



**CARRERA: GASTRONOMÍA**

**TEMA:**

**“Implementación de una empresa que elabore productos a base de chocolate con ají, jengibre, menta y hierba buena en el centro comercial El Portal Shopping.”**

**Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Gastronomía**

**AUTOR:**

**Ana Michelle Alarcón Villarroel**

**TUTOR:**

**MSc. Sonia Guerrero**

**D.M. Quito, 25 de marzo 2020**

## **DEDICATORIA**

El trabajo de investigación se lo quiero dedicar a Dios y a mis padres, a Dios porque ha estado guiándome, cuidándome y dándome esa fortaleza para poder culminar lo que un día empecé. A mis padres porque han estado en el arduo camino junto a mí brindándome su apoyo incondicional para lograr mis propósitos, confiando enteramente en la educación y valores que me inculcaron a lo largo de mi vida que me han servido para afrontar cada dificultad que se me ha presentado. Ellos son mi motor para poder seguir cumpliendo metas, aprendiendo día a día cosas nuevas y sobre todo poder dedicarles cada uno de los logros que llegue a obtener.

Con ternura y admiración.

## **AGRADECIMIENTO**

Los resultados obtenidos en este trabajo, merecen un gran agradecimiento a aquellas personas que de una u otra forma me dedicaron su tiempo para poder ayudarme, y apoyarme con cualquier duda o inquietud que se me presentara. Mi agradecimiento va dirigido especialmente a mis padres quienes han sido el pilar fundamental para que pueda culminar con este trabajo, a mis profesores que me han impartido sus conocimientos, enseñanzas y experiencias para poder convertirme en una gran profesional, a mi tutora de tesis quien supo guiarme, brindarme su apoyo a lo largo de este tiempo y por creer en mi capacidad para poder culminar con éxito este trabajo de investigación.

Con cariño, gratitud y respeto.

## **AUTORIA**

Yo, Ana Michelle Alarcón Villarroel, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Ana Michelle Alarcón Villarroel

D.M. Quito, 25 de marzo del 2020

**MSc. Sonia Guerrero.**

**Directora 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.

MS.c Sonia Guerrero.

D.M. Quito, 25 de marzo del 2020

## **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 **MSc. Sonia Guerrero** y por sus propios derechos en calidad de Directora del trabajo fin de carrera; y la Srta. Ana Michelle Alarcón Villarroel por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

**SEGUNDA: UNO.** - La Srta. Ana Michelle Alarcón Villarroel realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Implementación de una empresa que elabore productos a base de chocolate con ají, jengibre, menta y hierba buena en el centro comercial El Portal Shopping.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Gastronomía en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del MSc. Sonia Guerrero.

**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, MSc. Sonia Guerrero en calidad de directora del trabajo fin de carrera y la Srta. Ana Michelle Alarcón Villarroel , como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Implementación de una empresa que elabore productos a base de chocolate con ají, jengibre, menta y hierba buena en el centro comercial El Portal Shopping.”**, 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.

**MSc. Sonia Guerrero**

D.M. Quito, 25 de marzo del 2020

**Ana Alarcón**

D.M. Quito, 25 de marzo del 2020

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA.....</b>	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>III</b>
<b>AUTORÍA.....</b>	<b>IV</b>
<b>CERTIFICACIÓN.....</b>	<b>V</b>
<b>ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FINAL DE CARRERA.....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>XII</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>XIV</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>15</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....</b>	<b>18</b>
2.1 Creación de la empresa.....	18
2.2 Descripción de la empresa.....	18
2.2.1 Importancia.....	18
2.2.2 Características .....	18
2.2.3 Actividad.....	19
2.3 Tamaño de la empresa.....	19
2.4 Necesidades que satisfacer.....	20
2.5 Localización de la empresa.....	22
2.6 Filosofía empresarial.....	22
2.6.1 Misión.....	22
2.6.2 Visión.....	23
2.6.3 Objetivos.....	23

2.6.4 Meta.....	23
2.6.5 Estrategias.....	23
2.6.6 Políticas.....	24
2.6.7 FODA.....	24
2.7 Desarrollo organizacional.....	25
2.7.1 Tipo de estructura.....	25
2.7.2 Formalización.....	26
2.7.3 Centralización – Descentralización.....	26
2.7.4 Integración.....	27
2.8 Organigrama empresarial.....	27
2.9 Funciones del personal.....	28
<b>3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....</b>	<b>32</b>
3.1 Objetivo de mercadotecnia.....	32
3.2 Investigación de mercado.....	32
3.2.1 Modalidad.....	32
3.3 Plan de muestreo.....	33
3.4 Análisis de encuestas.....	34
3.4.1 Análisis general.....	44
3.5 Entorno empresarial.....	45
3.5.1 Microentorno.....	45
3.5.2 Macroentorno.....	48
3.6 Producto y servicio.....	50
3.6.1 Producto esencial.....	50
3.6.2 Producto real.....	50



3.6.3 Características.....	51
3.6.4 Calidad.....	51
3.6.5 Estilo.....	52
3.7 Marca.....	52
3.7.1 Producto aumentado.....	52
3.8 Plan de introducción al mercado.....	53
3.8.1 Distintivos y uniformes.....	53
3.8.2 Materiales de identificación.....	56
3.8.3 Canal de distribución y puntos de venta.....	59
3.8.4 Riesgo y oportunidades del negocio.....	61
3.9 Fijación de precios.....	62
3.9.1 Fijación de precios por receta estándar.....	62
3.10 Implementación del negocio.....	68
3.11 Estudio Arquitectónico.....	73
<b>4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL.....</b>	<b>74</b>
4.1 Proceso de Trámites Legales.....	74
4.2 Servicio de Rentas Internas (SRI).....	74
4.3 ARCSA (Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria).....	75
4.4 Municipio de Quito.....	76
4.5 Inspección de cuerpo de Bomberos.....	77
4.6 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).....	77
4.7 Ministerio de Relaciones Laborales.....	78
<b>5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....</b>	<b>79</b>
5.1 Objetivo de área.....	79

5.2 Impacto ambiental.....	79
5.3 Impacto social.....	80
<b>6. PROCESO FINANCIERO.....</b>	<b>81</b>
6.1 Introducción.....	81
6.2 Inversiones.....	81
6.3 Activos diferidos.....	81
6.4 Capital de trabajo.....	82
6.5 Sueldos.....	83
6.6 Depreciación de activos fijos.....	84
6.7 Amortizaciones.....	84
6.8 Estructura capital.....	85
6.9 Tabla de amortización.....	86
6.10 Datos punto equilibrio.....	87
6.11 Flujo de ventas.....	88
6.12 Flujo de caja.....	90
6.13 Calculo de TIR y VAN.....	91
6.13.1 VAN (Valor Actual Neto).....	91
6.13.2 TIR (Tasa Interna de Retorno).....	91
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>92</b>
7.1 Conclusioes.....	92
7.2 Recomendaciones.....	92
7.3 Bibliografía.....	93
7.4 Anexos.....	94
Anexo A.....	94

Anexo B.....	94
Anexo C.....	95
Anexo D.....	97
Anexo E.....	98

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Méritos a considerar gerente chef.....	28
Tabla N° 2 Méritos a considerar, ayudante de pastelería.....	30
Tabla N° 3 Méritos a considerar, cajero.....	31
Tabla N° 4 Tabulación 1.....	34
Tabla N° 5 Tabulación 2.....	35
Tabla N° 6 Tabulación 3.....	36
Tabla N° 7 Tabulación 4.....	38
Tabla N° 8 Tabulación 5.....	39
Tabla N° 9 Tabulación 6.....	40
Tabla N° 10 Tabulación 7.....	41
Tabla N° 11 Tabulación 8.....	42
Tabla N° 12 Tabulación 9.....	43
Tabla N° 14 Financiamiento de publicidad.....	60
Tabla N° 15 Receta estándar 1.....	62
Tabla N° 16 Receta estándar2.....	63
Tabla N° 17 Receta estándar 3.....	64
Tabla N° 18 Receta estándar de producción 1.....	65
Tabla N° 19 Receta estándar de producción 2.....	66
Tabla N° 20 Receta estándar de producción 3.....	67
Tabla N° 21 Arriendo.....	68
Tabla N° 22 Equipos industriales.....	68
Tabla N° 23 Equipos de computación.....	69
Tabla N° 24 muebles y enseres.....	69

Tabla N° 25 Equipos industriales de seguridad.....	70
Tabla N° 26 Suministros de oficina.....	71
Tabla N° 27 Servicios básicos.....	72
Tabla N° 28 Material de limpieza.....	73
Tabla N° 29 Inversiones.....	81
Tabla N° 30 Activos diferidos.....	82
Tabla N° 31 Capital de trabajo.....	82
Tabla N° 32 Detalles de inversión.....	82
Tabla N° 33 Sueldos.....	83
Tabla N° 34 Décimos.....	83
Tabla N° 35 Sueldos totales.....	83
Tabla N° 36 Depreciación de activos fijos.....	84
Tabla N° 37 Amortizaciones.....	85
Tabla N° 38 Estructura de capital.....	85
Tabla N° 39 Tabla de amortización.....	86
Tabla N° 40 Datos de punto de equilibrio.....	87
Tabla N° 41 Margen de contribución.....	87
Tabla N° 42 Punto de equilibrio.....	87
Tabla N° 43 Ventas y costos.....	88
Tabla N° 44 Flujo de ventas.....	89
Tabla N° 45 Flujo de caja.....	90
Tabla N° 46 VAN Y TIR.....	91

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Pirámide de Maslow.....	20
Gráfico N° 2 Localización.....	22
Gráfico N° 3 Organigrama empresarial.....	27
Gráfico N° 4 Tabulación 1.....	34
Gráfico N° 5 Tabulación 2.....	36
Gráfico N° 6 Tabulación 3.....	37
Gráfico N° 7 Tabulación 4.....	38
Gráfico N° 8 Tabulación 5.....	39
Gráfico N° 9 Tabulación 6.....	40
Gráfico N° 10 Tabulación 7.....	41
Gráfico N° 11 Tabulación 8.....	43
Gráfico N° 12 Tabulación 9.....	44
Gráfico N° 14 Esquema microentorno.....	45
Gráfico N° 15 Proveedores.....	47
Gráfico N° 16 Macroentorno.....	49
Gráfico N° 17 Diseño uniforme, gerente chef.....	53
Gráfico N° 18 Diseño uniforme, ayudante de pastelería.....	54
Gráfico N° 19 Diseño uniforme, cajero.....	55
Gráfico N° 20 Imagotipo.....	56
Gráfico N° 21 Logotipo.....	57
Gráfico N° 22 Isotipo.....	57
Gráfico N° 23 Frente tarjeta de presentación.....	58
Gráfico N° 24 Reverso tarjeta de presentación.....	58
Gráfico N° 27 Flujograma trámites legales.....	74

**“Implementación de una empresa que elabore productos a base de chocolate con ají, jengibre, menta y hierba buena en el centro comercial El Portal Shopping.”**

Ana Michelle Alarcón Villarroel

Máster. Sonia Guerrero

D.M. Quito, 25 de marzo 2020

## **RESUMEN**

En el presente trabajo se realizan procesos de investigación de mercados, marketing y financieros para la creación de la empresa Choco Tentación dedicada a la elaboración de postres a base de chocolate en el centro comercial El Portal Shopping y de esta manera conocer la viabilidad del proyecto, la aprobación de productos y marca, identificando una oportunidad de emprendimiento.

El proyecto se enfoca en ofrecer fuentes de empleo a personas con discapacidad teniendo en cuenta que siempre estarán siendo capacitados junto con los demás trabajadores que tenga la empresa, con el fin de que realicen sus actividades de una mejor manera.

El análisis financiero que se realizó se basa en la creación de la empresa que se proyecta a futuro donde se permitirá definir la factibilidad del negocio desde el punto de vista económico, este análisis proporciona información financiera, válida, actual y precisa. Los valores que se verán a continuación son valores reales con los que se define si el proyecto es viable o no, el Capital de trabajo que es la cantidad de recursos que se utilizará en el transcurso de un año como sueldos, servicios básicos, etc. Que es de \$39809,15, también se encuentra la tasa de amortización que es el valor que el banco nos prestara y tenemos que pagarlo en un plazo de 5 años el valor que la empresa solicito es de \$20000 con una tasa de interés del 14% que nos da un total de \$9128,35 que corresponde al pago del interés y a su vez el pago de capital que al

final del período establecido quedará pagado. Y para conocer si el negocio es rentable se debe calcular el TIR y el VAN, el VAN es bueno si es mayor a cero, el VAN de la empresa es de \$11941,21, el TIR se utiliza para conocer si el negocio es viable o no, el TIR debe ser mayor al TMAR en este caso el TIR tiene un valor de 24,34% que significa que tiene una gran rentabilidad para la empresa y teniendo una diferencia del 11% con el TMAR.



## **1. INTRODUCCIÓN**

Choco Tentación es un emprendimiento que busca transformar la repostería en Quito, mediante sus innovadoras recetas a base de chocolate incluyendo otros ingredientes como el ají, naranja, jengibre, banana y mortiño que le dan un sabor distinto y delicioso a los postres y que además lograrán llamar la atención de los clientes.

El negocio se encontrará ubicado en el sector norte en el centro comercial El Portal que es muy visitado por la gente, los posibles clientes que lleguen a conocer el negocio, quedarán satisfechos con los alimentos que se ofrecerán y con el buen servicio que se les dará. Y de esta manera conocer las opiniones que llegue a tener la gente.

Mediante el análisis financiero que se realizó, se dio a conocer que el negocio tiene una utilidad y rentabilidad bastante alta esto quiere decir que la empresa contará con ingresos en su primer año de funcionamiento.

## **2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **2.1 Creación de la empresa**

Choco Tentación nace de la creación e innovación de realizar postres a base chocolate, ya que este producto es muy rico además tiene varias propiedades y beneficios para la salud de quien lo consume (Mellado, 2020), por otra parte, Ecuador cuenta con una zona privilegiada de producción de cacao, por eso es fácil encontrar variedad de chocolate en Quito donde la empresa estará ubicada para que puedan degustar los productos que ofrece.

La empresa ofrecerá productos de calidad a precios cómodos y accesibles para el público, y a la vez no perder esa esencia de utilizar materia prima que es netamente ecuatoriana.

### **2.2 Descripción de la empresa**

#### **2.2.1 Importancia.**

El negocio no solo se basará en cubrir una o varias necesidades del cliente, sino que, mediante la propuesta, Choco Tentación quiere dar a conocer a la gente los productos ecuatorianos con sus propiedades, beneficios y más. De ahí surge la importancia de investigar, estudiar, probar estos productos con los que puede realizar variedad de recetas.

Además, es importante que negocios como este tengan una gran acogida por la gente, dando así a conocer costumbres y tradiciones del Ecuador.

#### **2.2.2 Características.**

Investigación e innovación: Choco Tentación trabajará arduamente para indagar, estudiar, conocer sobre principios, técnicas, métodos de cómo se utilizaba el chocolate, y como lo usan hoy en día, que otra variedad de ingredientes se pueden agregar a las creaciones

e innovaciones de las preparaciones de los postres para que los sabores finales sean del gusto del consumidor.

Expertos entusiastas y apasionados por la cocina: Conociendo que hoy en día hay personas que tienen pasión, creatividad para crear maravillosos platos es necesario que también logren dar un gran servicio, ya que el cliente quiere vivir la experiencia de entrar a un lugar y sentirte cómodo antes de probar cualquier alimento. (Binaghi, 2014)

### **2.2.3 Actividad.**

Choco Tentación es un establecimiento de servicio, un lugar donde se servirán postres a base de chocolate agregando otros ingredientes como el mortiño, banana, naranja, que son productos endémicos del Ecuador, con un toque de innovación y creación a la hora de ofertar los productos.

### **2.3 Tamaño de la empresa.**

La idea del proyecto es crear un negocio llamado Choco Tentación el cual será considerado como una microempresa por parte del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP), porque tiene las siguientes características: **Trabajadores** de 1 a 9 personas, **Valor bruto de ventas anuales**  $\leq$  100.000 y **Monto de activos** hasta \$ 100.000. (Comercio, 2017)

Por ende, la empresa contará con 3 áreas básicas: área ejecutiva, área de producción y área de servicio.

La empresa contará con:

- Gerente chef.
- Ayudante de pastelería.
- Cajero

## 2.4 Necesidades que satisfacer

Ilustración 1. Pirámide de Maslow



Anónimo. (2020). *Pirámide de Maslow*. <https://www.formacionparaprofesionales.es/la-piramide-de-maslow-aplicada-a-los-profesionales/>

### a. Necesidad Fisiológica.

El negocio se basará en la venta de alimentos y bebidas, cubriendo así las necesidades fisiológicas del comensal.

### b. Necesidad de Seguridad.

Dentro de las necesidades de seguridad hay varios puntos que tiene la empresa, para mantener conforme a la clientela, lo primero es la seguridad alimentaria que se refiere a las BPM de alimentos y bebidas, es decir que los alimentos que estarán a la venta serán de buena calidad y aptos para los consumidores, así como también se tomará en cuenta los protocolos a realizar y verificar la buena elaboración de los productos.

Después esta la seguridad al cliente que trata de brindar un ambiente seguro y cómodo en donde podrá sentirse tranquilo, además se contará con servicio de parqueadero y guardianía.

Por último, está la seguridad a los trabajadores, que avala que se cumplirá con todos los procesos y reglamentos legales de trabajo que existen en Ecuador.

**c. Necesidad Social – Afiliación.**

Se refiere a que los trabajadores tengan un ambiente laboral cómodo, y a la vez se consideren valiosos dentro del negocio en la que se encuentran, impulsando así a su creatividad y habilidades crezcan, dando como resultado su mayor potencial a la hora de realizar sus labores.

**d. Necesidad de Reconocimiento.**

Choco Tentación lo que busca, es que los clientes se sientan satisfechos con los productos y servicios de primera calidad que ofrece, que los precios sean accesibles, y que el sabor los cautive, logrando así cubrir sus necesidades.

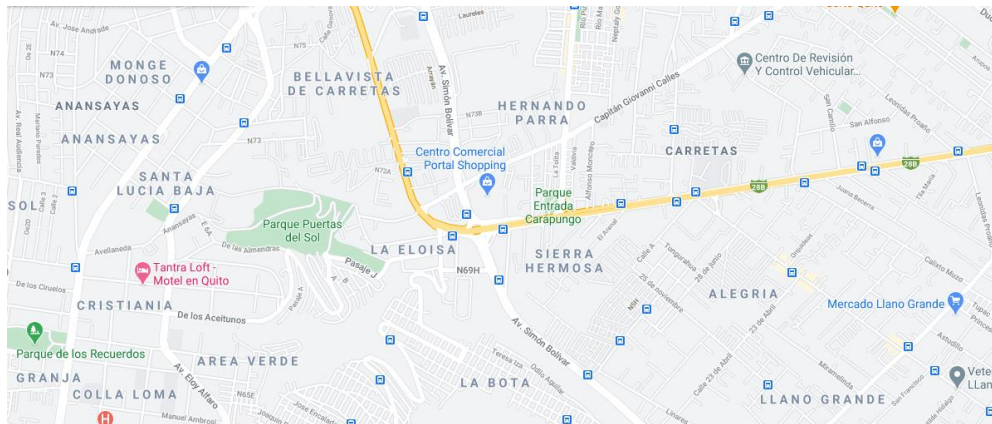
**e. Necesidad de Autorrealización.**

Choco Tentación lo que desea es ser una empresa que brinde un trato justo a sus trabajadores al igual que a sus clientes.

## 2.5 Localización de la empresa

Choco Tentación estará ubicada en el norte de Quito en el Centro Comercial Portal Shopping, Avenida Simón Bolívar, Panamericana norte y Capitán Giovanni Calles.

Ilustración 2. Quito



Google Maps. (2020). *Quito mapa satelital*. Recuperado de:

<https://www.google.com.ec/maps/place/Centro+Comercial+Portal+Shopping/@-0.1075347,-78.4578646,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x66e47f01918af6f4!8m2!3d-0.1075347!4d-78.4578646?hl=es>

## 2.6 Filosofía empresarial

### 2.6.1 Misión.

Choco Tentación será una microempresa que brindará una variedad de postres a base de chocolate de la más alta calidad, creciendo día a día, innovando con tecnología, y personal capacitado y motivado, convirtiéndose así en la mejor opción del cliente.

### **2.6.2 Visión 2021.**

Fijar un propósito desde el principio que será crecer como negocio, convirtiéndose en líder del mercado local, incluyendo ingredientes de calidad en la elaboración de productos, y cuidando cada detalle, para llegar al éxito deseado.

### **2.6.3 Objetivos.**

- ❖ Contar con iniciativas innovadoras por parte de los trabajadores para que la empresa crezca día a día.
- ❖ Ofrecer productos y servicios de calidad a los clientes con precios razonables y justos.
- ❖ Contar con un equipo de trabajo que esté capacitado para satisfacer las necesidades de los clientes.

### **2.6.4 Meta.**

Se espera que el negocio sea funcional, factible y tenga liquidez desde el día que abre sus puertas hasta llegar al año, logrando tener buenos ingresos para cubrir con las necesidades que el negocio tiene y que llegue a ser rentable.

### **2.6.5 Estrategias.**

- ❖ Crear menús que sea interesantes, para los comensales que visitan el negocio.
- ❖ Tener promociones cada mes, para que la gente se sienta atraída por los productos.
- ❖ Emitir volantes donde se pueda identificar información relevante sobre la empresa Choco Tentación con la finalidad de generar esa diferencia palpable con otros negocios.

- ❖ Realizar trípticos donde se explique qué postres se ofrecerá a la clientela, además agregar información de las propiedades y beneficios de los productos utilizados.
- ❖ Contar con página web para que los posibles clientes conozcan acerca del negocio.

### **2.6.6 Políticas.**

#### **Los trabajadores.**

- \* Llevar el uniforme de trabajo limpio y ordenado dentro del puesto de trabajo.
- \* Cuidar su higiene y aseo personal.
- \* Ser puntuales, responsables y respetuosos.
- \* Cumplir con las actividades a cabalidad en el área correspondiente.
- \* Respetar a sus compañeros y su espacio de trabajo.
- \* Dentro del lugar de trabajo queda prohibido fumar, beber o consumir cualquier tipo de sustancias estupefacientes.
- \* Cumplir con los horarios asignados.

#### **La empresa.**

- \* Verificar que todos sus trabajadores cumplan con los protocolos de seguridad e higiene.
- \* Es responsable de que en cada área de trabajo se cumplan con las pausas activas.
- \* Siempre tener capacitaciones para sus empleados así se podrá verificar que brinden un buen servicio y trato a sus clientes.
- \* La empresa debe cumplir con sus obligaciones: legales, sociales y económicas.

### **2.6.7 FODA.**

#### **Fortalezas.**

- \* Equipo de trabajo con arduos conocimientos en su área.



- \* Productos de buena calidad.
- \* Tener una buena ubicación dotada de buena afluencia de gente.

### **Oportunidades.**

- \* Proveedores con nuevas promociones.
- \* Ninguna competencia en cuanto a negocios con este tipo de productos en el sector.
- \* Gran número de posibles clientes por estar dentro del centro comercial.

### **Debilidades.**

- \* El producto no sea del agrado del consumidor.
- \* Incumplimiento de las políticas por parte de los trabajadores.
- \* Falta de comunicación en el equipo de trabajo.

### **Amenazas.**

- \* Alza de sueldos y arriendos.
- \* La emergencia de salud a nivel nacional y mundial.
- \* Escasez de materia prima.

## **2.7 Desarrollo organizacional**

### **2.7.1 Tipo de Estructura.**

#### **Diferenciación.**

En Choco Tentación la comunicación será de tipo vertical, partirá desde el jefe de mando hasta los trabajadores, esto ayudará a que la ejecución y supervisión de procesos sea más fácil.

La organización será de tipo jerárquico y estará diseñado de la siguiente forma:

- Nivel Gerencial
- Nivel Operativo

**Nivel Gerencial.**

- Chef propietario

**Nivel Operativo.**

- Ayudante de Pastelería
- Cajero

**2.7.2 Formalización.**

La empresa será formal y contará con insumos o factores de producción, se refiere a las obligaciones para poder contratar y asegurar a los trabajadores, también contará con producción y comercialización que son las normas sanitarias, disposiciones ambientales para que pueda operar la empresa, además de la tributaria que consta del pago de impuestos.

**2.7.3 Centralización – Descentralización.**

En Choco Tentación la centralización se basará en el liderazgo de una sola autoridad para satisfacer las necesidades de los clientes, y mediante esto ir mejorando como empresa.

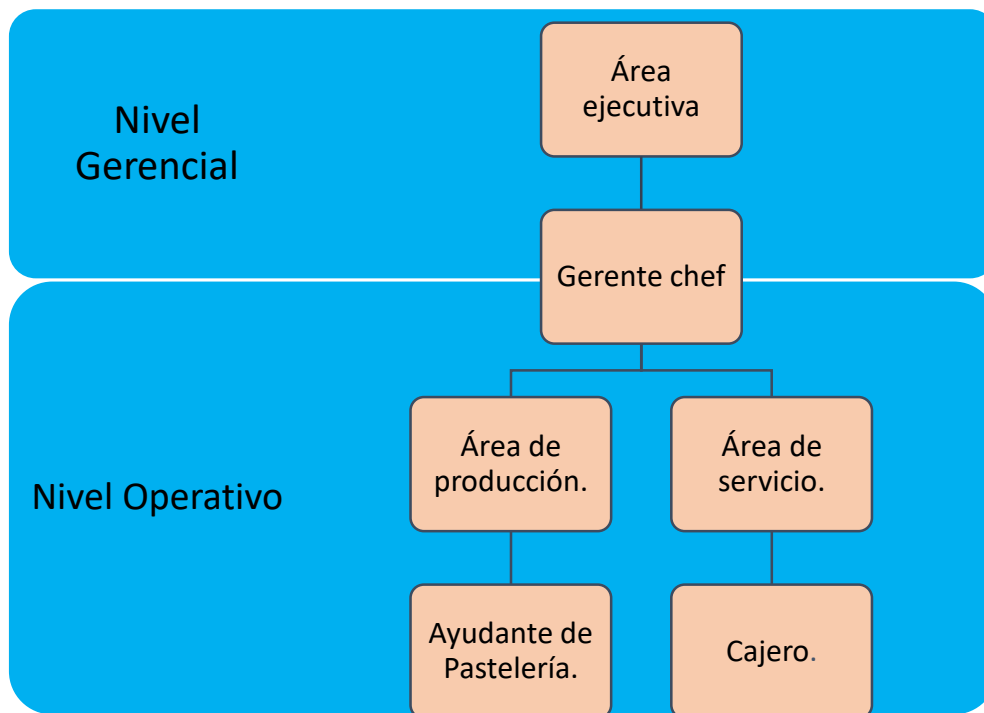
La descentralización en Choco Tentación se establecerá de tal manera que todos los individuos que conformen la empresa podrán dar a conocer sus dudas, ideas y decisiones para que así lograr los objetivos que se propone como empresa.

### 2.7.4 Integración.

La integración del negocio se basará en el sistema de producción, que genera la materia prima en un producto terminado para ser vendido, con este sistema intervienen varios procesos tales como: planificación, adquisición, producción y comercialización que ayudarán a llevar un inventario y un control de las ventas y gastos que día a día ira generando el negocio.

## 2.8 Organigrama empresarial

Ilustración 3. Organigrama empresarial Choco Tentación.



(Alarcón, Organigrama empresarial Choco Tentación, 2020)

## 2.9 Funciones del personal

### PUESTO DE GERENTE CHEF

#### Detalles generales del puesto de Gerente Chef.

**Empresa:** Choco Tentación

**Unidad administrativa:** Área ejecutiva

**Misión del cargo:** Gestionar el orden en la cocina, realizar recetas estándar, delegar las funciones de los empleados para tener un buen manejo dentro de las áreas de producción, creación de menús, estar encargado de la parte de compra de insumos y del pago de los mismos.

**Denominación del puesto:** Gerente Chef.

**Rol del puesto:** Encargado de la administración y control de la producción, manejo del negocio, ventas, gastos y distribución.

**Remuneración:** \$650

#### Méritos aspectos a considerar

Tabla 1. Méritos aspectos a considerar, gerente chef

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en Gastronomía conocimientos en Repostería y Chocolatería. Otro idioma aparte del nativo.	Mínima de 2 años en el cargo de Gerente Chef.	Conocimiento en BPM. Conocimiento en cocina, chocolatería y repostería. Conocimiento en servicio y atención al cliente.	Creatividad. Dialogo. Iniciativa. Organización y Liderazgo. Paciente. Trabajo en equipo. Responsabilidad. Delegación.

		<p>Conocimientos en costos gastronómicos.</p> <p>Conocimiento y dominio de técnicas de chocolatería y repostería.</p>	<p>Meticulosidad.</p>
--	--	---	-----------------------

(Alarcón, Méritos a considerar, gerente chef. , 2020)

## PUESTO DE AYUDANTE DE PASTELERÍA

### Detalles generales del puesto ayudante de pastelería.

**Empresa:** Choco Tentación

**Unidad administrativa:** Área de producción

**Misión del puesto:** Limpiar y desinfectar su área de trabajo, lavar los ingredientes que se van a utilizar, cumplir con lo que designe el gerente chef que le pueda servir de ayuda en la preparación de los productos finales, decorar y dar los toques finales en las preparaciones.

**Denominación del puesto:** Ayudante de pastelería.

**Rol del puesto:** Asistir al gerente chef en la producción de las diferentes elaboraciones y preparaciones de productos finales.

**Remuneración:** \$400

### Méritos aspectos a considerar

Tabla 2. Méritos aspectos a considerar, ayudante de pastelería.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en gastronomía o superior. Tecnólogo o Licenciado en pastelería y repostería.	Mínima 1 año en el cargo de ayudante de pastelería.	Conocimientos en chocolatería. Conocimientos en decoración de postres. Conocimiento de técnicas de repostería.	Ganas de aprender. Creativo. Respetuoso. Organizado. Iniciativa. Trabajo bajo presión. Puntualidad.

(Alarcón, Méritos a considerar, ayudante de pastelería. , 2020)

## PUESTO DE CAJERO

### Detalles generales del puesto de cajero.

**Empresa:** Choco Tentación.

**Unidad administrativa:** Área de servicio

**Misión del puesto:** Encargado de caja, despacho de productos.

**Denominación del puesto:** Cajero.

**Rol del puesto:** Atención al cliente, administración de dinero.

**Remuneración:** \$400

### Méritos aspectos a considerar

Tabla 3. Méritos aspectos a considerar, cajero.

<b>Instrucción formal</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Capacitación</b>	<b>Competencias del puesto</b>
<p>Tecnólogo superior en contabilidad o administración.</p> <p>Otro idioma más aparte del nativo.</p>	<p>Mínimo 1 año con experiencia comprobable.</p>	<p>Protocolo de servicio.</p> <p>Atención al cliente.</p> <p>Manejo de sistemas informáticos.</p> <p>Manejo de redes sociales y herramientas de comunicación.</p> <p>Cobranza y manejo de dinero.</p>	<p>Compromiso</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Manejo de problemas.</p> <p>Manejo numérico.</p> <p>Atención al cliente.</p> <p>Honestidad.</p> <p>Planificación</p> <p>Iniciativa.</p>

(Alarcón, Méritos a considerar, cajero. , 2020)

### **3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING**

#### **3.1 Objetivo de mercadotecnia**

Situar la marca por medios digitales como internet, sitios web, páginas web, videos digitales e imágenes digitales, además con los productos y servicios que ofrecerá en el negocio para así causar interés en los posibles clientes potenciales.

#### **3.2 Investigación de mercado**

En la investigación de mercado que se realiza esta la exploración documental y de campo, como resultado se entiende que en la primera exploración se realizó mediante un estudio acerca del chocolate propiamente ecuatoriano, y de los principales ingredientes que utilizará con el fin de dar a conocer productos que tengan esa auténtica tradición que no se puede perder. Para esta investigación documental se procedió a indagar en fuentes de información primarias y secundarias sobre recetas a base de chocolate incluyendo otros ingredientes.

Por otra parte, también se realizó la investigación de campo que consta en recolectar información sobre el sector en donde se encontrará el negocio, implementando métodos de información como son las encuestas en donde se podrá saber que opinan los consumidores.

##### **3.2.1 Modalidad.**

La recolección de datos se realizó mediante encuestas de manera virtual a través de la aplicación Google Forms, misma que está estructurada en base a 9 preguntas cerradas y de opción múltiple con el fin de tener resultados fáciles de contabilizar.



### 3.3 Plan de Muestreo

En el presente trabajo informativo existe un universo bastante extenso por lo que se debe obtener una muestra de la población, al conseguir esto se realizará una investigación de campo, en el sector en donde se localizará el negocio. La investigación de campo se ejecutará en Quito preferentemente en el sector de Carapungo en el Conjunto Los Álamos al norte de la ciudad, ya que en el mismo sector se establecerá el negocio, además por la Emergencia Sanitaria que actualmente se vive es muy riesgoso visitar el sitio y hacer la investigación prevista, por ende, se elaborarán encuestas por medio de internet, ya que se pretende que sea una opción rápida y eficaz para obtener mejores resultados.

Para conocer el total de personas a las que se encuestarán se aplicará la siguiente fórmula.

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

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

$$n = \frac{150 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (150 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{144.06}{1.3329}$$

$$n = 108$$

### 3.4 Análisis de las encuestas

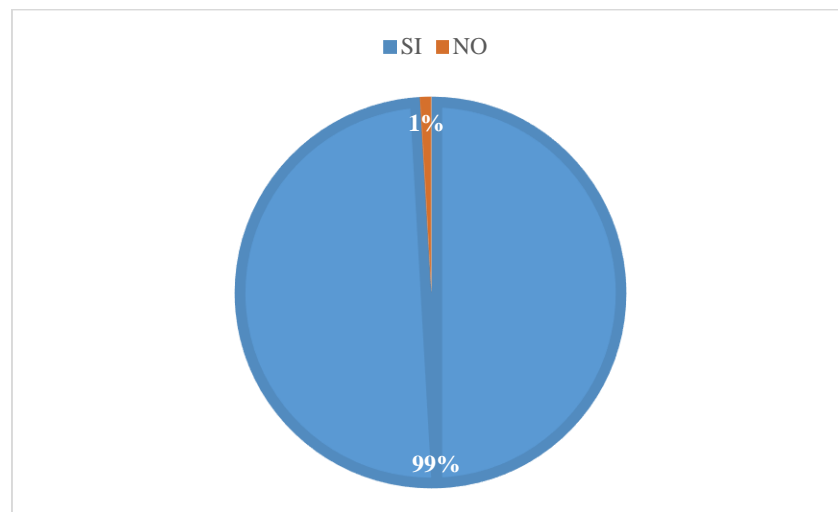
#### Pregunta 1.

Tabla 4. ¿Usted consume postres?

¿Usted consume postres?		
Respuesta	Cantidad	%
Si	107	99,1%
No	1	0,9%
<b>TOTAL</b>	108	100%

(Alarcón, ¿Usted consume postres?, 2020)

Ilustración 4. Pregunta 1, gráfico circular.



(Alarcón, Pregunta 1, gráfico circular., 2020)

Análisis: Las personas encuestadas en su gran mayoría respondieron con un 99,1% que consumen postres, esto quiere decir que los productos que se ofrecerán tendrán una gran acogida por los clientes, por otra parte, el 0,9% restante dijo que no consumía postres, esto quiere decir que no existirá una desventaja ya que ese porcentaje es parte del mercado.

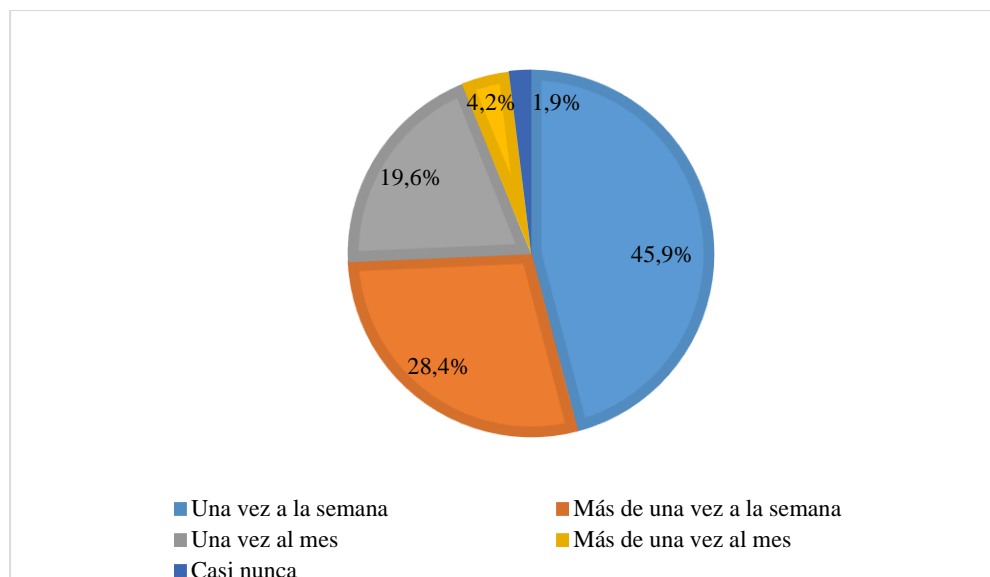
## Pregunta 2

Tabla 5. ¿Con que frecuencia consume postres?

<b>¿Con que frecuencia consume postres?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Una vez a la semana</b>	50	45,9 %
<b>Más de una vez a la semana</b>	30	28,4%
<b>Una vez al mes</b>	20	19,6%
<b>Más de una vez al mes</b>	5	4,2%
<b>Casi nunca</b>	3	1,9%
<b>TOTAL</b>	108	100%

(Alarcón, ¿Con que frecuencia consume postres?, 2020)

Ilustración 5. Pregunta 2, gráfico circular.



(Alarcón, Pregunta 2, gráfico circular., 2020)

Análisis: De las 108 personas encuestadas un 45,9% dieron a conocer que consumen postres una sola vez a la semana que es el porcentaje mayor que se obtuvo, por otra parte, el 28,4% confirmó que lo hacen más de una vez a la semana, el 19,6% una vez al mes, el 4,2% más de una vez al mes y por último el 1,9% que casi nunca consumen postres, este resultado nos da a entender que la empresa como tal tendrá diversos clientes que optarán por consumir los productos finales la mayoría de días.

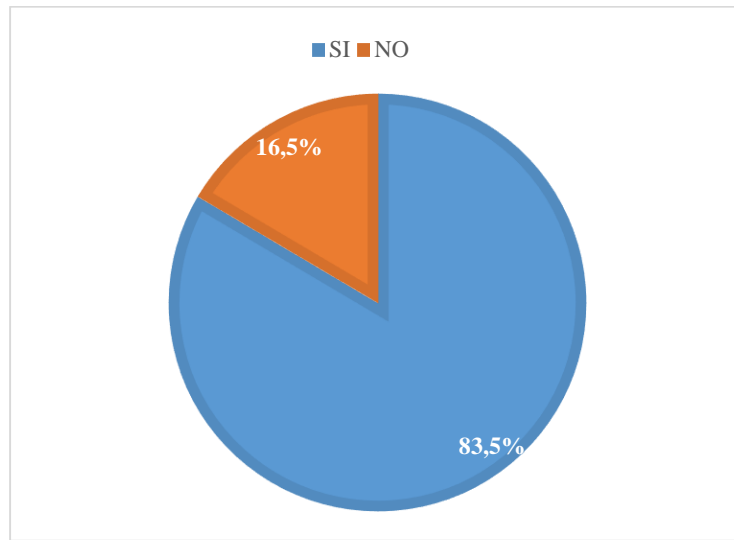
### Pregunta 3

Tabla 6. ¿En dónde usted vive, venden postres?

¿En dónde usted vive, venden postres?		
Respuesta	Cantidad	%
Si	91	83,5%
No	17	16,5%
<b>TOTAL</b>	108	100%

(Alarcón, ¿En dónde usted vive venden postres?, 2020)

Ilustración 6. Pregunta 3, gráfico circular.



(Alarcón, Pregunta 3, gráfico circular, 2020)

Análisis: Los encuestados en esta pregunta respondieron lo siguiente: el 83,5% afirman que por su residencia si hay negocios que venden postres y un 16,5% afirmó que no tienen cerca negocios de este tipo, esto da a entender que la empresa tendrá poca clientela al empezar con la apertura del negocio, pero en el transcurso del tiempo un mayor número de personas empezaran a visitar el establecimiento.

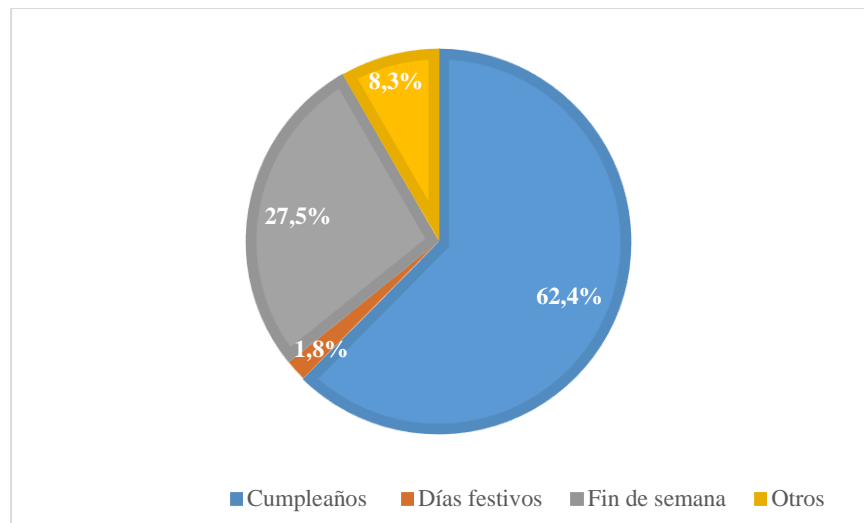
#### **Pregunta 4**

Tabla 7. ¿En qué ocasiones compra postres?

<b>¿En qué ocasiones compra postres?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Cumpleaños</b>	68	62,4%
<b>Días festivos</b>	2	1,8%
<b>Fin de semana</b>	30	27,5
<b>Otros</b>	8	8,3
<b>TOTAL</b>	108	100%

(Alarcón, ¿En que ocasiones compra postres?, 2020)

Ilustración 7. Pregunta 4, gráfico circular.



(Alarcón, Pregunta 4, gráfico circular., 2020)

Análisis: Los 108 encuestados respondieron esta pregunta de la siguiente manera, el 62,4% que es la gran mayoría afirman que compran postres en cumpleaños, el 27,5% lo hace los fines de semana, el 8,3% los compra en distintas ocasiones ya sea un antojo o una reunión

con la familia y el 1,8% confirma que los adquiere en días festivos como el día de la madre, día del niño, etc. Esto nos da a entender que durante todo el año en días o meses específicos las ventas serán mayores por el hecho de que la gente adquirirá los productos en fechas importantes para sus seres queridos.

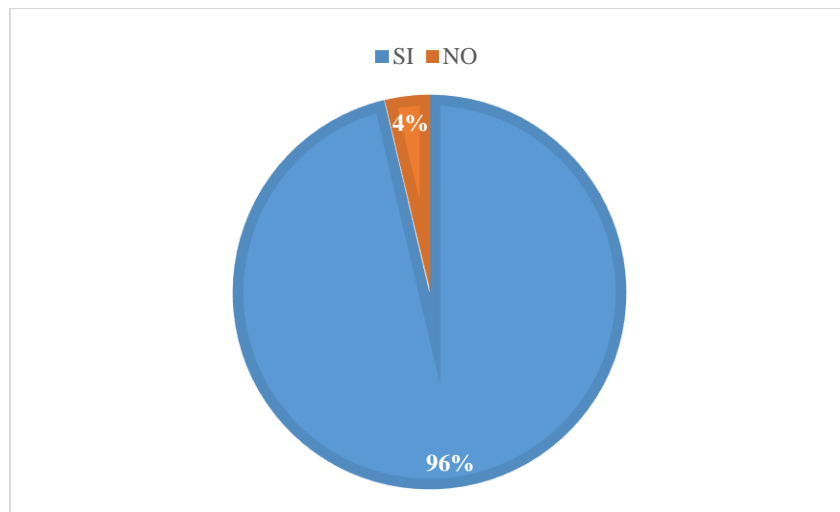
### Pregunta 5

Tabla 8. ¿Usted consume chocolates?

¿Usted consume chocolates?		
Respuesta	Cantidad	%
Si	105	96,3%
No	3	3,7%
<b>TOTAL</b>	108	100%

(Alarcón, ¿Usted consume chocolates?, 2020)

Ilustración 8. Pregunta 5, gráfico circular.



(Alarcón, Pregunta 5, 2020)

Análisis: Esta pregunta significa que el negocio funcionará o no, dependiendo de la respuesta de los encuestados, el 96,3% respondieron que si consumen chocolates y un 3,7% expresaron que no lo hacen, lo que significa que los productos finales que se venderán tendrán una gran demanda, puesto que se los realiza a base de chocolate.

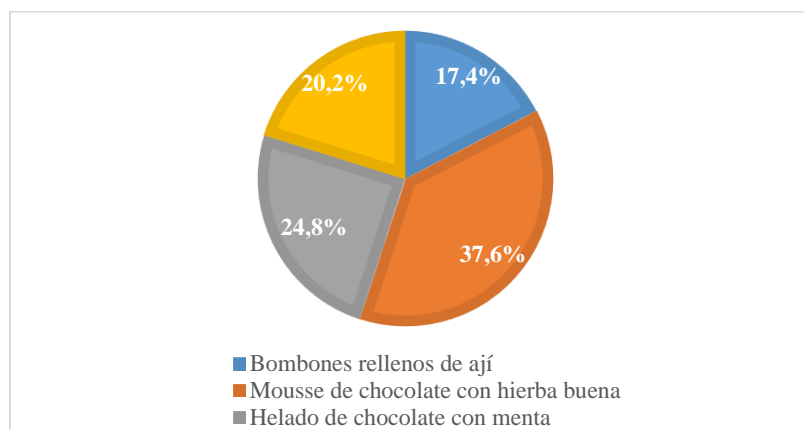
## Pregunta 6

Tabla 9. ¿De los siguientes postres cual le gustaría probar?

¿De los siguientes postres cual le gustaría probar?		
Respuesta	Cantidad	%
Bombones rellenos de ají	19	17,4%
Mousse de chocolate con hierba buena.	41	37,6%
Helado de chocolate con menta	27	24,8
Cheesecake de chocolate con jengibre	21	20,2
<b>TOTAL</b>	108	100%

(Alarcón, ¿De los siguientes postres cual le gustaría probar?, 2020)

Ilustración 9. Pregunta 6, gráfico circular.





Análisis: Los 108 encuestados nos dieron a conocer sus preferencias frente a los productos que el negocio ofrecerá, el 37,6% escogió el mousse de chocolate con hierba buena, el 24,8% el helado de chocolate con menta, el 20,2% cheesecake de chocolate con jengibre y el 17,4% bombones rellenos con ají, esto da a conocer las preferencias de los clientes y por ende en los productos que tengan más acogida, es en los cuales se enfocará más para que los clientes disfruten de los mismos.

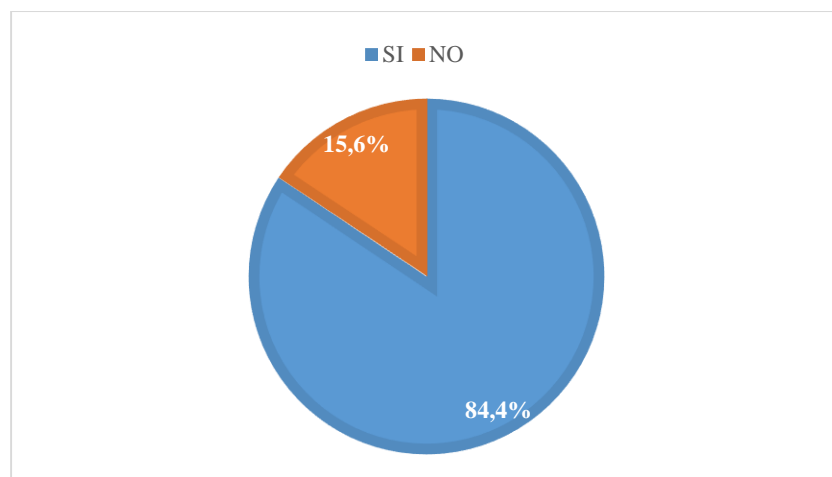
### Pregunta 7

Tabla 10. ¿Usted sabe que son aportes nutricionales?

¿Usted sabe que son aportes nutricionales?		
Respuesta	Cantidad	%
Si	92	84,4%
No	16	15,6%
<b>TOTAL</b>	108	100%

(Alarcón, ¿Usted sabe que son aportes nutricionales?, 2020)

Ilustración 10. Pregunta 7, gráfico circular.



Análisis: Los 108 encuestados respondieron lo siguiente frente a esta pregunta, un 84,4% afirma conocer sobre los aportes nutricionales y un 15,6% dice no conocer acerca de esto, lo que nos da a entender que varias personas se informan sobre los productos que consumen y mediante esto cuidan su salud, en el establecimiento se entregarán trípticos con información sobre aportes nutricionales, beneficios y la parte nutricional de cada producto que se ofertará para que la gente esté más al tanto de lo que consume.

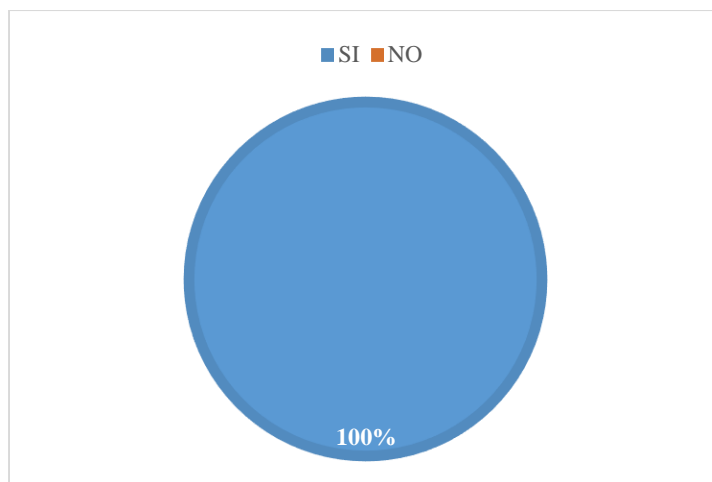
### Pregunta 8

Tabla 11. ¿Quisiera que el negocio tenga página web?

<b>¿Quisiera que el negocio tenga página web?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	108	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	108	100%

(Alarcón, ¿Quisiera que el negocio tenga página web?, 2020)

Ilustración 11. Pregunta 8, gráfico circular.



(Alarcón, Pregunta 9, gráfico circular., 2020)

Análisis: En esta pregunta los encuestados consideraron en su totalidad el 100% que el negocio debe tener página web para que puedan ver el contenido, información acerca de los productos que se utilizaran, el menú, costos, promociones, beneficios para la salud, los contactos para que puedan realizar su pedido, etc. Esto servirá de mucho para que más gente conozca a que se dedica el negocio, porque ahora la mayoría de personas revisan más las redes sociales y pasan tiempo en su teléfono móvil.

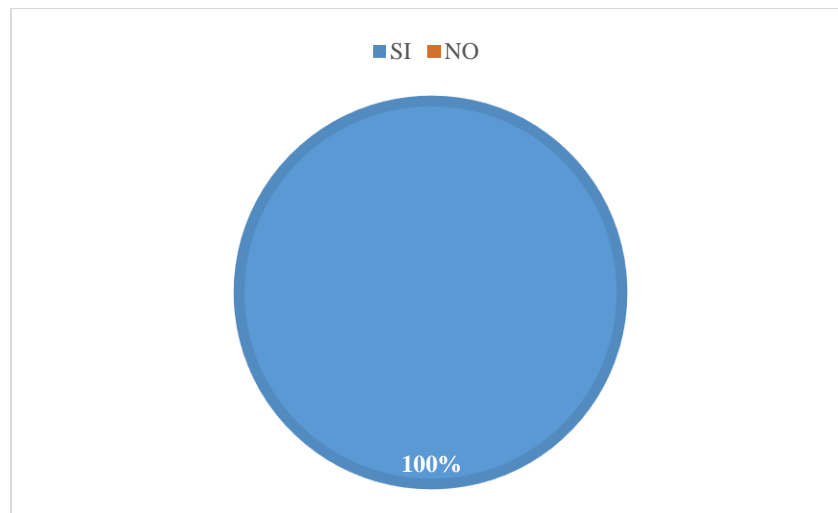
### Pregunta 9

Tabla 12. ¿Le gustaría que la empresa tenga servicio a domicilio?

¿Le gustaría que la empresa tenga servicio a domicilio?		
Respuesta	Cantidad	%
Si	108	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	108	100%

(Alarcón, ¿Le gustaría que la empresa tenga servicio a domicilio?, 2020)

Ilustración 12. Pregunta 9, gráfico circular.



(Alarcón, Pregunta 10, gráfico circular., 2020)

Análisis: Los encuestados dieron a conocer estos resultados: el 100% de ellos optaron para que el negocio tenga servicio a domicilio, y se trabaje con todas las medidas de bioseguridad que se requieran, esto será muy factible, ya que por la Emergencia Sanitaria por la cual el mundo entero esta pasando, no es recomendable que la gente salga donde pueden existir aglomeraciones o focos de contagio, por ende este método es sumamente util y viable para evitar más contagios además lograr que la gente disfrute de los productos en casa donde estarán seguros.

### 3.4.1 Análisis General

El análisis da a entender que la gran mayoría de encuestados consumen postres y que les gusta el chocolate esto llegará a ser una gran ventaja puesto que a las personas les gusta ir a los centros comerciales a pasear, distraerse, comer algo distinto o nuevo y es ahí donde podrán visitar la isla de Choco Tentación.

La gente que pase por la isla recibirá un tríptico donde se encontrará la información del negocio, los alimentos que se ofertan, aportes y beneficios para la salud y también habrá información para las personas que tienen enfermedades en las cuales no pueden comer tanto dulce.

Las personas que indicaron que si consumen chocolates son los clientes más potenciales porque ellos visitarán el negocio, y poco a poco traerán a más clientes que disfruten de los productos que Choco Tentación ofrece.

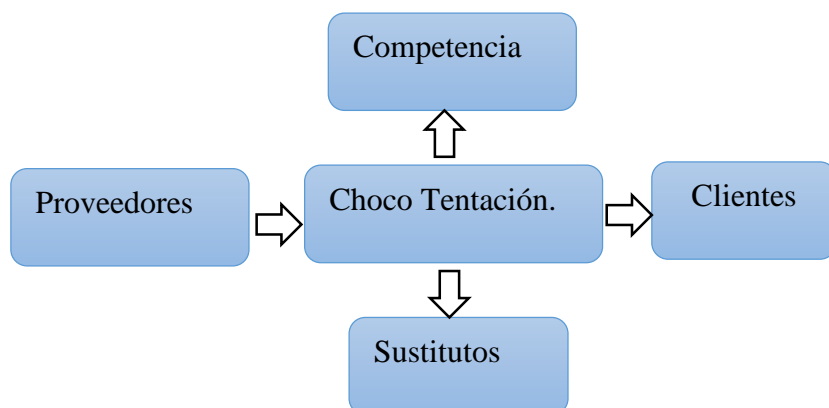
En conclusión, al ver y analizar los resultados de la investigación de campo se da a conocer que a la gente le gustaría probar los diferentes postres que se ofertarán.

### 3.5 Entorno empresarial

#### 3.5.1 Microentorno.

Choco Tentación opina que su microentorno comprende todos los factores en el área de operación lo cual es factible porque tendrá un control efectivo sobre el negocio.

Ilustración 13. Esquema microentorno Choco Tentación.



(Alarcón, Esquema microentorno Choco Tentación., 2020)

- **Competencia directa.**

Después de recorrer y conocer bien el lugar donde se establecerá el negocio se encontraron varias competencias directas, la evaluación fue verificar el tipo de establecimiento, categoría y los productos que se ofrecen.

Dentro del Centro Comercial se encuentran algunas cadenas grandes como son:

Juan Váldez

Crepes & Waffles

- **Competencia indirecta.**

En la Avenida, Padre Luis Vaccari se encuentra 2 pastelerías:

- Pastelería Hermanos Flores donde realizan pasteles personalizados.
- Coffe & Kakes donde venden pasteles tradicionales y helados.

En la calle Rumiñahui y Av San Luis, Vaccari se encuentra un establecimiento KUCABI Deli Café, donde venden postres, batidos, waffles y más.

En la calle Galo Plaza Lasso OE12-20 Plaza Cultural Juan Montalvo se encuentra la Panadería Las Delicias de Tío Simón, en este negocio se venden variedad de postres, pasteles tradicionales y personalizados.

- **Sustitutos.**

Luego de conocer el sector encuentran un sustituto, es una cafetería y pastelería ubicada en las calles Panamericana Norte y Corazón de Jesús, este negocio puede ser sustituto algunas veces por vender postres y chocolates, pero no se considera competencia directa.

- **Proveedores.**

Choco Tentación busca trabajar con proveedores calificados, y mediante esto obtener los mejores beneficios para el negocio.

Ilustración 14. Proveedores.

<b>Tabla de proveedores</b>		
<b>Materia Prima</b>		
<b>Distribuidor</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Producto</b>
<b>Rey leche, Reybanpac C.A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Productos de calidad.</li> <li>➤ Entregas a domicilio.</li> <li>➤ Facilidad de pago.</li> </ul>	Productos Lácteos.
<b>Cocoa Kingdom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Variedad de productos.</li> <li>➤ Entregas a domicilio.</li> <li>➤ Precios accesibles.</li> <li>➤ Años de experiencia.</li> </ul>	Ingredientes para pastelería, repostería y chocolatería.
<b>Implementos de limpieza.</b>		
<b>IPPO Ecuador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Productos de calidad.</li> <li>➤ Facilidad de pago.</li> <li>➤ Años de experiencia.</li> </ul>	Insumos de limpieza y desinfección.
<b>Combustible</b>		
<b>ENI Ecuador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Facilidad de pago.</li> <li>➤ Entrega en el establecimiento,</li> </ul>	GLP de uso doméstico e industrial

(Alarcón, Proveedores, 2020)

- **Distribuidores o Intermediarios.**

Choco Tentación venderá sus productos de forma directa de tal manera que no necesitará de distribuidores para ejecutar esta diligencia.

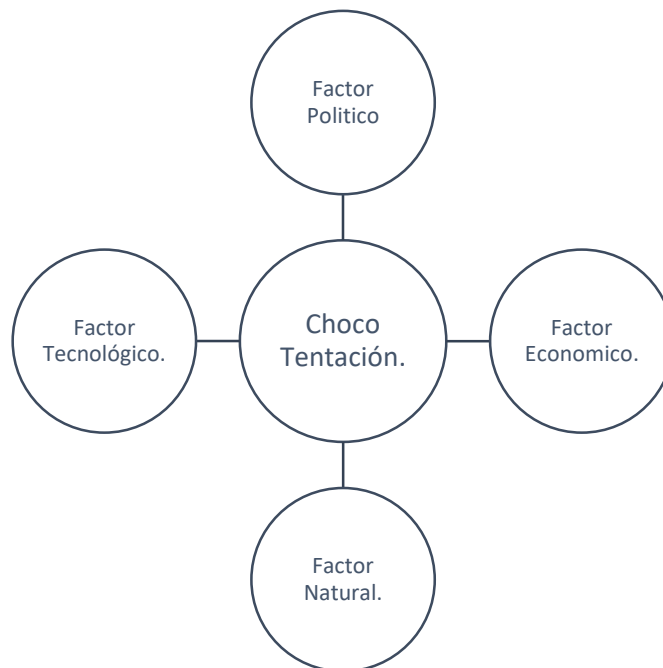
- **Cientes.**

Choco Tentación es un negocio que va dirigido a todo tipo de cliente, ya que se tendrá variedad de productos a su elección, para que puedan experimentar sabores nuevos e innovadores y sobre todo la calidad y servicio al recibir el mismo.

### 3.5.2 Macroentorno

Estos factores son los que Choco Tentación no puede prevenir ni tener un control inmediato sobre ellos, ya que intervienen en las actividades del negocio.

Ilustración 15. Macroentorno Choco Tentación.



(Alarcón, Esquema macroentorno Choco Tentación., 2020)

- **Factor Político.**

Los factores políticos son los estatutos que el gobierno como tal tiene que aprobar ahí entran varios tales como el alza de impuestos, varias empresas grandes que pueden entrar al país y serán competencia para negocios pequeños, alza de sueldos, etc. Hoy en día todos los negocios



deben tener en regla todos sus trámites legales como es el ARCSA, RUC, pagos a sus trabajadores también se toma en cuenta al Ministerio de Salud Pública que se encarga de la inocuidad alimentaria y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), el MINTUR, Ministerio de Trabajo, por el momento el sector turístico de alimentos y bebidas está regido por una juiciosa vigilancia sanitaria por la pandemia que estamos pasando por ende hay medidas de restricción que se deben acatar para que pronto el sector turístico se normalice y no existan restricciones como las que se deben cumplir en la actualidad.

- **Factor Económico.**

En estos momentos la economía del Ecuador se ve bastante afectada por la emergencia sanitaria por la cual está atravesando el país, en los primeros meses de cuarentena todos los negocios tuvieron que cerrar por órdenes del presidente, COE Nacional, COE Cantonal para evitar contagiarse es ahí cuando al sector turístico le afecto fuertemente.

Una vez despejada esta situación, Choco Tentación estaría dependiendo del desarrollo económico del país por lo que hay que esperar la fijación en productos y servicios ya que esto dependerá si la economía crece o decrece.

- **Factor Natural.**

En la actualidad estamos pasando por una emergencia sanitaria muy grave la cual no nos permite realizar actividades a plenitud como lo es visitar un restaurante, cafetería, etc. Lo que a la empresa le afectaría es que al momento de realizar su apertura siga existiendo esta emergencia sanitaria por el hecho de que no habrá mucha clientela y existirá una gran pérdida económica

- **Factor Tecnológico.**

El factor tecnológico hoy en día es bastante utilizado por los usuarios es por este motivo que Choco Tentación creara varias páginas web donde promocióne sus productos y haya

información de los mismos, además la gente puede contactarse con la empresa y hacer sus pedidos a través de la página web.

### **3.6 Producto y servicio**

Choco Tentación es un establecimiento que se dedicará a la producción de postres a base de chocolate, se orienta a la innovación y tradición al trabajar con productos ecuatorianos, además, se aplicarán métodos, técnicas y rigurosos procesos tales como desinfección del área, limpieza profunda, verificar que no haya contaminación cruzada así nos aseguramos que no se generen bacterias o contaminaciones. Además, el establecimiento ejecuta otras actividades tales como: cotizaciones para sus eventos y servicio para llevar.

#### **3.6.1 Producto Esencial.**

En varios establecimientos su objetivo principal directamente es satisfacer la necesidad fisiológica que la gente requiere pero no es solo eso, lo que hoy en día se debe vender al comensal es una gran experiencia, y Choco Tentación tiene como fin cumplir esto, puesto que el producto esencial que ofrece tiene como experiencia probar sabores nuevos y tradicionales como es el chocolate con este ingrediente se puede realizar magníficas y deliciosas preparaciones que atraerán al cliente para que llegue a tener esa experiencia única y satisfactoria la cual le ofrece Choco Tentación.

#### **3.6.2 Producto real.**

Choco Tentación tendrá a su disposición una amplia variedad de productos con la esencia tradicional que los identifica tales como:

- Mousse de chocolate con hierba buena, un postre que llena el paladar de sabores, es suave y se puede comer en cualquier ocasión.
- Cheesecake de chocolate con jengibre, un dulce que se puede compartir en familia, es un pastel cremoso de queso con el dulce sabor del chocolate y el picante del jengibre.

- Helado de chocolate con menta, es un postre el cual la gente estará gustosa de probarlo, este helado de chocolate está acompañado con el fresco sabor de la menta y con trozos de chocolate en su interior que le brinda una crocancia inigualable.

### **3.6.3 Características.**

- Choco Tentación es un lugar en el cual puedes disfrutar variedad de postres con un excelente servicio al cliente donde además podrás preguntar cualquier duda que tengas y te darán una respuesta rápida y eficaz.
- El ambiente será de un lugar acogedor, cómodo y seguro donde podrás disfrutar de un momento a solas o en compañía.
- La decoración y ambientación se modificará dependiendo de fechas especiales como el Día de la Madre, San Valentín, Navidad, etc. En los otros meses del año el establecimiento estará decorado con globos, serpentinas, banderas con colores representativos de Ecuador también se pondrá música ecuatoriana para que sea un ambiente acogedor.
- Los productos que se ofrecerán son a base de chocolate implementando otros ingredientes a las preparaciones.
- El servicio que se brindará es a la mesa, para llevar o a domicilio si el comensal lo requiere de esta manera.

### **3.6.4 Calidad.**

Desde que existen los establecimientos que reciben a proveedores, se debe verificar y revisar que los mismos estén completos en buen estado y que cumplan con todos los protocolos de bioseguridad y con las BPMS, mediante esto se toma en consideración indicadores de calidad como:

- Método de almacenamiento (FIFO).
- Temperaturas de almacenaje y cocción adecuada de los productos.

- Lavado y desinfección de áreas de trabajo, superficies, maquinaria, etc.
- Observación de puntos críticos de control.
- Alimentos altamente comprometidos.
- ETAS (Enfermedades Transmitidas por Alimentos).
- Medios de contaminación.

### **3.6.5 Estilo.**

Choco Tentación posee un estilo simple pero distinguido, el servicio que sera utilizado es el servicio “americano” esto quiere decir que los alimentos se servirán emplatados directamente hacia el cliente.

## **3.7 Marca.**

Se tiene en cuenta que a la gran mayoría de personas les atraen los productos que contengan un gran porcentaje de chocolate ya que le da un sabor diferente y delicioso, por eso surge el nombre de Choco Tentación porque al escucharlo provoca comer algo que sepa realmente a chocolate, y más si tiene como complemento otros ingredientes que le dan ese toque especial, con este nombre se espera brindar una grata bienvenida puesto que las puertas estarán totalmente abiertas a todo aquel que quiera visitar Choco Tentación.

### **3.7.1 Producto aumentado.**

Choco Tentación busca diferenciarse de su competencia mediante su tipo de servicio, las promociones que ofertará mediante su página web y también dentro del establecimiento, tendrá a la venta varios ingredientes que se usan en la realización de los postres, además se podrán realizar postres personalizados, también se tendrán promociones y descuentos en referencia a la cantidad de productos que compre el cliente, un día a la semana habrá 2x1 en todos los productos y en fechas especiales se regalará un bombón o dulce.

### 3.8 Plan de introducción al mercado

#### 3.8.1 Distintivos y Uniforme

##### Área de producción:

El gerente chef y el ayudante de pastelería utilizarán el uniforme asignado por el establecimiento el cual tendrá colores relacionados al negocio.

- **Gerente Chef.**
- Chaqueta gris mangas cortas con detalles en color negro y sello de la empresa.
- Faldón negro.
- Pantalón negro de cocina.
- Zapatos negros de cocina.
- Toca de chef.

Ilustración 16. Diseño uniforme gerente chef.



(Alarcón, Diseño uniforme gerente chef, 2020)

- **Ayudante de Pastelería.**
  
- Chaqueta blanca mangas cortas con detalles color negro y sello de la empresa.
- Faldón negro de cocina.
- Pantalón negro de cocina.
- Zapatos negros de cocina.
- Champiñón de cocina.

Ilustración 17. Diseño uniforme ayudante de pastelería.



(Alarcón, Diseño uniforme ayudante de pastelería, 2020)

## Personal área de servicio

- **Cajero.**
- Camisa blanca manga larga.
- Pantalón negro de tela.
- Delantal color gris con detalles cafés y sello de la empresa.
- Zapatos negros.

Ilustración 18. Diseño uniforme cajero.



(Alarcón, Diseño uniforme cajero, 2020)

### 3.8.2 Materiales de identificación.

#### Imagotipo

Ilustración 19. Imagotipo Choco Tentación.



(Alarcón, Imagotipo Choco Tentación, 2020)

Componentes a resaltar:

- En el centro se alcanza a visualizar el cacao que es el ingrediente principal.
- En el fondo se consigue notar un color café claro.
- En el medio se utilizó diferentes tonos de café con blanco que resaltan el elemento principal.
- Las letras están en un tono blanco.
- El logotipo es Choco Tentación.



## Logotipo

Ilustración 20. Logotipo Choco Tentación.

# CHOCO TENTACIÓN

(Alarcón, Logotipo Choco Tentación, 2020)

Componentes a resaltar:

- Tipo de letra: Broadway, el tamaño de letra es de 60 puntos, este diseño de letra se escogió porque alcanza aspiración, novedad, estilo y elegancia.
- Colores que se utilizaron: Las letras tienen un color café oscuro que hace referencia al cacao, producto muy utilizado.

## Isotipo.

El isotipo es una parte del imagotipo del negocio esto ayudará a que sea una manera más fácil para identificar la marca.

Ilustración 21. Isotipo Choco Tentación.



(Alarcón, Isotipo Choco Tentación, 2020)

## Tarjeta de presentación.

En el frente de la tarjeta se puede notar el logotipo y varios datos para visitar y realizar pedidos.

Ilustración 22. Frente de tarjeta de presentación.



(Alarcón, Frente tarjeta de presentación, 2020)

En el reverso se puede ver el imagotipo de la empresa.

Ilustración 23. Reverso tarjeta de presentación.



(Alarcón, Reverso tarjeta de presentación, 2020)

### 3.8.3 Canal de distribución y puntos de ventas

El canal de comercialización y punto de venta de Choco Tentación es su negocio situado en Quito en el centro comercial Portal Shopping, avenida Simón Bolívar, Panamericana Norte y Capitán Giovanni Calles.

#### **Promoción.**

- La promoción más utilizada hoy en día es mediante redes sociales Instagram, Facebook, Whatsapp, etc.
- Cuando el negocio tenga clientela lo que se pretende es realizar promociones mediante volantes, radio, trípticos, en donde se dara a conocer el menú, número de contacto, información del negocio, etc.

- **Contacto.**

- Redes sociales.
- Página web.
- Tarjetas de presentación.
- Whatsapp.

- **Negociación.**

- Mediante teléfono.
- Directa en el establecimiento.
- Video llamada.
- Redes sociales.

- **Financiamiento.**

Tabla 13. Financiamiento de publicidad.

Tarjetas de presentación.	80 unidades	\$6.00
Publicidad Facebook	2 veces a la semana	\$10.00
Publicidad Instagram	2 veces a la semana	\$10.00
<b>TOTAL</b>		\$26.00
<b>TOTAL ANUAL</b>		\$312.00

(Alarcón, Financiamiento de publicidad, 2020)

### 3.8.4 Riesgo y oportunidades del negocio

Hoy en día el mundo entero esta pasando por un riesgo sanitario bastante fuerte que enfrenta todos los seres humanos, pero más el sector turístico que se ve golpeado forzosamente esta situación, en varios establecimientos tienen que trabajar con suficiente cuidado para no contagiarse, a la hora de preparar los diferentes platillos hacerlo con las debidas normas de bioseguridad para protegerse a si mismo como a sus compañeros de trabajo.

Otro punto importante es estar presente en los medios digitales, y de esta manera lograr que la gente conozca más sobre los productos y servicios de Choco Tentación, y donde pueden encontrar, además a lo largo del tiempo posicionarse la marca y se logrará que los clientes realizen pagos de manera virtual al obtener los servicios del establecimiento.

### **3.9 Fijación de Precios**

#### **3.9.1 Fijación de precios por receta estándar.**

Los costos en las recetas estándar han sido calculados para una persona, lo que se toma en cuenta para realizar la misma, son los productos que se usarán en la preparación del plato también se tomarán en cuenta los costos de cada producto, en el valor total se irá sumando otros valores que intervienen en la elaboración de estos platillos como son:

- Imprevistos
- Mano de obra.
- Gastos de fabricación.
- IVA.
- Utilidad
- Servicio.

Al finalizar la receta se conocerá cual es el costo del producto final.

Por continuidad se muestran las recetas estándar de 3 preparaciones:

- Mousse de chocolate con hierba buena.
- Cheesecake de chocolate con jengibre.
- Helado de chocolate con menta.

➤ **Mousse de chocolate con hierba buena.**



Tabla 14. Mousse de chocolate con hierba buena.

		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Mousse de chocolate con hierba buena.		<b>Código:</b> 001	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	20/12/2020		<b>Chef:</b> Anita Alarcón	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Chocolate en barra	Gr.	\$12.00	50	0.60
Mantequilla sin sal	Gr.	\$2.00	25	0.05
Huevos	Gr.	\$3.00	33	0.10
Azúcar	Gr.	\$1.05	15	0.02
Leche	MI	\$0.85	33	0.03
Hierba buena	Gr.	\$1.50	5	0.01
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	<b>0.80</b>
			<b>10% imprevistos</b>	<b>0.08</b>
			<b>Total neto</b>	<b>0.88</b>
			<b>Gasto de fab. 15%</b>	<b>0.13</b>
			<b>Factor costo 33,33%</b>	<b>0.29</b>
			<b>M.O. 45%</b>	<b>0.40</b>
			<b>G. Admin 12%</b>	<b>0.11</b>
			<b>45% utilidad</b>	<b>0.40</b>
			<b>Subtotal</b>	<b>2.20</b>
			<b>12% IVA</b>	<b>0.26</b>
			<b>10% servicio</b>	<b>0.22</b>
			<b>Total</b>	<b>2.68</b>

(Alarcón, mousse de chocolate con hierba buena, receta Estándar de costos, 2020)

➤ **Cheesecake de chocolate con jengibre.**



Tabla 15. Cheesecake de chocolate con jengibre, receta estándar de costos.

		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Cheesecake de chocolate con jengibre.		<b>Código:</b> 002	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	20/12/2020		<b>Chef:</b> Anita Alarcón	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Harina	Gr.	\$1.35	25	0.03
Mantequilla sin sal	Gr.	\$2.00	16	0.03
Azúcar impalpable	Gr.	\$3.00	6	0.02
Huevos	Gr.	\$3.00	13	0.04
Queso crema	Gr.	\$8.00	63	0.50
Azúcar granulada	Gr.	\$1.05	16	0.02
Chocolate en barra	Gr.	\$12.00	75	0.90
Crema de leche	MI	\$4,50	16	0.07
Jengibre	Gr.	\$3.00	10	0.03
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	<b>1.65</b>
			<b>10% imprevistos</b>	<b>0.16</b>
			<b>Total neto</b>	<b>1.81</b>
			<b>Gasto de fab. 15%</b>	<b>0.27</b>
			<b>Factor costo 33,33%</b>	<b>0.60</b>
			<b>M.O. 45%</b>	<b>0.81</b>
			<b>G. Admin 12%</b>	<b>0.22</b>
			<b>45% utilidad</b>	<b>0.81</b>
			<b>Subtotal</b>	<b>4.53</b>
			<b>12% IVA</b>	<b>0.54</b>
			<b>10% servicio</b>	<b>0.45</b>
<b>Total</b>	<b>5.52</b>			

(Alarcón, chesecake de chocolate jengibre, receta estándar de costos, [Tabla], 2020)

➤ **Helado de chocolate con menta.**

Tabla 16. Helado de chocolate con menta.



		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Helado de chocolate con menta.		<b>Código:</b> 003	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	20/12/2020		<b>Chef:</b> Anita Alarcón	
INGREDIENTES	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
Chocolate en barra	Gr.	\$12.00	80	0.96
Azúcar granulada	Gr.	\$1.05	15	0.02
Hojas de menta	Gr.	\$1,50	7	0.01
Crema de leche	Ml	\$4.50	17	0.08
Leche	Ml	\$0.85	15	0.01
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	<b>1.08</b>
			<b>10% imprevistos</b>	<b>0.11</b>
			<b>Total neto</b>	<b>1.18</b>
			<b>Gasto de fab. 15%</b>	<b>0.18</b>
			<b>Factor costo 33,33%</b>	<b>0.39</b>
			<b>M.O. 45%</b>	<b>0.53</b>
			<b>G. Admin 12%</b>	<b>0.14</b>
			<b>45% utilidad</b>	<b>0.53</b>
			<b>Subtotal</b>	<b>2.96</b>
			<b>12% IVA</b>	<b>0.36</b>
			<b>10% servicio</b>	<b>0.3</b>
			<b>Total</b>	<b>3.62</b>

(Alarcón, helado de chocolate con menta, receta estándar de costos, 2020)



✓ **Mousse de chocolate con hierba buena.**



Tabla 17. Mousse de chocolate con hierba buena.

		RECETA DE PRODUCCIÓN.						
NOMBRE DE LA RECETA		Mousse de chocolate con hierba buena.						
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL			PUNTOS DE CONTROL		
50	Gr.	Chocolate en barra	-			En trozos		
25	Gr.	Mantequilla sin sal	-			-		
33	Gr.	Huevos	-			Separar la clara y yema.		
15	Gr.	Azúcar	-			-		
33	MI	Leche	Pasteurizada			-		
5	Gr.	Hierba buena	Lavada			Picada		
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		1. Primero poner en una olla a fuego bajo la leche con la mantequilla y las hojas de hierba buena, cuando empiece a hervir retiramos del fuego, sacar las hojas de hierba buena y agregar el chocolate previamente troceado dejando que el chocolate se derrita en esta mezcla, remover para obtener una crema homogénea, dejar enfriar.						
		2. En un bowl separar las claras y las yemas, las claras batir hasta que esten punto nieve junto con el azúcar.						
		3. Cuando este listo las claras incorporar con lo anterior preparación que tiene que estar fría, mezclar con movimientos envolventes y despacio para obtener una buena crema homogénea.						
		4. Al tener listo esta preparación, colocarlos en unos envases y refrigerarlos.						
Porción (g)	Calorías (kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
125	233	13.73	92.78	20.09	14.17	428	214	6.80

(Alarcón, mousse de chocolate con hierba buena, receta de producción, 2020)

✓ *Cheesecake de chocolate con jengibre.*



Tabla 18. Cheesecake de chocolate con jengibre.

		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN						
NOMBRE DE LA RECETA		Cheesecake de chocolate con jengibre.						
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL		PUNTOS DE CONTROL			
25	G	Harina	-		-			
16	G	Mantequilla sin sal	Temperatura ambiente		-			
6	G	Azúcar impalpable	-		-			
13	ML	Huevos	Frescos		-			
63	G	Queso crema	-		-			
16	G	Azúcar granulada	-		-			
75	G	Chocolate en barra	-		En trozos.			
16	ML	Crema de leche	-		-			
10	G	Jengibre	-		Pelado y rallado.			
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Para la masa sablé, colocar en la batidora harina, azúcar glas y mantequilla mezclar todo hasta obtener una textura arenosa, luego incorporar el huevo y seguir batiendo hasta que todo se mezcle. Dejar de batir, sacar la masa y la poner sobre un pedazo de papel encerado formar una bola y poner otro pedazo de papel encima y estirar con el rodillo y la refrigerar durante 30 o 40 minutos.</li> </ol>						
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Sacar la masa del refrigerador y la colocar en el molde que se va a utilizar y la colocar bien, y volver a refrigerar.</li> </ol>						
		<ol style="list-style-type: none"> <li>En una olla poner crema de leche y el chocolate en trozos pequeños para que se derrita, y esta mezcla agregarla después.</li> <li>En la batidora poner queso crema, con azúcar y el jengibre previamente pelado y rallado, luego colocar harina y por último la mezcla de crema de leche hasta obtener una mezcla homogénea.</li> <li>Precalentar el horno a 130 °C, sacar el molde de la refrigeradora y añadir la mezcla, hornear a baño maría durante 1 hora a 130°C.</li> </ol>						
Porción (g)	Calorías (kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
165	281.85	10.98	164.54	33.05	102.02	670	193	3.70

(Alarcón, chesecake de chocolate con jengibre, receta de producción.[tabla], 2020)

✓ **Helado de chocolate con menta.**

Tabla 19. Helado de chocolate con menta.

		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN						
NOMBRE DE LA RECETA		Helado de chocolate con menta.						
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL		PUNTOS DE CONTROL			
15	G	Azúcar	-		-			
80	G	Chocolate en barra	-		-			
7	G	Hojas de menta	-		-			
15	MI	Leche	Pasteurizada		-			
17	MI	Crema de leche	Refrigerado		-			
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		1. En una olla colocar leche , chocolate y las hojas de menta, poner a fuego medio antes de que hierva retirar y dejar enfriar.						
		2. En un recipiente colocar la crema de leche con azúcar y la montar.						
		3. Después mezclar estas dos preparaciones y dejar enfriar por algunas horas antes de servir.						
Porción (g)	Calorías (kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
150	387	0.06	37.97	5.42	7.78	142	82	-

(Alarcón, Helado de chocolate con menta receta estándar de producción, 2020)

### 3.10 Implementación del negocio.

- **Arriendo del local.**

**Tabla 20. Arriendo del local.**

<b>ARRIENDO DEL LOCAL</b>		
<b>Pago Mensual.</b>	<b>Pago Semestral.</b>	<b>Pago Anual.</b>
\$600	\$3600	\$7200

(Alarcón, Arriendo del local, 2020)

- **Equipos industriales.**

**Tabla 21. Equipos industriales.**

<b>EQUIPOS INDUSTRIALES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Cocina industrial quemadores con horno.	4	\$700	\$700
Refrigerador Indurama con puerta transparente.	1	\$590	\$590
Balanza digital	2	\$20	\$20
Horno doble industrial.	1	\$880	\$880
Batidora Hamilton Beach.	1	\$70	\$70
Frigorífico	1	\$760	\$760
Licuada oster.	1	\$59	\$59

Tanque industrial de gas 5kg	1	\$20	\$20
Campana extractora con filtro.	1	\$310	\$310
Termómetro digital.	2	\$3.00	\$6.00
<b>TOTAL</b>			\$3415

(Alarcón, equipos industriales, 2020)

- **Equipos de computación.**

**Tabla 22. Equipos de computación.**

<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V.UNITARIO</b>	<b>V.TOTAL</b>
Caja registradora.	1	\$245	\$245
Computadora de escritorio.	1	\$400	\$400
Datafast	1	\$250	\$250
<b>TOTAL</b>			\$895

(Alarcón, equipos de computación, 2020)

- **Muebles y enseres.**

**Tabla 23. Muebles y enseres.**

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V.UNITARIO</b>	<b>V.TOTAL</b>
Mesón de acero inoxidable.	1	\$150	\$150
Silla giratoria.	1	\$50	\$50
Taburetes.	2	\$35	\$70

Lavadero industrial 2 pozos.	1	\$350	\$350
Mesas y juegos de sillas	10	\$130	\$130
Platos para postre	15	\$1.10	\$16.5
Cucharas de postre	15	\$1.20	\$18
Tablas de picar	2	\$13	\$26
Cuchillo de pan	2	\$2.50	\$5.00
Ollas set de 3 piezas	3	\$14.75	\$44.25
Tamiz de acero inoxidable.	2	\$1.00	\$2.00
Bowls acero inoxidable (5piezas)	3	\$20	\$60
Mangas y boquillas.	2	\$6.50	\$13
Moldes para chocolate.	4	\$2	\$8
Moldes para postres.	4	\$3.50	\$14
Cuchillo de chef	2	\$10	\$20
Espátula de codo	2	\$2.50	\$2.50
Espátula de goma	2	\$2.50	\$2.50
<b>TOTAL</b>			\$981.75

(Alarcón, muebles y enseres, 2020)

- **Equipos industriales de seguridad.**

**Tabla 24. Equipos industriales de seguridad.**

<b>EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V.UNITARIO</b>	<b>V.TOTAL</b>
Extintor Pqs 10 libras	1	\$20	\$20.00

Dispensador de jabón y gel líquido.	2	\$9.00	\$18.00
Detector de gas GLP	1	\$12.00	\$12.00
Detector de humo	1	\$12.00	\$12.00
<b>TOTAL</b>			\$62.00

(Alarcón, equipos industriales de seguridad, 2020)

- **Suministros de oficina.**

**Tabla 25. Suministros de oficina.**

<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V.UNITARIO</b>	<b>V.TOTAL</b>
Esferos BIC caja de 24 unidades, color azul.	1	\$10.00	\$10.00
Libreta	3	\$3.00	\$9.00
Grapadora	2	\$5.00	\$10.00
Grapas (caja)	2	\$1,20	\$2.40
Carpeta de cartón 50 unidades	2	\$7.00	\$14.00
Tijera	2	\$1.00	\$2.00
Resma de papel	1	\$4,00	\$4,00
<b>TOTAL</b>			\$51.40
<b>TOTAL ANUAL</b>			\$616.80

(Alarcón, suministros de oficina, 2020)

- **Servicios básicos.**

**Tabla 26. Servicios básicos.**

<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PAGO MENSUAL</b>
Agua	\$30
Luz	\$70
<b>TOTAL</b>	\$100
<b>TOTAL ANUAL</b>	\$1200

(Alarcón, servicios básicos, 2020)

- **Materiales de limpieza.**

**Tabla 27. Materiales de limpieza.**

<b>MATERIALES DE LIMPIEZA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V.UNITARIO</b>	<b>V.TOTAL</b>
Escoba	1	\$2.00	\$2.00
Trapeador	1	\$6.00	\$6.00
Cloro un galón	1	\$3.00	\$3.00
Esponja lavaplatos	4	\$0,50	\$2.00
Lavavajillas	2	\$2.50	\$5.00
Fundas de basura paquete.	1	\$3.00	\$3.00
Pala	1	\$3.50	\$3.50
Jabón líquido de manos.	1	\$3.50	\$3.50
Desinfectante 1 galón.	1	\$5.00	\$5.00
Alcohol antiséptico 1 galón.	1	\$9.00	\$9.00
Papel higiénico 200 metros.	1	\$1.80	\$1.80



Toallas de papel paquetes.	2	\$2.60	\$2.60
<b>TOTAL</b>			\$46.4
<b>TOTAL ANUAL</b>			\$556.8

(Alarcón, materiales de limpieza, 2020)

### 3.11 Estudio arquitectónico

Para realizar el plano del lugar en donde se realizará la producción, se toma en consideración el número de personas que estarán en cocina para que se puedan mover con calma y cumplir con sus actividades también existe un lugar destinado para que se puedan cambiar y guardar sus pertenencias, en el establecimiento donde se venderán los productos se tomará en cuenta el número de personas que se encontrarán en el lugar.

#### **Estructura interna del establecimiento.**

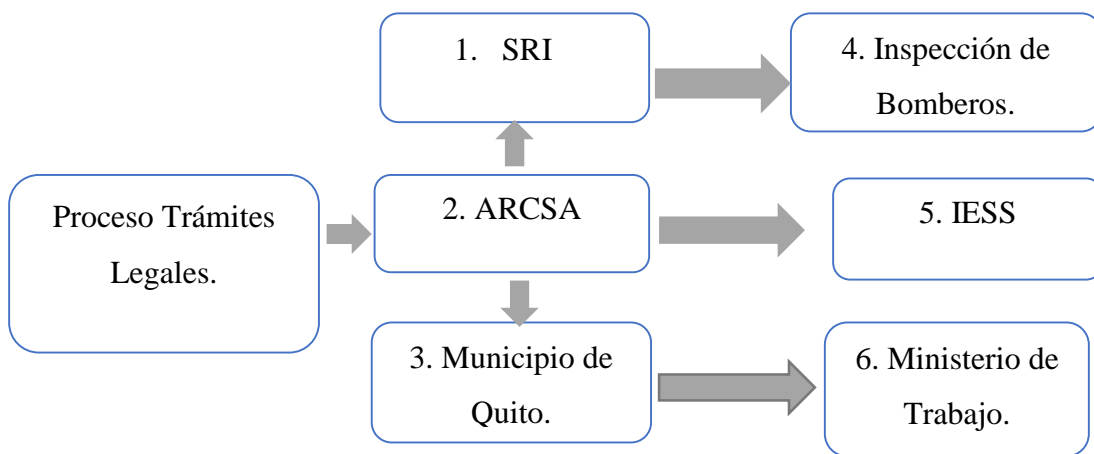
- **Plano arquitectónico del establecimiento.** ( ver anexo O y P )

## 4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Para que el negocio sea totalmente legal se requiere la obtención de varios documentos como son:

### 4.1 Proceso Trámites Legales.

Ilustración 24. Flujograma proceso de trámites legales.



(Alarcón, Flujograma proceso trámites legales., 2020)

### 4.2 Servicio de Rentas Internas/ SRI

#### RUC (Registro Único de Contribuyente)

##### Requisitos:

- Copia de cédula.
- Papeleta de votación.
- Documento de la actividad a la que el negocio pertenecerá.
- Se requiere saber si es persona natural o jurídica.

### **Procedimiento para obtener el RUC:**

- Asistir al lugar de atención del SRI.
- Pedir un turno.
- Esperar para ser llamado.
- Dirigirse a la ventanilla para ser atendido.
- Mostrar los requisitos y documentos necesarios.
- Recibir respuesta.

SRI. (2021). *Registro Único de Contribuyentes*. <https://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC>

### **4.3 ARCSA (Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria).**

Se encarga del proceso para obtener el permiso de funcionamiento de cualquier establecimiento de A&B.

#### **Requisitos:**

- Certificado de manipulación de alimentos.
- RUC
- Cedúla de entidad.
- Plano arquitectónico del establecimiento.
- Imagen de la fachada del establecimiento.
- Detallar de los productos que se comercializan.
- Expresar la cantidad de trabajadores que tendrá el negocio.

#### **Procedimiento para la obtención del permiso de funcionamiento:**

- Ingresar al sistema con su usuario y clave, en caso de no poseer esto, tendrá que registrarse y crearlo.
  - Una vez registrado podrá obtener el permiso de funcionamiento, a continuación debe seguir las siguientes indicaciones en el link que se encontrará en la página del ARCSA.
  - Contestar el formulario y adjuntar los requisitos que se solicitó anteriormente.

- En la misma página se le informará que debe realizar un pago, después de 24 horas puede cancelar el valor en la cuenta del ARCSA – Banco del Pacífico.
- El banco del Pacífico emitirá información sobre el pago realizado para que el proceso de obtención del permiso de funcionamiento sea más rápido.
- Recibido el pago se puede imprimir el permiso de funcionamiento y la factura.

Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria. (2021). *Emisión de permiso de funcionamiento*. <https://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/>

#### **4.4 Municipio de Quito.**

Se encarga de otorgar los siguientes documentos:

- **Línea de fábrica:** Documento que comunica cálculos exactos del plano arquitectónico y del terreno.
- **Permiso de suelo:** Autorización que garantiza que la infraestructura es la indicada para el establecimiento que se desea.
- **Patente:** Categorización y nombre de la actividad a la que estará destinado el negocio.

#### **Requisitos para obtener la patente:**

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Formulario para registro de patente que tiene el costo de \$1.
- Copia del RUC.
- Copia del certificado de bomberos actualizada.
- Copia de certificado de uso de suelo.

#### **Proceso para obtener la patente:**

- Llenar el formulario y adjuntar los requisitos requeridos.
- La persona debe entregar los documentos en la jefatura de rentas del GADMM.
- La jefatura revisa los documentos de la persona.
- El inspector realiza una revisión en el establecimiento y emite un informe del mismo.

- La jefatura llama a la persona y le hace saber el valor que debe cancelar.
- La persona se acerca a la ventanilla para realizar el pago de la patente.
- La persona se acerca a la jefatura y entrega los documentos y el formulario con el sello pagado.

- Después de esto puede solicitar su patente.

GOB.EC. (2020). *Patente*. <https://www.gob.ec/gadmm/tramites/solicitud-patente-municipal-primera-vez-personas-naturales>

#### **4.5 Inspección del Cuerpo de Bomberos.**

Se encarga de verificar que la infraestructura tanto interna como externa sean firmes y seguras.

##### **Reconocimiento de equipamiento:**

- Cocina, cañerías, etc.
- Tuberías de gas con manguera de color amarillo.
- Luz eléctrica.
- Recomendación de señaléticas.
- Plan de contingencia, es un documento de organización a futuro para prevenir cualquier tipo de riesgo natural.

- Con todos los documentos conseguidos en el Municipio se obtiene la Licencia Única de Actividades Económicas/ LUAE.

Bomberos Quito. (2018). *Inspecciones para el permiso de funcionamiento de establecimientos comerciales*. <https://www.bomberosquito.gob.ec/inspecciones-luae/>

#### **4.6 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social / IESS.**

Sirve para sacar el número patronal y mediante esto afiliarse a los trabajadores.

##### **Requisitos:**

- Papeleta de votación del empleador y empleado.
- Copia del contrato de trabajo legalizado en el Ministerio de Trabajo.
- Cédula de identidad del empleador y empleado.

- Comprobante del último pago de luz o agua.

**Proceso para afiliar a empleados:**

- Ir a un lugar donde nos ayuden con este proceso.
- Ingresar su número de cédula y contraseña al sistema.
- Ingresar los datos del empleado.
- Pedir clave patronal y entregar la solicitud con la información que se pide.

Ecuador legal online. (2021). *Afiliación al IESS*. <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/afiliacion-al-ies/>

**4.7 Ministerio de Relaciones Laborales.**

- Se encarga de legalizar los contratos de los empleados.
- Actas de finiquito.
- Consignación de utilidades y salario completo.
- Utilidades de los extrabajadores.

Ministerio del trabajo. (2018). *Funciones y atribuciones*. <https://www.trabajo.gob.ec/funciones-atribuciones-2/>

## 5 PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

### 5.1 Objetivo de área.

El objetivo de la empresa es tratar de prevenir varios impactos ambientales que afectan al medio ambiente como lo es la contaminación por basura, el desperdicio de agua, entre otros, mediante algunas estrategias se podrá lograr este objetivo para que con el tiempo no existan inconvenientes mayores que lleguen a afectar al negocio.

### 5.2 Impacto ambiental.

#### Impactos ambientales:

- ✓ **Desperdicio de agua:** En el área de producción la persona a cargo no es consciente del gasto extra que puede existir al dejar la llave de agua abierta.
- ✓ **Contaminación cruzada:** El mal uso de los alimentos crudos y cocidos puede llegar a ocasionar enfermedades y propagación de virus y bacterias.
- ✓ **Contaminación por basura:** Esto se debe a que no utilizan los tachos de basura y prefieren botar la basura en el piso.

#### Medidas para evitar impactos ambientales.

- Se contará con varios tachos de basura donde se podrá reciclar y así evitar la contaminación.
- Verificar el desempeño de los trabajadores para que no existan más problemas como el desperdicio del agua y la contaminación cruzada.

### **5.3 Impacto social.**

#### **Igualdad de género.**

La empresa contará con trabajadores de ambos sexos es decir hombres y mujeres, que al momento de ser contratados deberán cumplir con requisitos, normas y políticas que tiene la empresa, serán capacitados continuamente para que de esta manera realicen sus obligaciones dentro del puesto de trabajo.

#### **Organizar fuentes de trabajo.**

Se tomará en cuenta a todas aquellas personas que esten en la busca de un empleo ya sean jóvenes, personas con discapacidad, además se contará con los mejores proveedores para obtener un servicio de calidad.



## 6. PROCESO FINANCIERO

### 6.1. Introducción

En este capítulo se puede conocer el análisis financiero acerca de la empresa que se proyecta a futuro, en el cual podemos verificar si es viable mediante varios procesos financieros.

### 6.2. Inversiones

La inversión consiste en una suma de dinero que será utilizada en la apertura de un negocio legal el cual tendrá como objetivo generar ganancias y mantenerlo firme pese a cualquier dificultad.

En la tabla de inversiones de encuentran los **Activos Fijos** que consiste en equipos industriales y de seguridad, equipos de computación, muebles y enseres, que al sumar todos estos valores obtendremos el total de activos fijos que es de \$5353,75.

**Tabla 28. Inversiones**

<b>INVERSIONES</b>	
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	
Edificio	0
Vehículo	0
Equipos Ind./ seguridad	3477
Equipos de Computación	895
Muebles – enseres	981,75
<b>TOTAL</b>	<b>5353,75</b>

(Alarcón, Inversiones, 2020)

### 6.3. Activos diferidos

Los Gastos de Constitución corresponden al pago para obtener permisos de funcionamiento y tramites para que el negocio funcione legalmente con la suma de \$400.

**Tabla 29. Activos Diferidos.**

<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
Gastos de Constitución	400

(Alarcón, Activos Diferidos, 2020)

#### **6.4. Capital de trabajo**

Es la cantidad de recursos que para el negocio como: los sueldos, arriendos, servicios básicos, etc, durante el transcurso de un año.

**Tabla 30. Capital de Trabajo.**

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	
Sueldos	17869,8
Servicios Básicos	1200
material oficina	616,8
material limpieza	556,8
servicio auto	0
alquiler local	7200
Publicidad	312
adquisición de materia prima	3500
gastos financieros	2.800,00
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>39809,15</b>

(Alarcón, Capital de Trabajo, 2020)

**Tabla 31. Detalles de Inversión.**

El total de la inversión es de \$45562,9 se toma en cuenta activos fijos, activo diferido y capital de trabajo.

<b>Detalles de inversión.</b>	
Activos Fijos.	5353,75
Activo Diferido.	400
Capital de Trabajo.	39809,15
<b>Total Inversión.</b>	<b>45562,9</b>

(Alarcón, Detalles de la inversión, 2020)

## 6.5. Sueldos

**Tabla 32. Sueldos.**

En la tabla de sueldos de detallan todos los pagos que se realizaran.

<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>ANUAL</b>	<b>IESS EMP.</b>	<b>IESS EMPRESA</b>	<b>GASTO SUELDOS ANUAL</b>
Gerente chef	650	7800	737,1	947,7	8010,6
Ayudante de pastelería	400	4800	453,6	583,2	4929,6
Cajero	400	4800	453,6	583,2	4929,6
<b>TOTAL</b>	<b>1450</b>	<b>17400</b>	<b>1644,3</b>	<b>2114,1</b>	<b>17869,8</b>

(Alarcón, Sueldos, 2020)

**Tabla 33. Décimos**

<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>DECIMO 4°</b>	<b>DECIMO 3°</b>	<b>TOTAL DECIMOS</b>
Gerente chef	650	400	650	1050
Ayudante de pastelería	400	400	400	800
Cajero	400	400	400	800
<b>TOTAL</b>	<b>1450</b>	<b>1200</b>	<b>1450</b>	<b>2650</b>

(Alarcón, Décimos, 2020)

**Tabla 34. Sueldos Totales**

<b>TOTAL SUELDOS</b>	<b>TOT. DECIMOS</b>	<b>TOT ANUAL</b>
17869,8	2650	20519,8

(Alarcón, Sueldos Totales, 2020)

El sueldo que se tiene que pagar con los beneficios anualmente es de \$20519,8 y mensualmente es de \$1709,98.

### 6.6. Depreciación activos fijos.

En la siguiente tabla se podrá visualizar la depreciación de algunos bienes inmuebles a lo largo del tiempo. Los activos fijos para la empresa son: equipos industriales con el 10%, equipos de computación con el 33,33% y muebles y enseres con el 10% que nos da un total de \$744,18.

**Tabla 35. Depreciación de activos fijos.**

<b>DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS</b>			
		<b>% DEPRECIACIÓN</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Equipos Industriales.	3477	10%	347,7
Edificio	0	20%	0
Vehículos	0	5%	0
Equipos de Computación	895	33,33%	298,3035
Muebles y Enseres	981,75	10%	98,175
			744,18

(Alarcón, Depreciación de activos fijos, 2020)

### 6.7. Amortizaciones

Este valor es el que recupera la emoresa por constitución de la misma, la amortización es e un 20% que equivale a \$80 ya que el monto de gastos de contitución es de \$400.

**Tabla 36. Amortizaciones**

<b>AMORTIZACIONES</b>			
		<b>PORCENTAJE AMORTIZACIÓN</b>	
<b>Gastos de Constitución</b>	400	20%	80

(Alarcón, Amortizaciones, 2020)

### **6.8. Estructura capital**

En la siguiente tabla se puede ver como es la estructura de capital esta conformada por el Capital Propio con la suma de \$19809,15 que equivale a una estructura del 50%, el costo de 13% y con una tasa de descuento de 6,5%, Capital Financiero con la suma de \$20000, con una estructura del 50%, el costo del 14% y tasa de descuento del 7,0% y el Total de Inversión es de \$39809,15 que nos da un porcentaje de estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es el total de las tasas sumadas con un 13,5% que es el valor de factibilidad de la empresa.

**Tabla 37. Estructura de Capital**

<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>					
		<b>Estructura</b>	<b>Costo</b>	<b>TD</b>	
Capital Propio	19809,15	50%	13%	6,5%	
Capital Financiero	20000	50%	14%	7,0%	
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>39809,15</b>	<b>100%</b>		<b>13,5%</b>	<b>TMAR</b>

(Alarcón, Estructura de Capital, 2020)

### 6.9. Tabla de amortización

Esta tabla nos indica el valor que se le pedirá al banco con una tasa del 14% y con un plazo de 5 años para poder pagarlo.

**Tabla 38. Tabla de amortización.**

<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>				
MONTO	20000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
<b>PERIODO</b>	<b>DIVIDENDO</b>	<b>PAGO INTERES</b>	<b>PAGO CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
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
		9.128,35		
		INTERES ANUAL		2.800,00
		INTERES SEMESTRAL		1400,00

(Alarcón, Tabla de amortización, 2020)

## 6.10. Datos punto de equilibrio

**Tabla 39. Datos punto de equilibrio.**

Materia prima	292
Arriendo	600
Sueldos	1489,15
Ser. Básicos	100
<b>Total</b>	<b>2481,15</b>

(Alarcón, Datos Punto de Equilibrio, 2020)

**Tabla 40. Margen de Contribución**

Precio	4,53	
Costo	2,33	
Ganancia	2,2	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN.

(Alarcón, Margen de Contribución, 2020)

**Tabla 41. Punto de Equilibrio**

<b>PE = COSTO FIJO / MARGEN DE CONTRIBUCION</b>			
PE=	1128		
Menús de venta	1128		
Venta diaria	37,6		
VENTA	1128	4,53	5108,9
COSTO	1128	2,33	2627,8
GASTO			2481,15
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>			<b>0</b>

(Alarcón, Punto de Equilibrio, 2020)

**Tabla 42. Ventas y Costos**

En esta tabla se puede ver la cantidad de productos a vender para que el negocio tenga rentabilidad.

2150	9739,5	116874	<b>Ventas</b>
2150	5009,5	60114	<b>Costos</b>

(Alarcón, Ventas y Costos, 2020)

En el punto de equilibrio se puede ver la cantidad de menús a vender para tener rentabilidad, estableciendo como punto de venta  $37,6 = 38$  menús para no llegar a la quiebra.

### **6.11 Flujo de ventas**

El flujo de ventas o costo de ventas nos da a conocer que en un periodo de 5 años se podrá ver la utilidad neta del primer año. La tabla nos da a notar que en un período de 5 años las ventas contempladas en el primer año tendrán utilidad neta de \$16180,02 mientras para el quinto año se espera una utilidad neta de \$19837,73.

**Tabla 43. Flujo de Ventas**



<b>FLUJODE VENTAS</b>						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		116874,00	120391,91	124015,70	127748,58	131593,8
COSTO DE VENTAS		60114,00	61923,43	63787,33	65707,33	67685,12
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		56760,00	58468,48	60228,38	62041,25	63908,69
GASTOS ADMINISTRATIVOS		17869,80	18407,68	18961,75	19532,50	20120,43
SERVICIOS BASICOS		1200,00	1236,12	1273,33	1311,65	1351,14
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA		1173,60	1208,93	1245,31	1282,80	1321,41
ALQUILER AUTO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALQUILER		7200,00	7416,72	7639,96	7869,93	8106,81
PUBLICIDAD		312,00	321,39	331,07	341,03	351,30
DEPRECIACIONES		744,18	744,18	744,18	744,18	744,18
AMORTIZACIONES		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
UTILIDAD OPERATIVA		28180,42	29053,46	29952,78	30879,16	31833,43
GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		25380,42	26677,05	28059,27	29536,16	31118,00
BASE IMPOSITIVA		9200,40	9670,43	10171,48	10706,86	11280,28
UTILIDAD NETA		16180,02	17006,62	17887,78	18829,30	19837,73

(Alarcón, Flujo de Ventas, 2020)

## 6.12. Flujo de caja

En el flujo de caja existen valores como los ingresos, egresos de la empresa lo cual permite que se lleve un control de todo este efectivo y de esta manera saber el nivel de liquidez que tiene la empresa.

**Tabla 44. Flujo de Caja**

<b>FLUJO DE CAJA</b>						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		28180,42	29053,46	29952,78	30879,16	31833,43
DEPRECIACION		744,18	744,18	744,18	744,18	744,18
AMORTIZACION		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
- BASEIMPOSITIVA						
A		9200,40	9670,43	10171,48	10706,86	11280,28
-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						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	- 39809,1 5	13.978,53	14.381,54	14.779,80	15.170,81	15.551,67

(Alarcón, Flujo de Caja, 2020)

En el flujo de caja se puede notar que el valor de flujo neto de caja es de \$13978,53 en el primer año y en el quinto año es de \$15551,67.

### **6.13. Calculo del TIR y el VAN**

Al finalizar este análisis financiero se encuentra el cálculo del VAN y del TIR que es el siguiente.

#### **6.13.1. VAN (Valor Actual Neto)**

Indicador de rentabilidad en un proyecto, a mayor TIR mayor rentabilidad.

El VAN es calculado a partir del flujo de caja anual, el VAN es bueno cuando es mayor a cero es bueno, el VAN de la empresa es de \$11941,21.

#### **6.13.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)**

El TIR es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá la inversión del negocio así se podrá saber si el negocio tiene factibilidad y es rentable.

El porcentaje del TIR debe ser mayor al TMAR, el TIR en el negocio es de 24,34% que quiere decir que es rentable y tiene una buena utilidad ya que a diferencia del TMAR tiene 13,50%.

**Tabla 45. VAN Y TIR**

#### **Calculo del TIR y el VAN**

VAN	11.941,21
TIR	24,34%
TMAR	13,50%

(Alarcón, VAN y TIR, 2020)

## **7. Conclusiones y recomendaciones**

### **7.1. Conclusiones**

- La ejecución del plan de negocios es llevar a cabo el buen trabajo de la empresa para que de esta manera se llegue a la aceptación de los diferentes alimentos.
- En el proceso de investigación de mercados nos da a conocer que es necesario implementar estrategias mercadológicas que atraigan a los posibles clientes.
- El proceso financiero es una herramienta muy útil que da a conocer información actual, válida y precisa con la finalidad de tomar decisiones correctas acerca del negocio que hemos considerado poner en práctica.
- En el trabajo se obtuvo información importante que servirá para cumplir los objetivos planteados al inicio del proyecto.

### **7.2. Recomendaciones**

- Realizar un manual donde se especifique las normas, políticas y reglamento de la empresa para que de esta manera los empleados conozcan cuales son sus obligaciones.
- Tener siempre capacitado al personal de trabajo para que al momento de cumplir con sus obligaciones las hagan de la mejor manera.
- Contar con una persona responsable que esté a cargo del negocio como de sus trabajadores para que pueda responder cualquier inquietud o duda dentro del área de trabajo.
- Tener varias recetas estándar para que todos los trabajadores conozcan cuales son las preparaciones correctas.
- Se propone utilizar la imagen de la empresa para que de esa manera llegue a ser conocida por más gente y tener una gran ventaja sobre los competidores.

### 7.3. Bibliografía

1. Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria. *Emisión de permiso de funcionamiento*. Recuperado el 8 de agosto del 2014. Disponible en: <https://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/>
2. Anónimo. *Pirámide de Maslow*. Recuperado el 6 de julio del 2020. Disponible en: <https://www.formacionparaprofesionales.es/la-piramide-de-maslow-aplicada-a-los-profesionales/>
3. Binaghi, Hernán. *Servir con pasión es lo que permite fidelizar a los clientes*. Recuperado el 15 de septiembre del 2016. Disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/servir-con-pasion-es-lo-que-permite-fidelizar-a-los-clientes/>
4. Bomberos Quito. *Inspecciones para el permiso de funcionamiento de establecimientos comerciales*. Recuperado el 6 de abril del 2018. Disponible en <https://www.bomberosquito.gob.ec/inspecciones-luae/>
5. Comercio, Cámara. *Consulta societaria*. Recuperado el 12 de junio del 2017. Disponible en [http://www.ccq.ec/wp-content/uploads/2017/06/Consulta\\_Societaria\\_Junio\\_2017.pdf](http://www.ccq.ec/wp-content/uploads/2017/06/Consulta_Societaria_Junio_2017.pdf)
6. Ecuador legal online. *Afiliación al IESS*. Recuperado el 10 de febrero del 2020. Disponible en <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/afiliacion-al-iess/>
7. GOB.EC. *Patente*. Recuperado el 23 de agosto del 2020. Disponible en <https://www.gob.ec/gadmm/tramites/solicitud-patente-municipal-primeravez-personas-naturales>
8. Google Maps. *Quito mapa satelital*. Recuperado el 15 de octubre del 2020. Disponible en: <https://www.google.com.ec/maps/place/>
9. Mellado, Miguel. *Propiedades del cacao*. Recuperado el 23 de julio del 2020. Disponible en <https://www.elespanol.com/ciencia/nutricion/20200723/cacao-todas-propiedades-beneficios-alimento-dioses/>
10. Ministerio del trabajo. *Funciones y atribuciones*. Recuperado el 6 de abril del 2018. Disponible en <https://www.trabajo.gob.ec/funciones-atribuciones-2/>
11. SRI. *Registro Único de Contribuyentes*. Recuperado el 12 de febrero del 2021. Disponible en <https://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC>

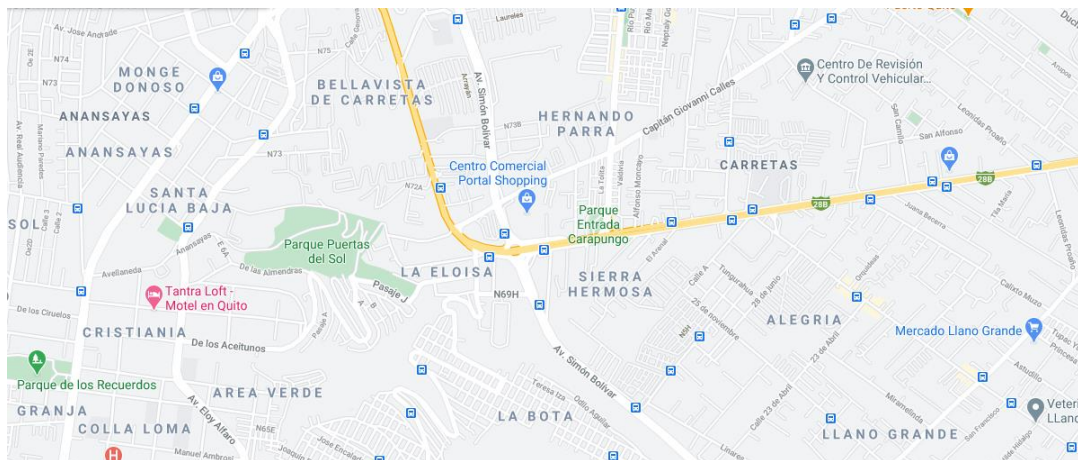
## 7.4. Anexos

### Anexo A . Pirámide de Maslow



(Anónimo, Pirámide de Maslow, (2020))

### Anexo B. Localización de la empresa.



(Google, Maps, Localización de la empresa, (2020))

## Anexo C. Encuesta

TEMA: Implementación de una empresa que elabore productos a base de chocolate con ají, jengibre, menta y hierba buena en el Centro Comercial Portal Shopping.

1. ¿Usted consume postres?

SI

NO

2. ¿Con qué frecuencia consume postres?

Una vez a la semana

Más de una vez a la semana

Una vez al mes

Más de una vez al mes

3. ¿En dónde usted vive venden postres?

SI

NO

4. ¿En qué ocasiones compra postres?

Cumpleaños

Fin de semana

Días Festivos

Otros

5. ¿Usted consume chocolates?

SI

NO

6. ¿De los siguientes postres cual le gustaría probar?

Bombones rellenos de ají

Helado de chocolate con menta

Mousse de chocolate con hierba buena

Chesecake de chocolate con jengibre

7. ¿Usted sabe que son aportes nutricionales?

SI

NO

8. ¿Quisiera que el negocio tenga página web?

SI

NO

9. ¿Le gustaría que la empresa tenga servicio a domicilio?

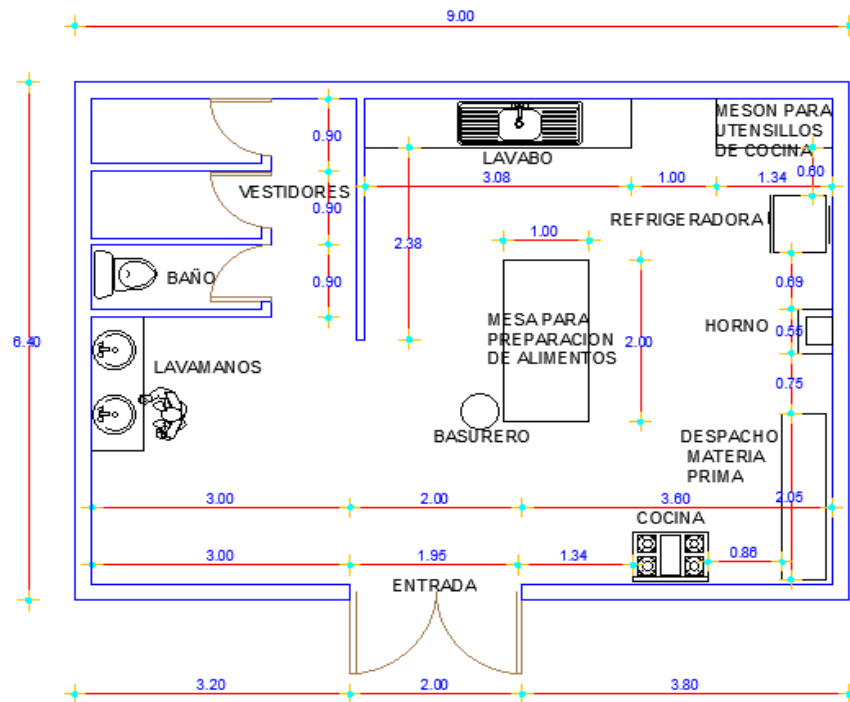
SI

NO

(Alarcón, Encuesta, 2020)

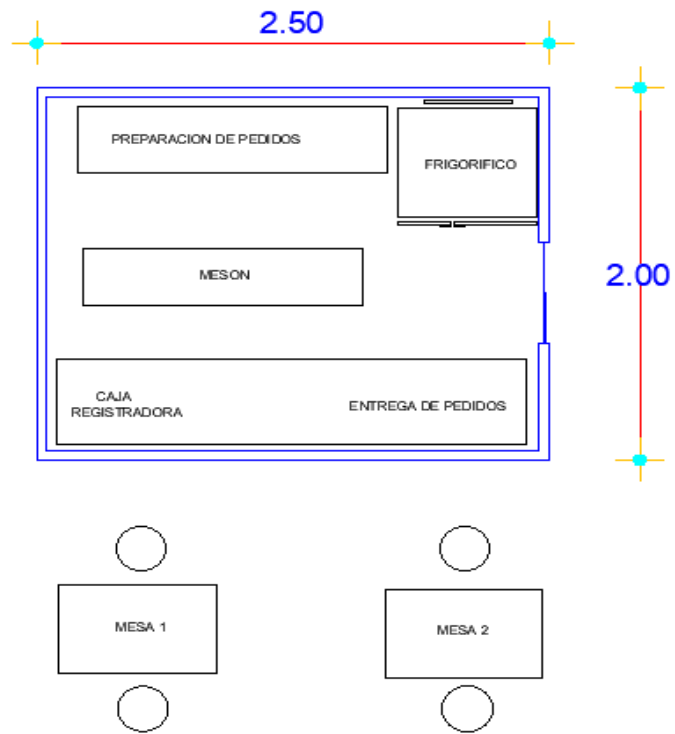


## Anexo D: Plano arquitectónico del local de producción



(Alarcón, Plano local de producción, 2020)

**Anexo E. Plano de isla en el centro comercial el portal shopping.**



(Alarcón, Plano de Isla en el centro comercial Portal Shopping .[Ilustración],, 2020)