundamental gestionar y planificar adecuadamente esta inversión total para asegurar el éxito y la sostenibilidad del negocio.

6.4. Depreciación de activos fijos

Tabla 48.

Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS (en línea recta)			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos Ind.	2815,33	10%	281,533
Equipos de Computación	768,95	33,33%	256,291035
Muebles y Enseres	4385,32	10%	438,532
			976,36

6.5. Estructura de capital

Tabla 49.

Estructura de capital

ESTRUCTURA DE CAPITAL				
		Estructura	Costo	TD
Capital Propio	41537,66	67%	13%	8,8%
Capital Financiero	20000	33%	14%	4,6%
TOTAL INVERSIÓN	61537,66	100%		13,3%

El 67% de los recursos necesarios para iniciar el negocio proviene del capital propio y el 33% restante proviene de financiamiento en la COOPERATIVA 23 DE JULIO.

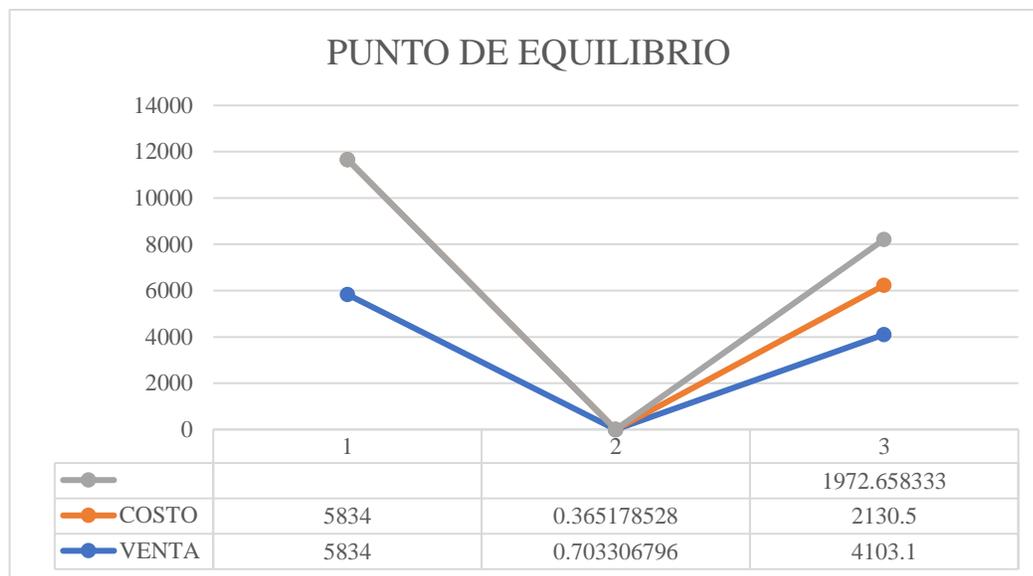
6.6. Punto de equilibrio

6.6.1. Resultado del Punto de Equilibrio

Para que la cafetería “El Coffe” no tenga pérdidas ni ganancias debe vender un total de mensuales.

6.6.2. Grafica del Punto de Equilibrio

Para la gráfica del Punto de Equilibrio se desarrolló una tabla donde se detallan los valores antes enunciados para una mejor visualización.

Figura 30.*Punto de equilibrio*

Nota. Considerando los valores ya mencionados en el resultado del punto de equilibrio tanto en cantidades como en ingresos, se puede validar mediante la siguiente gráfica, ya presentada.

Ventas proyectadas			
14235	10011,63557	120139,6269	ventas
14235	5198,34924	62380,19088	costo

Para proceder a proyectar las ventas de la cafetería “El Coffe” en primer lugar se procedió a analizar varios parámetros obtenidos de fuente primaria como la encuesta en donde reveló que el 100% de las personas encuestadas les gustaría degustar una bebida a base de café, por otro lado las bebidas preferenciales para consumir en una cafetería son los cafés tradicionales con un 50% de aceptación, (esto equivale a 28864 clientes potenciales), además también se obtuvo que la frecuencia

del consumo del 60% de la población encuestada es de 3 a 4 veces al mes. Frente a los mencionados datos se procedió a duplicar el valor del punto de equilibrio como valor referencial para proyectar las ventas (5834 multiplicado por 2,44 igual a 14235). Adicionalmente la percepción actual del mercado objetivo califica como regular el servicio prestado por las cafeterías existentes en la zona. Por lo que para cafetería “El Coffe” se apertura una oportunidad en el mercado.

6.7. Flujo de ventas

Tabla 50.

Flujo de ventas

FLUJO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		121294,82	124945,79	128706,66	132580,73	136571,41
COSTO DE VENTAS		63535,38	65447,79	67417,77	69447,05	71537,40
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		57759,44	59498,00	61288,88	63133,68	65034,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS		17671,90	18203,82	18751,76	19316,19	19897,60
SERVICIOS BASICOS		900,00	927,09	955,00	983,74	1013,35
MATERIAL OFIC.		330,72	340,67	350,93	361,49	372,37
ARTÍCULOS DE LIMPIEZA		1626,24	1675,19	1725,61	1777,55	1831,06
GASTOS DOCUMENTOS,PERMISOS		500,00	515,05	530,55	546,52	562,97
ALQUILER		6000,00	6180,60	6366,64	6558,27	6755,68
DEPRECIACIONES		976,36	976,36	976,36	976,36	976,36
AMORTIZACIONES		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
UTILIDAD OPERATIVA		29754,22	30679,21	31632,04	32613,56	33624,61
GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		26954,22	28302,80	29738,53	31270,55	32909,18
BASE IMPOSITIVA		6738,55	7075,70	7434,63	7817,64	8227,29
UTILIDAD NETA		20215,66	21227,10	22303,90	23452,91	24681,88

Nota. En la presente tabla, se presenta el flujo de ventas de la cafetería “El Coffe”.

6.8. Flujo de caja

Tabla 51.

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		29754,22	30679,21	31632,04	32613,56	33624,61
DEPRECIACION		976,36	976,36	976,36	976,36	976,36
AMORTIZACION		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- BASE IMPOSITIVA		6738,55	7075,70	7434,63	7817,64	8227,29
- GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
- PAGO CAPITAL		3.025,67	3.449,26	3.932,16	4.482,66	5.110,24
+ VALOR DE SALVAMENTO						
+ CAPITAL DE TRABAJO						
- REPOSICION DE ACTIVOS						
= FLUJO NETO DE CAJA	-61537,66	18.166,35	18.754,19	19.348,09	19.946,60	20.548,00

Nota. Se visualiza el flujo de caja referente a la cafetería.

6.9. Cálculo de VAN y TIR

Tabla 52.

Cálculo de VAN y TIR

VAN	6.190,31
TIR	16,85%
TMAR	13,33%

Nota. El valor obtenido para el VAN, TIR y TMAR se lo realizó por medio de cálculo correspondiente.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- El análisis financiero revela resultados positivos y alentadores. El Valor Actual Neto (VAN) calculado a \$14,340.63, superando claramente la inversión inicial, indica que el proyecto tiene la capacidad de generar retornos financieros favorables en relación con la tasa mínima de atracción requerida (TMAR) del 13.55%. Además, la Tasa Interna de Retorno (TIR) del 25.05% refuerza la solidez del proyecto.
- El proceso de derecho empresarial detallado en el capítulo IV es fundamental para el establecimiento legal y exitoso de la cafetería "El Coffe". Cumplir con estos trámites y regulaciones garantiza que el negocio opere de manera segura, cumpliendo con sus obligaciones legales y brindando protección y beneficios a sus empleados.
- La información obtenida a través de este análisis de encuestas ofrece una base sólida para tomar decisiones informadas en el desarrollo y operación de la cafetería. Las preferencias y opiniones de los clientes son esenciales para adaptar la oferta de productos y servicios, brindar una experiencia agradable y lograr una mayor satisfacción, lo que, en última instancia, contribuirá al éxito del emprendimiento "Cafetería El Coffe" en la ciudad de Nueva Loja.
- La cafetería "El Coffe" se presenta como un proyecto con un enfoque claro en la calidad del producto, la experiencia del cliente y la creación de un ambiente acogedor. La propuesta de valor, la filosofía empresarial y las estrategias

buscan establecer un negocio que no solo ofrezca bebidas deliciosas, sino que también se convierta en un punto de encuentro y experiencias memorables para los clientes.

7.2. Recomendaciones

- Los resultados indican claramente que el proyecto posee un potencial significativo para generar ganancias y que sus rendimientos superan la TMAR, lo que lo convierte en una oportunidad atractiva desde una perspectiva financiera. Por lo tanto, sería altamente recomendable proceder con este proyecto, aprovechando los sólidos indicios de éxito financiero que ha demostrado en el análisis.
- Al llevar a cabo todos los pasos recomendados en el capítulo IV, se establecerán las bases legales sólidas para que "El Coffe" opere sin contratiempos legales. Esto abarca desde la obtención de licencias y permisos necesarios hasta el cumplimiento de regulaciones específicas que rigen la industria. Por ende, se hace hincapié en la importancia de seguir este proceso de derecho empresarial de manera exhaustiva y precisa. Esto no solo garantizará el cumplimiento legal, sino que también contribuirá a la reputación y éxito.
- Las preferencias y opiniones expresadas por los clientes no deben subestimarse, ya que constituyen la brújula que guía hacia la adaptación certera de la oferta de productos y servicios. Recomendando encarecidamente

que esta rica fuente de retroalimentación se integre de manera continua en la estrategia de negocio. Al mantener una línea de comunicación abierta con los clientes y alinear constantemente las ofertas con sus deseos cambiantes.

- Además, debemos mantener un enfoque constante en la calidad, la experiencia del cliente y la creación de un ambiente distintivo es la clave para el éxito continuo de la cafetería "El Coffe". Siguiendo estas recomendaciones, el negocio tiene todas las herramientas necesarias para no solo satisfacer las expectativas, sino también superarlas, y convertirse en un destino preferido para aquellos que buscan algo más que una simple taza de café.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco de Pichincha. (2021). Clasificación de empresas según su tamaño.
<https://www.pichincha.com/portal/blog/post/clasificacion-empresas-por-tamano>
- Bohórquez Vázquez, R. (2020). El merchandising en el punto de venta. El caso de una empresa minorista del sector textil.
<https://idus.us.es/handle/11441/108360>
- Buenaño, C. (2012). Estudio de factibilidad para la creación de la cafetería “coffee vip” en el sector norte metropolitano de Quito [Tesis de Grado].
- Duflo, E., y Banerjee, A. (2020). Buena economía para tiempos difíciles: En busca de mejores soluciones a nuestros mayores problemas. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Echeverría, K., Sánchez, J., y Pupo, J. (2020). Auditoría del desempeño ético empresarial. COFIN Habana, 14(2).
- El productor. (2022, septiembre 28). Loja cuenta con una Escuela del Café [https://elproductor.com/]. El productor. <https://elproductor.com/2022/09/loja-cuenta-con-una-escuela-del-cafe/>
- Gamboa, D. A. (2021). Medición y Control en la Gestión y Resultados. Diofante Acevedo Gamboa.
- León, A., Rivera, D., y Álvarez, W. (2017). Gestión y mejora de procesos de empresas turísticas [Tesis de Grado]. Editorial Universidad UNIANDÉS.

- Medina, Y., y Rico, W. (2015). Modelos de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura de tecnologías de Información (ITIL). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 8–12.
- Moyano, L. (2015). Plan de negocios (Empresa editora macro EIRL).
- MPCEIP. (2022). Dirección de Fortalecimiento Empresarial.
- Prado Figueroa, J. J., Quijije Parrales, M. G., y Soledispa Cañarte, B. J. (2021). Comunicación Empresarial: Filosofía, personalidad y valores de las Mipymes en tiempos de Covid-19. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 144–161.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231793>
- Rodríguez, S. (2021). Consumidor consciente. Un recorrido por su toma de decisiones. ESIC Editorial.
- Toapanta Cunalata, D. G. (2020). El ciclo de efectivo como factor influyente en las necesidades operativas de fondos de las pequeñas y medianas empresas— Pymes del sector publicitario del cantón Ambato [MasterThesis].
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31243>
- Banco de Pichincha. (2021). Clasificación de empresas según su tamaño.
<https://www.pichincha.com/portal/blog/post/clasificacion-empresas-por-tamano>
- Bohórquez Vázquez, R. (2020). El merchandising en el punto de venta. El caso de una empresa minorista del sector textil.
<https://idus.us.es/handle/11441/108360>
- Buenaño, C. (2012). Estudio de factibilidad para la creación de la cafetería “coffee vip” en el sector norte metropolitano de Quito [Tesis de Grado].

- Duflo, E., y Banerjee, A. (2020). Buena economía para tiempos difíciles: En busca de mejores soluciones a nuestros mayores problemas. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Echeverría, K., Sánchez, J., y Pupo, J. (2020). Auditoría del desempeño ético empresarial. COFIN Habana, 14(2).
- El productor. (2022, septiembre 28). Loja cuenta con una Escuela del Café [Https://elproductor.com/]. El productor. <https://elproductor.com/2022/09/loja-cuenta-con-una-escuela-del-cafe/>
- Gamboa, D. A. (2021). Medición y Control en la Gestión y Resultados. Diofante Acevedo Gamboa.
- León, A., Rivera, D., y Álvarez, W. (2017). Gestión y mejora de procesos de empresas turísticas [Tesis de Grado]. Editorial Universidad UNIANDÉS.
- Medina, Y., y Rico, W. (2015). Modelos de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura de tecnologías de Información (ITIL). Reista Virtual Universidad Católica del Norte, 8–12.
- Moyano, L. (2015). Plan de negocios (Empresa editora macro EIRL).
- MPCEIP. (2022). Dirección de Fortalecimiento Empresarial.
- Prado Figueroa, J. J., Quijije Parrales, M. G., y Soledispa Cañarte, B. J. (2021). Comunicación Empresarial: Filosofía, personalidad y valores de las Mipymes en tiempos de Covid-19. Dominio de las Ciencias, 7(2), 144–161. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231793>
- Rodríguez, S. (2021). Consumidor consciente. Un recorrido por su toma de decisiones. ESIC Editorial.

- Toapanta Cunalata, D. G. (2020). El ciclo de efectivo como factor influyente en las necesidades operativas de fondos de las pequeñas y medianas empresas— Pymes del sector publicitario del cantón Ambato [MasterThesis].
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31243>
- Cuerpo de Bomberos de Lago Agrio (2023). Permiso de funcionamiento.
[https://www.gob.ec/cbbas/tramites/emision-permiso-anual-funcionamiento-establecimientos-permanentes#:~:text=Es%20la%20autorizaci%C3%B3n%20que%20el,enero%20al%2031%20de%20diciembre\).](https://www.gob.ec/cbbas/tramites/emision-permiso-anual-funcionamiento-establecimientos-permanentes#:~:text=Es%20la%20autorizaci%C3%B3n%20que%20el,enero%20al%2031%20de%20diciembre))
- Servicio de Rentas Internas. (2023). Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE). <https://www.sri.gob.ec/rimpe>
- Lawem Abogados. (2023). Publicaciones. ¿Eres emprendedor? Conoce los beneficios del Registro Nacional de Emprendedores.
<https://www.lawemabogados.com/eres-emprendedor-conoce-los-beneficios-del-registro-nacional-de-emprendedores-rne/>
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2023). Registro Nacional de Emprendimiento (RNE).
<https://www.supercias.gob.ec/portalscv/s/doc/RNE.pdf>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2023). Registro en línea. RNE.
<https://www.supercias.gob.ec/portalscv/s/doc/RNE.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucumbíos (2023). Emisión de patente municipal. <https://www.gob.ec/gadmc-sucumbios/tramites/emision-patente-municipal>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucumbíos (2023).

Emisión de permiso de uso de suelos. <https://www.gob.ec/gadmc-sucumbios/tramites/emision-permiso-uso-suelo>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2023). Registro de nuevo empleador.

<https://www.gob.ec/iess/tramites/registro-nuevo-empleador>

Ministerio del trabajo (2023). Manual de usuario: Empleadores. SAITE- Módulo de

Registro de Trabajadores y Actas de Finiquito. https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/09/Manual-de-Usuario_Empleadores_V4.pdf?x42051

Ministerio de Agricultura y Ganadería (2022). Información productiva territorial.

Cifras agro-productivas. <http://sipa.agricultura.gob.ec/index.php/cifras-agroproductivas>

ANEXOS

Anexo de gráficas de respuestas obtenidas en Google Forms

Proyecto de factibilidad para la Creación de la empresa Cafetería “El Coffe” (RIMPE) en la ciudad de Nueva Loja, Sucumbíos, Ecuador.

Un saludo cordial .A continuación , se procede a realizar un cuestionario de consulta de consumo con fines académicos con la finalidad de presentar un trabajo de investigación que tiene como objetivo la creación de un Plan de negocio para la creación de la “Cafetería el Coffe (RIMPE) presentado en el Tecnológico Internacional Universitario.

B *I* U [G](#) **☰** **☰** ✕



Tecnológico
Internacional
Universitario

*Edad **

18 a 25 años

26 a 36 años

37 a 46 años

47 a 60 años

Mas de 60 años

Género^{*}

Masculino

Femenino

1 - ¿Le gustaría degustar una bebida a base de café?^{*}

Si

No

2 - Del siguiente menú, ¿Cuál de ellos le gustaría degustar en una cafetería?^{*}

Cafés tradicionales

Bebidas frías

Té e infusiones

Milkshakes

Jugos naturales

3 - Del siguiente menú de café, ¿Cuál de ellos es su mayor preferencia?^{*}

Cafés expreso

Café con leche

Capuchino

Café con hielo



4 - ¿Con qué frecuencia suele visitar una cafetería? *

- 1 a 2 veces al mes
- 3 a 4 veces al mes
- 5 a 6 veces al mes
- 6 a 7 veces al mes
- Nunca

5 - ¿Qué le motiva para ir a una cafetería? *

- Disfrutar de un buen café
- Comer algo
- Leer
- Trabajar
- Distracción
- Compartir con familia y/o
- Amigos

6 - ¿Cuál es la hora de su preferencia para acudir a una cafetería? *

- Entre 7:00 am a 8:00 am
- Entre 8:00 am 9:00 am
- Entre 17:00 pm a 18:00 pm
- Entre 19:00 pm 20:00 pm
- Entre 20:00 pm a 21:00 pm



7 - ¿En qué ocasiones suele visitar una cafetería? *

- Fines de semana
- Feriado
- Decide darse un gusto
- En busca de un desayuno



8 - ¿Cómo cree que es el servicio las cafeterías en la ciudad de Nueva Loja? *

- Excelente
- Muy bueno
- Regular
- Malo



9 - ¿Qué atributos usted toma en consideración para elegir una cafetería? *

- Ambiente
- Atención al cliente
- Calidad
- Sabor
- Precio
- Rapidez en servicio



10 - ¿Cuánto dinero suele gastar a la hora de degustar algo en una cafetería? *

De \$1 a \$2

De \$3 a \$4

De \$5 a \$6

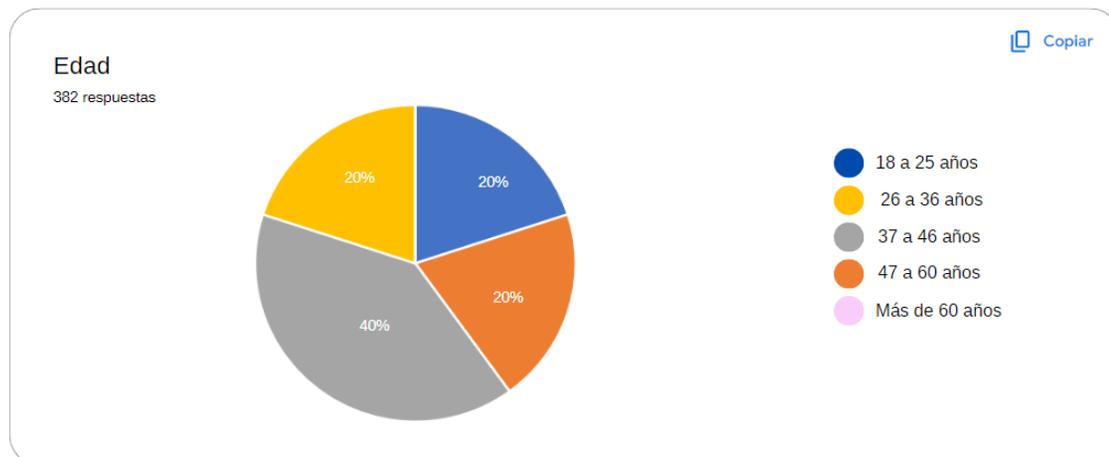
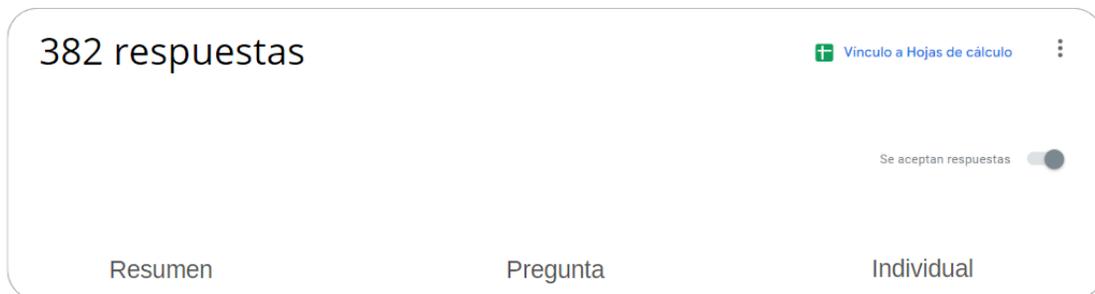
De \$7 a \$8

De \$9 a \$10

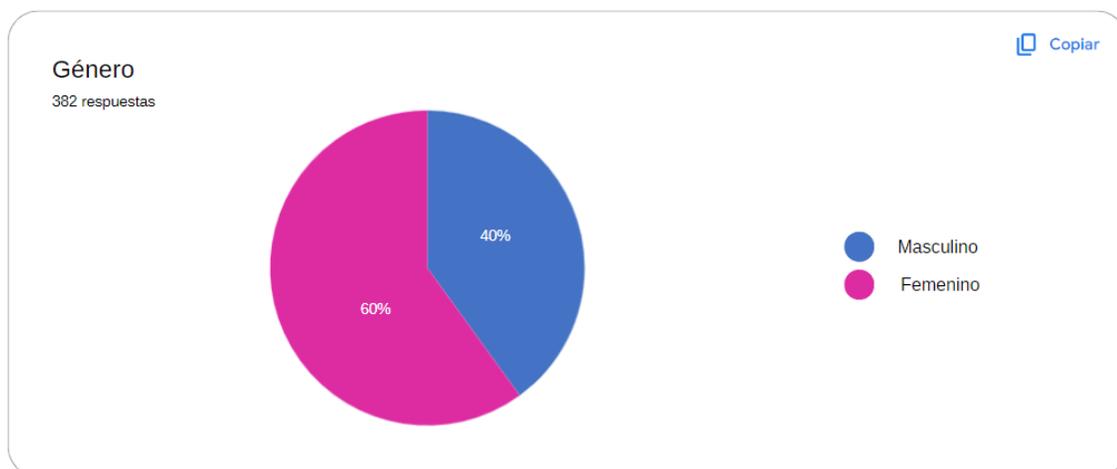
Más de \$10

Figura 31

Capturas de pantalla de Google Forms (Respuestas)



Edad	Respuestas	Porcentaje
18 a 25 años	76	20%
26 a 36 años	76	20%
37 a 46 años	153	40%
47 a 60 años	76	20%
Más de 60 años	0	0%
Total	382	100%



Género	Respuestas	Porcentajes
Masculino	153	40%
Femenino	229	60%
Total	382	100%

¿Le gustaría degustar una bebida a base de café?

 Copiar

382 respuestas

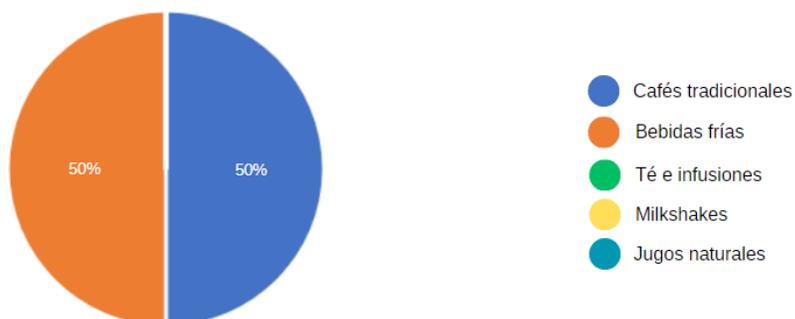


Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	382	100%
No	0	0%
Total	382	100%

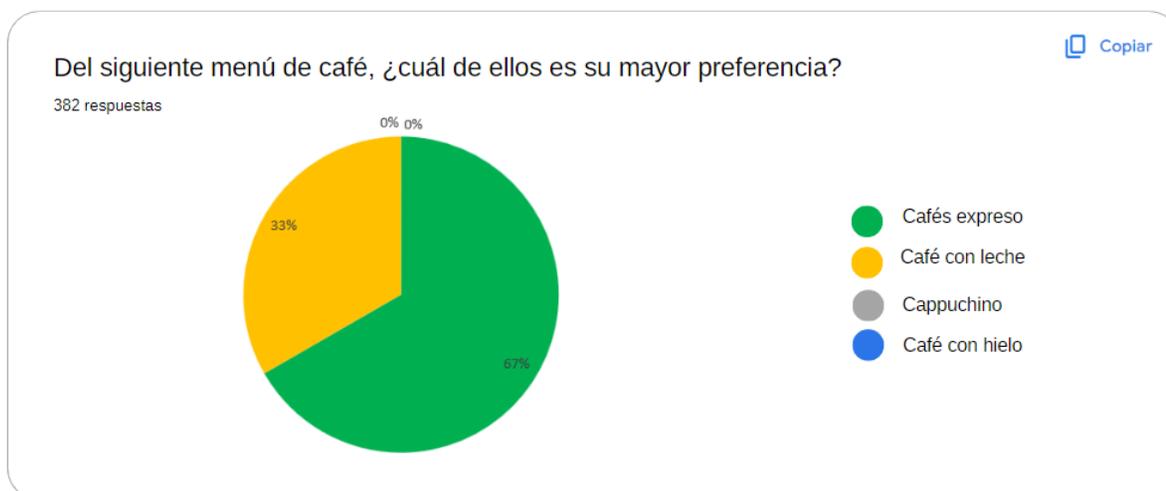
Del siguiente menú, ¿cuál de ellos le gustaría degustar en una cafetería?

 Copiar

382 respuestas



Opciones	Respuestas	Porcentajes
Cafés tradicionales	191	50%
Bebidas frías	191	50%
Té e infusiones	0	0%
Milkshakes	0	0%
Jugos naturales	0	0%
Total	382	100%



Opciones	Respuestas	Porcentajes
Cafés expreso	255	67%
Café con leche	127	33%
Capuchino	0	0%
Café con hielo	0	0%
Total	382	100%

¿Qué le motiva para ir a una cafetería?

[Copiar](#)

382 respuestas



Opciones	Respuestas	Porcentajes
Disfrutar de un buen café	76	20%
Comer algo	153	40%
Leer	0	0%
Trabajar	0	0%
Distracción	153	40%
Compartir con familia y/o Amigos	0	0%
Total	382	100%

Del siguiente menú de café, ¿cuál de ellos es su mayor preferencia?

[Copiar](#)

382 respuestas



Opciones	Respuestas	Porcentajes
1 a 2 veces al mes	0	0%
3 a 4 veces al mes	229	60%
5 a 6 veces al mes	153	40%
6 a 7 veces al mes	0	0%
Más de 8 veces al mes	0	0%
Nunca	0	0%
Total	382	100%

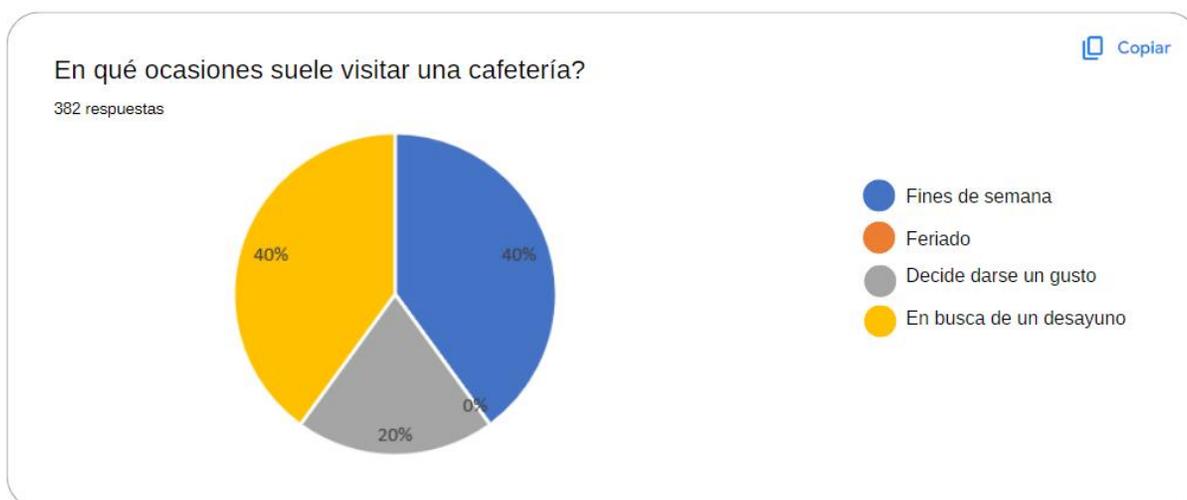
¿Cuál es la hora de su preferencia para acudir a una cafetería?

[Copiar](#)

382 respuestas



Opciones	Respuestas	Porcentajes
Entre 7:00 am a 8:00 am	229	60%
Entre 8:00 am 9:00 am	0	0%
Entre 17:00 pm a 18:00 pm	153	40%
Entre 19:00 pm 20:00 pm	0	0%
Entre 20:00 pm a 21:00 pm	0	0%
Total	382	100%



Opciones	Respuestas	Porcentajes
Fines de semana	153	40%
Feriado	0	0%
Decide darse un gusto	76	20%
En busca de un desayuno	153	40%
Total	382	100%

¿Como cree que es el servicio las cafeterías en la ciudad de Nueva Loja?

 Copiar

382 respuestas

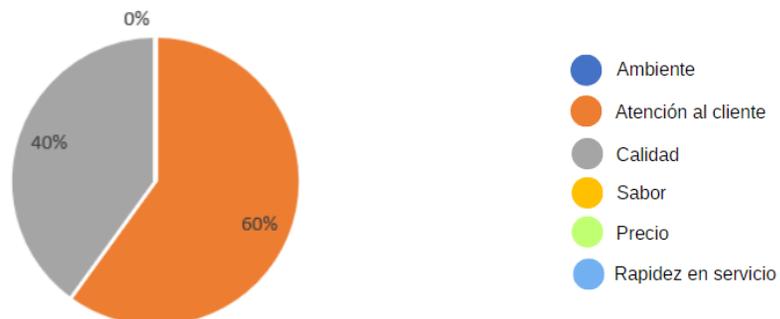


Opciones	Respuestas	Porcentajes
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Regular	163	100%
Malo	0	0%
Total	382	100%

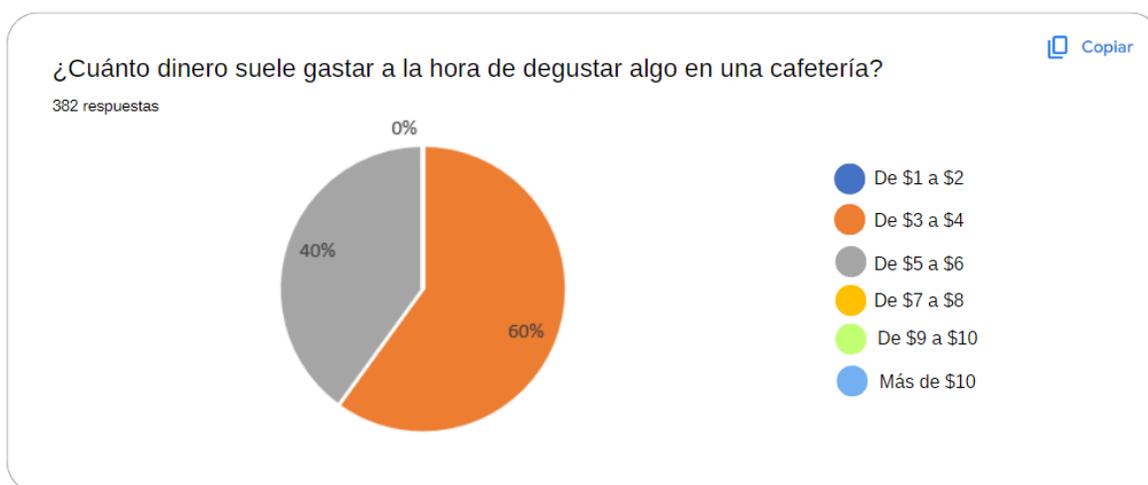
¿Qué atributos usted toma en consideración para elegir una cafetería?

 Copiar

382 respuestas



Opciones	Respuestas	Porcentajes
Ambiente	0	0%
Atención al cliente	229	60%
Calidad	153	40%
Sabor	0	0%
Precio	0	0%
Rapidez en servicio	0	0%
Total	382	100%



Opciones	Respuestas	Porcentajes
De \$1 a \$2	0	0%
De \$3 a \$4	229	60%
De \$5 a \$6	153	40%
De \$7 a \$8	0	0%
De \$9 a \$10	0	0%
Más de \$10	0	0%
Total	382	100%

Anexo de equipos, muebles y enseres y otros

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

HP Laptop de 15.6 pulgadas, procesador Intel Core i5-1135G7



HP Laptop de 15.6 pulgadas, procesador Intel Core i5-1135G7, pantalla LED antirreflejos FHD de 15.6 pulgadas, HDMI, Wi-Fi y Bluetooth, diseño ligero, carga rápida, Windows 11 Home (16 GB de RAM | SSD de 1 TB)

Visita la tienda de HP
4.5 ★★★★★ 17 calificaciones | 10 preguntas respondidas

US\$ 599⁰⁰

prime Dos días
Devoluciones GRATIS

Thank you for being a Prime member. Get \$100 off: Pay \$499.00 \$599.00 upon approval for Prime Visa.

Estilo: 12 GB de RAM | SSD de 512 GB

US\$ 599⁰⁰

prime Dos días
Devoluciones GRATIS

Entrega GRATIS el **miércoles, 23 de agosto**. Realiza el pedido en 10 hrs 34 mins

Enviar a Franklin - Doral 33195

Disponibles

Cantidad: 1

Agregar al Carrito

Comprar ahora

Pago Transacción segura
Enviado por Amazon

Multifunción Wifi Epson 3250, Hp 415 , Canon 3110, Hp 515



Nuevo | 4 vendidos

Multifuncion Wifi Epson 3250, Hp 415 , Canon 3110, Hp 515

U\$S 169

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

Envío a todo el país

Conoce los tiempos y las formas de envío.

[Calcular cuándo llega](#)

Color: **Negro**

Cantidad: **1 unidad** (196 disponibles)

Molino industrial para café



Nuevo | +50 vendidos

Molino Inox 3hp Cacao Maní Choclo Maíz Café De Discos 

U\$S 599

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

Envío gratis a todo el país

Centro Histórico, Quito

[Ver formas de entrega](#)

Cantidad: **1 unidad**  (44 disponibles)

Comprar ahora

 **Compra Protegida**, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

Cafetera Industrial Profesional Automática



Nuevo | +5 vendidos

Cafetera Industrial Profesional Automática Latte Capuccino 

U\$S 1.360

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

Envío gratis a todo el país

Conoce los tiempos y las formas de envío.

[Calcular cuándo llega](#)

Color: **Negro**

Cantidad: **1 unidad**  (12 disponibles)

Comprar ahora

Refrigeradora Indurama RI-375 AVANT PLUS CROMA



REFRIGERADORA INDURAMA RI-375 AVANT PLUS CROMA

REFRIG INDURAMA RI-375 AVANT PLUS CROMA

- Capacidad: 256 L
- Color: Croma
- Dimensiones (Alto x Ancho x Profundidad en cm): 158 x 62 x 67
- Peso: 54.11 kg
- Eficiencia energética: tipo A
- Refrigerante: R600
- Sistema No Frost
- Legumbreira incluida
- Bandejas de vidrio templado regulables
- Iluminación LED

[VER DETALLES TÉCNICOS](#)

\$ 455,00

* El precio no incluye IVA

Categoría: Cocinas y refrigeradoras

Subcategoría: Refrigeradoras

SKU: RFI094

Disponibles: En Stock

Horno Negro 60litros/ 45litros Milexus



Nuevo | 2 vendidos

**Horno Negro 60litros/
45litros Milexus**



U\$S 125

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor

Iñaquito, Quito

[Ver formas de entrega](#)

Color: **Negro**

Cantidad: **1 unidad** (48 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Batidora Oster Con Pedestal 12 Velocidades 750w Fpstm3711-0



Nuevo | 2 vendidos

Batidora Oster Con Pedestal 
12 Velocidades 750w
Fpstm3711-0

U\$S 174⁹⁹

Hasta 12 cuotas
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
 Centro Histórico, Quito
[Ver formas de entrega](#)

Color: **Gris**

Cantidad: **1 unidad** (50 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Juego de mesa de comedor para 4, 5 piezas de mármol



 **MIERE Juego de mesa de comedor para 4, 5 piezas de mármol con 4 sillas de terciopelo con marco de metal para cocina, bar, sala de estar, rincón de desayuno, espacio pequeño, 03 gris**

Visita la tienda de MIERES
 4.1  357 calificaciones
 300+ comprados el mes pasado

U\$S 165⁹⁹

Cupón: Aplicar cupón de \$10 [Compra artículos](#) | [Términos](#)

Thank you for being a Prime member. Get \$100 off: Pay \$65.99 \$165.99 upon approval for Prime Visa.

U\$S 165⁹⁹

Entrega por U\$S59.99 entre el **29 de agosto** - **5 de septiembre**. [Ver detalles](#)

 Enviar a Franklin - Doral 33195

Disponible

Cantidad: 1 

[Agregar al Carrito](#)

[Comprar ahora](#)

Pago Transacción segura
 Enviado por Mieres Store

Estantes utilitarios de 5 niveles, estantes de almacenamiento de metal



[+5 colores/patrones](#)

Topeakmart Estantes utilitarios de 5 niveles, estantes de almacenamiento de metal, estantería de garaje, estantes de...

4.1  (1,610)

100+ comprados el mes pasado

U\$S 46⁹⁹ PVPR: U\$S59.99

Mesa metálica para cafeterías



STABLEINK NSF Stainless Steel Table, 24 x 48 Inches Metal Prep & Work Table with Adjustable Undershelf and Table Foot, for Commercial Kitchen, Restaurant, Hotel and Garage (Without Caster Wheels)

Visita la tienda de STABLEINK
4.6 ★★★★★ | 206 calificaciones | 28 preguntas respondidas

-14 % US\$ **149⁹⁹** (US\$0.19 / Ounce)
Precio típico: US\$174.99

✓prime
Devoluciones GRATIS

Tamaño: **24" x 48"**

24" x 30" | 24" x 36" | **24" x 48"** | 24" x 60"

Color: **Table**

US\$ **149⁹⁹** (US\$0.19 / Ounce)

✓prime
Devoluciones GRATIS

Entrega GRATIS el **jueves, 24 de agosto**. Realiza el pedido en 10 hrs 22 mins

📍 Enviar a Franklin - Doral 33195

Disponible

Cantidad: 1

Agregar al Carrito

Comprar ahora

Pago Transacción segura
Enviado por Amazon

Tabla de picar



KitchenAid Tabla de cortar clásica de madera de caucho con zanja perimetral, tabla de cortar reversible, 8 x 10 pulgadas, natural

Visita la tienda de KitchenAid
4.1 ★★★★★ | 976 calificaciones
600+ comprados el mes pasado

-31 % US\$ **10⁹⁹**
Precio recomendado: US\$15.99

✓prime Dos días
Devoluciones GRATIS

Thank you for being a Prime member. Get a \$100 Gift Card: Pay \$0.00 upon approval for Prime Visa.

Nuevo:

US\$ **10⁹⁹**

✓prime Dos días
Devoluciones GRATIS

Entrega GRATIS el **miércoles, 23 de agosto**. Realiza el pedido en 10 hrs 20 mins

📍 Enviar a Franklin - Doral 33195

Disponible

Cantidad: 1

Agregar al Carrito

Set de cuchillos de 6 piezas



Juego de cuchillos de cocina, juego de cuchillos pequeños de 6 piezas con bloque de madera, súper afilado, juego de cuchillos de acero inoxidable de alto carbono

Visita la tienda de Yabano
4.7 ★★★★★ | 1,920 calificaciones

Opción Amazon para "knife block set no steak knives"

50+ comprados el mes pasado

US\$ **29⁹⁹**

Devoluciones GRATIS

Cupón: Aplicar cupón de 10 % [Compra artículos >](#) | [Términos](#)

Thank you for being a Prime member. Get a \$100 Gift Card: Pay \$0.00 upon approval for

US\$ **29⁹⁹**

Devoluciones GRATIS

Entrega GRATIS Prime el **lunes, 28 de agosto**

📍 Enviar a Franklin - Doral 33195

Disponible

Cantidad: 1

Agregar al Carrito

Comprar ahora

Pago Transacción segura
Enviado por Amazon

Pasa el mouse encima de la imagen para aplicar zoom

Utensilios de cocina



Nuevo | 1 vendido

Utensilios Para Parrilla 17 Pie-
zas Hogar & Cocina

U\$\$ 86

Hasta 12 cuotas
Más informaciónEntrega a acordar con el vendedor
El Inca, Quito
Ver formas de entrega

Cantidad: 1 unidad (8 disponibles)

Comprar ahora

Compra Protegida, recibe el producto que esperabas o te devolvemos tu dinero.

Amasadora



Chronos 30R-002 Mezclador de pie planetario comercial de 20 cuartos de galón con cuenco, accesorios y cubo de fijación #12

5.0 ★★★★★ (8)

US\$ 1,229³⁵

Entrega GRATIS entre el 24 - 30 de ago

Solo queda(n) 18 en stock (hay más unidades en camino).

Jarra medidora de líquidos



Pasa el mouse encima de la imagen para aplicar zoom

Medline Graduado Insulated Carafes,
transparente, 28 oz

Visita la tienda de Medline

4.4 ★★★★★ 486 calificaciones | 13 preguntas respondidas

100+ comprados el mes pasado

-54 % US\$ 3⁰⁰ (US\$3.00 / Count)

Precio recomendado: US\$6.51

Thank you for being a Prime member. Get a \$100 Gift Card: Pay \$0.00 upon approval for Prime Visa.

No es elegible para Amazon Prime. Disponible con envío Prime gratuito de otros vendedores en Amazon.

Marca	Medline
Material	Plástico
Color	Clear With/Blue Lid
Capacidad	28 Onzas
Dimensiones del	5,25"W x 7,75"H pulgadas

US\$ 3⁰⁰ (US\$3.00 / Count)

Entrega GRATIS entre el 24 - 28 de agosto. Ver detalles

Enviar a Franklin - Doral 33195

Disponible

Cantidad: 1

Agregar al Carrito

Comprar ahora

Pago	Transacción segura
Enviado por	HealthcareDirect
Vendido por	HealthcareDirect
Devoluciones	Elegible para devolución, reintegro o sustitución dentro de los 30 días posteriores a la...

Más información

Mostrador de pasteles


**VITRINA MOSTRADOR/PASTELERIA
REFRIGERADA VENTILADA CRISTAL
RECTO MAFGN**


Referencia MAFSGN-1200

1.596,60 € ~~2.466,30 €~~**Impuestos incluidos**

Elegante y atractiva vitrina expositora mostrador de cuatro caras de cristal con diseño frontal recto y control de temperatura digital, Mantenga frías bebidas, postres y lácteos y con una gran visibilidad de sus productos, Puertas traseras correderas para un acceso fácil y cómodo,

TEMPORALMENTE AGOTADAS CONSULTE PLAZOS

Ancho x Fondo x Alto

1200x730x1200MM ▾



Bagocero


**BAGACERO KNOCKBOX BASIC BARISTA
STYLE JOE FREX**

7 vendido en el último 16 horas

Bagacero pequeño capacidad 300g. Ideal para casa u oficina, higiénico, sólo descargar el porta filtro en el...

Vendedor: JOE FRESH

Tipo De Producto: BAGACEROS

\$ 861.00

Bolígrafo de especias blancas



TuTuYa Latte Art - Bolígrafo de especias blancas para café con leche y alimentos, funciona con canela, sal, azúcar blanco, molid...

4.0 ★★★★★ (82)

400+ comprados el mes pasado

US\$8⁹⁹

Bascula digital



+1 color/patrón

Taylor Báscula digital de alta precisión con tapa, 16OZ/500G, color negro

4.5 ★★★★★ (414)

100+ comprados el mes pasado

US\$17⁹⁹ PVPR: US\$27.99

Tamper



Normcore Manipulación de café V4 de 2.098 in, manipulación con resorte – Maniper Barista Espresso con resortes de repuesto de 15...

4.7 ★★★★★ (1,284)

1 K+ comprados el mes pasado

US\$43⁹⁹

Termómetro



+1 color/patrón

ThermoPro TP49 higrómetro digital para interiores, medidor de humedad, termómetro de habitación con monitor de...

4.6 ★★★★★ (53,501)

10 K+ comprados el mes pasado

Oferta Relámpago

US\$7⁹⁹ PVPR: US\$11.99

Jarra en acero inoxidable



Jarra de espuma de leche, taza espumadora de leche de 20 onzas, taza de café expreso, acero inoxidable

4.7 ★★★★★ (594)

50+ comprados el mes pasado

US\$ 11⁹⁹

Sifon de crema batida



Dispensador profesional de crema batida de acero inoxidable de 0,5 pintas, de aluminio duradero, recipiente para hacer crema...

3.8 ★★★★★ (17)

US\$ 25⁴⁹

Cepillo de limpieza

Cucharas medidoras



+1 color/patrón

DOTINGHUX Cucharas medidoras, juego de cucharas medidoras de plástico con separador de huevos, 12 piezas, color negro

5.0 ★★★★★ (4)

50+ comprados el mes pasado

US\$ 5⁹⁹



Set de cepillos OXO de buen agarre para limpieza profunda., Nylon, Anaranjado, A

4.7 ★★★★★ (29,467)

10 K+ comprados el mes pasado

US\$ 8⁹⁹

Colador de café



SUNWUKIN Coladores de malla fina de acero inoxidable 304 para cocina, colador con asa, tamices de tamiz para alimentos, té, arro...

4.7 ★★★★★ (2,517)

3 K+ comprados el mes pasado

US\$ 5⁹⁹

Cronometro



Lavatools KT1 temporizador, Negro

4.6 ★★★★★ (1,681)

600+ comprados el mes pasado

US\$ 11⁹⁹

Infusor de Té



Taza infusora de té de vidrio con colador y tapa, kit de regalo 3 en 1, taza de té de vidrio de borosilicato de 17 onzas con filtr...

4.4 ★★★★★ (112)

100+ comprados el mes pasado

US\$ 15⁹⁸

Porta coffee tamper



Practimondo Juego de manipulaciones de espresso – manipulación de 2.008 in – Jarra de espuma, manipulación y...

4.8 ★★★★★ (1,160)

100+ comprados el mes pasado

US\$ 21⁹⁰

Shake de acero inoxidable



Tapete para tamper



Alfombrilla de silicona de gel para café, alfombrilla de manipulación de silicona expresa, almohadilla de amortiguación de silicona par...

4.7 ★★★★★ (496)

400+ comprados el mes pasado

US\$ 8⁹⁹

Vaso medidor



Vaso medidora de 3 onzas/3.0 fl oz líquido pesado de vidrio expreso

4.5 ★★★★★ (486)

100+ comprados el mes pasado

US\$ 9⁹⁹

Juego de Bowl



[+1 color/patrón](#)

Yedio Cuencos de cerámica blanca para cereales, cuenco de porcelana de 17 onzas para cocina, cereales, sopa de arroz,...

4.7 ★★★★★ (859)

100+ comprados el mes pasado

US\$ 20⁹⁹ (US\$3.50/Count)

Recipiente para guardar cosas o ingredientes



Prokeeper para harina Prepworks de Progressive, Prepworks Mini ProKeeper, Transparente

4.7 ★★★★★ (1,579)

400+ comprados el mes pasado

US\$ **6**⁹⁹ PVPR: US\$21.99

Kit de bartender



X-cosrack Kit de camarero: juego de coctelera de 19 piezas negro mate con soporte giratorio, juego de herramientas de barra de ace...

4.7 ★★★★★ (1,054)

50+ comprados el mes pasado

US\$ **39**⁹⁹ PVPR: US\$49.75

Juego de tazas de té



Kook Tazas de café de cristal, con asas, tazas de té transparentes, para beber bebidas calientes, café con leche, capuchino, expreso, gran capacidad, 15 onzas, juego de 6

Visita la tienda de Kook
4.6 ★★★★★ 2,409 calificaciones
400+ comprados el mes pasado

-23% US\$ **22**⁹⁵ (US\$3.83 / Count)

Precio recomendado: US\$29.95

prime Dos días
Devoluciones GRATIS

Thank you for being a Prime member. Get a \$100 Gift Card: Pay \$0.00 upon approval

Nuevo: ●

US\$ **22**⁹⁵ (US\$3.83 / Count)

prime Dos días
Devoluciones GRATIS

Entrega GRATIS el miércoles, 23 de agosto. Realiza el pedido en 9 hrs 46 mins

Enviar a Franklin - Doral 33195

Disponibles

Cantidad: 1

Agregar al Carrito

Juego de tazas para café



Juego de tazas de café y platillos
 Visita la tienda de YHOSSEUN
 4.6 ★★★★★ ~ 2,661 calificaciones
 300+ comprados el mes pasado

-19 % US\$ 29⁹⁹
 Precio recomendado: US\$36.99

prime Dos días
 Devoluciones GRATIS

Cupón: Aplicar cupón de \$4 [Compra artículos >](#) | [Términos](#)

Ahorra 5 % en 2 productos seleccionados [Compra artículos >](#)

Thank you for being a Prime member. Get a \$100 Gift Card: Pay \$0.00 upon approval for Prime Visa.

Puede estar disponible a un precio más bajo por parte de otros vendedores, potencialmente sin envío gratuito de Amazon Prime.

Color: Negro

Pasa el mouse encima de la imagen para aplicar zoom



Nuevo:
 US\$ 29⁹⁹

prime Dos días
 Devoluciones GRATIS

Entrega GRATIS el miércoles, 23 de agosto. Realiza el pedido en 9 hrs 45 mins

Enviar a Franklin - Doral 33195

Disponible

Cantidad: 1

Agregar al Carrito

Comprar ahora

Pago Transacción segura

Tazas de café desechables



[+2 colores/patrones](#)

Tazas de café desechables con tapas y pajitas – 16 onzas (90 juegos) Togo Hot Paper Taza de café con tapa para llevar para...

Papel

4.6 ★★★★★ ~ (361)

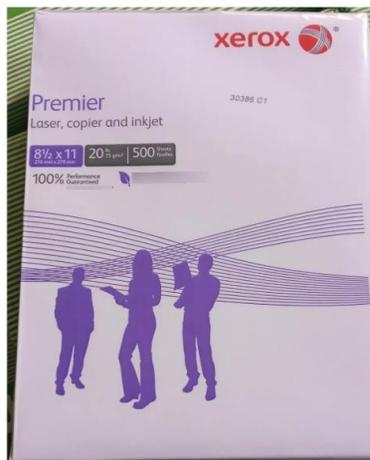
2 K+ comprados el mes pasado

Oferta Relámpago

US\$ 29⁹⁹ (US\$0.33/Count)

SUMINISTROS DE OFICINA

Papel Bong



Nuevo | +5 vendidos

Resma Papel Bond Xerox Ta- 
maño Carta 75g 500hojas
Original

U\$S 5

Hasta 12 cuotas

[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor

Iñaquito, Quito

[Ver formas de entrega](#)

Color: **Blanco**

Cantidad: **1 unidad** (988 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Kit de grapadora



+4 colores/patrones

PROMISE FLOURISH Mini
grapadora de mano con
removedor de grapas y 1 caja de
grapap, lindo papelería para...

3.3  (5)

US\$ 1.58

Grapas



GRAPAS ARTESCO 26/6 X 5000 (10-100)

\$1.15 USD* · Disponible · Marca: Artesco

Esferos (rojo, azul y negro)



Perforadora



Inicio / SUMINISTROS DE OFICINA / Dispensadores - Grapadoras - Perforadoras -
Sacagrapas / PERFORADORA EAGLE 708

PERFORADORA EAGLE 708

\$0.00

- Mini perforadora clásica de dos orificios, cabezas de perforación de acero inoxidable duraderas.
- Calidad asegurada y excelente relación calidad-precio que satisface las necesidades de todos.
- Capacidad de perforación, 16 hojas.
- Distancia de perforación de 80 mm.
- Ventas al por mayor y menor.

1

Añadir al carrito

Libreta



Inicio / UTILES ESCOLARES / Cuadernos / LIBRETA TAQUIGRAFICA CUADROS / 1L

LIBRETA TAQUIGRAFICA CUADROS / 1L

\$0.00

Portadas con diseños novedosos para Hombre/Mujer.

Pasta dura barnizado UV, esquinas redondeadas.

Tamaño 14,7 x 21 cm.

Hojas: 100h.

Rayado: Cuadros y 1L.

Ventas al por mayor y menor.

Carpeta de cartón



FOLDER LINEAZUL MANILA AMARILLO

☆☆☆☆☆ | 0 Reviews | [Escriba un comentario](#)

\$0,18

Impuestos incluidos

REFERENCIA 7862108172132 EN STOCK 101 ARTÍCULO:

Referencias específicas

FOLDER AZ MANILA AMARILLO

CANTIDAD

1



Añadir al carrito

EN STOCK!

COMPARTIR



Tijera



Tijera Deli 18cms Varios
Colores

DELI
\$1.95



Identificación de reporte de similitud. oid:11830:259370335

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis al 02 de septiembre Anita Cervante
s.docx**

AUTOR

Ana Gabriela Cervantes

RECuento DE PALABRAS

21514 Words

RECuento DE CARACTERES

118361 Characters

RECuento DE PÁGINAS

178 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

14.9MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 2, 2023 12:33 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 2, 2023 12:35 AM GMT-5**● 12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Fuentes excluidas manualmente
- Bloques de texto excluidos manualmente