



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**TEMA: “Creación de un emprendimiento que se dedique a la elaboración y comercialización de bebidas a base de café en el Sector de la Gasca”**

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

**AUTOR:**

**David Javier Becerra Fajardo**

**TUTOR:**

**Mgs. Teresa Cevallos C.**

**D.M. Quito, 25 de marzo 2021**

## **DEDICATORIA**

El presente plan de negocios lo dedico, de manera especial, a mis abuelos, padres y hermanos, quienes dentro de todos estos años han visto mi crecimiento personal, profesional y humano, siendo ellos gran parte de los promotores de mis deseos de superación y quienes sembraron la semilla de las virtudes y el gran corazón con el que siempre brindaron sus consejos, apoyo y comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la oportunidad de estar en este momento de mi vida sin ninguna complicación por la crisis actual.

A todos los maestros que, con sus consejos, llamadas de atención, impulso y dedicación pudieron reconocer dentro de mi persona un amigo, colega y persona apasionada por sus materias de estudio mismas que afianzan mi formación profesional.

## **AUTORÍA**

Yo, David Javier Becerra Fajardo, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

David Javier Becerra Fajardo

D.M. Quito, 25 de marzo del 2021

**Mgs. Teresa Cevallos**  
**Director 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 Superior Internacional ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Mgs. Teresa Cevallos

D.M. Quito, 25 de marzo del 2021

## **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: La **Mgs. Teresa Cevallos** y por sus propios derechos en calidad de Director del trabajo fin de carrera; y el Sr. **David Javier Becerra Fajardo** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO.- El Sr. David Javier Becerra Fajardo realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Creación de un emprendimiento que se dedique a la elaboración y comercialización de bebidas a base de café en el Sector de la Gasca.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración Hotelera en el Instituto Tecnológico Universitario ITI, bajo la dirección de la Mgs. Teresa Cevallos.

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

TERCERA: Los comparecientes, Mgs. Teresa Cevallos en calidad de director del trabajo fin de carrera y el Sr. David Javier Becerra Fajardo, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Creación de un emprendimiento que se dedique a la elaboración y comercialización de bebidas a base de café en el Sector de la Gasca.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/ode la comunidad, sin reserva alguna.

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

**Mgs. Teresa Cevallos**

**David Becerra**

D.M. Quito, 25 de marzo del 2021

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>AUTORÍA</b> .....	iv
<b>CERTIFICACIÓN</b> .....	v
<b>ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xii
<b>ÍNDICE DE IMÁGENES</b> .....	xiv
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES</b> .....	xiv
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	xiv
<b>RESUMEN</b> .....	xv
<b>CAPÍTULO2: ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL</b> .....	17
2.1 Creación de la empresa.....	17
2.2 Descripción de la empresa.....	17
2.2.1 Importancia .....	17
2.2.2 Características .....	17
2.2.3 Actividad.....	18
2.3 Tamaño de la empresa.....	18
2.4 Necesidades a satisfacer.....	19
2.5 Localización de la empresa.....	21
2.6 Filosofía empresarial.....	21
2.6.1 Misión.....	21
2.6.2 Visión.....	22
2.6.3 Objetivos.....	22

2.6.4	Metas.....	22
2.6.5	Estrategias .....	23
2.6.6	Políticas.....	23
2.6.7	FODA.....	25
2.7	Desarrollo organizacional.....	26
2.7.1	Tipo de estructura .....	26
2.7.2	Formalización.....	26
2.7.3	Centralización-Descentralización.....	27
2.7.4	Integración .....	27
2.8	Organigrama empresarial .....	28
2.9	Funciones del puesto .....	28
<b>CAPÍTULO3: PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING</b>		
.....		31
3.1	Objetivo de mercadotecnia .....	31
3.2	Investigación de mercado .....	31
3.2.1	Modalidad. ....	31
3.3	Plan de Muestreo.....	31
3.4	Análisis de las encuestas .....	33
3.4.1	Pregunta 1. ....	34
3.4.2	Pregunta 2. ....	35
3.4.3	Pregunta 3. ....	36
3.4.4	Pregunta 4. ....	37
3.4.5	Pregunta 5. ....	38
3.4.6	Pregunta 6. ....	39
3.4.7	Pregunta 7. ....	40

3.4.8	Pregunta 8. ....	41
3.4.9	Pregunta 9. ....	42
3.4.10	Pregunta 10.....	43
3.4.11	Análisis General. ....	43
3.5	Entorno empresarial .....	45
3.5.1	Micro-entorno.....	45
3.5.2	Macro-entorno.....	49
3.6	Producto y servicio.....	51
3.6.1	Producto Esencial. ....	52
3.6.2	Producto real. ....	52
3.6.3	Características. ....	52
3.6.4	Calidad. ....	53
3.6.5	Estilo. ....	53
3.7	Marca.....	54
3.7.1	Producto aumentado. ....	54
3.8	Plan de introducción al mercado.....	54
3.8.1	Distintivos y Uniformes.....	54
3.8.2	Materiales de identificación. ....	55
3.8.3	Canal de distribución y puntos de ventas.....	58
3.8.4	Riesgos y oportunidades del negocio .....	59
3.9	Fijación de Precios .....	59
3.9.1	Fijación de precios por receta estándar.....	59
3.10	Implementación del negocio .....	75
3.10.1	Arriendo del local. ....	75
3.10.2	Equipos industriales.....	75

3.10.3	Equipos de computación. ....	76
3.10.4	Muebles y enseres.....	76
3.10.5	Equipos industriales de seguridad. ....	78
3.10.6	Suministros de oficina .....	78
3.10.7	Servicios básicos.....	79
3.10.8	Materiales de limpieza. ....	79
3.11	Estudio arquitectónico .....	80
3.11.1	Estructura interna del establecimiento.....	80
<b>CAPÍTULO 4: PROCESO DERECHO EMPRESARIAL.....</b>		<b>83</b>
4.1	Servicio de Rentas Internas / SRI .....	83
4.2	Agencia de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria / ARCSA \$192.00 ....	83
4.3	Municipio de Quito .....	84
4.4	Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE).....	84
4.4.1	Inspección del Cuerpo de Bomberos: .....	85
4.4.2	Inspección de equipamiento.....	85
4.5	Permiso de funcionamiento del ministerio del interior o permisos anuales de funcionamiento. (P.A.F).....	86
4.6	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social / IESS.....	86
4.7	Ministerio de Turismo .....	87
4.8	Sayce .....	87
<b>CAPÍTULO 5: PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL .....</b>		<b>89</b>
5.1	Objetivo de área. ....	89
5.2	Impacto ambiental.....	89
5.2.1	Identificación de posibles impactos ambientales. ....	89
5.2.2	Medidas para contrarrestar impactos encontrados. ....	90

5.3	Impacto social .....	90
CAPÍTULO 6: PROCESO FINANCIERO .....		92
6.1	Introducción .....	92
6.2	Inversiones .....	92
6.3	Activos diferidos .....	92
6.4	Capital de trabajo .....	93
6.5	Sueldos .....	94
6.6	Depreciación activos fijos.....	94
6.7	Amortizaciones .....	95
6.8	Estructura capital.....	95
6.9	Tabla de amortización .....	96
6.10	Punto de equilibrio.....	96
6.11	Costo de ventas.....	98
6.11.1	Flujo de caja .....	99
6.11.2	Cálculo del TIR y el VAN .....	99
6.11.3	VAN (Valor Actual Neto).....	99
6.11.4	TIR (Tasa Interna de Retorno) .....	99
CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		101
7.1	CONCLUSIONES .....	101
7.2	RECOMENDACIONES .....	101
BIBLIOGRAFÍA.....		103
ANEXOS .....		104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Formación Profesional, Administrador. ....	29
Tabla 2 Formación Profesional, Ayudante de cocina. ....	30
Tabla 3 Proveedores.....	49
Tabla 4 Costos de promoción. ....	59
Tabla 5 Receta Estándar Espresso.....	61
Tabla 6 Receta Estándar Diablo Rojo. ....	62
Tabla 7 Receta Estándar Supay-ccino.....	63
Tabla 8 Receta Estándar Mocca-Supay.....	64
Tabla 9 Receta Estándar Pie de Manzana. ....	65
Tabla 10 Receta Estándar Tarta de Choclo. ....	66
Tabla 11 Receta Producción Espresso. ....	67
Tabla 12 Receta Producción Diablo rojo. ....	68
Tabla 13 Receta Producción Supay-ccino.....	69
Tabla 14 Receta Producción Mocca-Supay.....	70
Tabla 15 Receta Producción Pie de Manzana. ....	72
Tabla 16 Receta Producción Tarta de choclo. ....	74
Tabla 17 Arriendo local.....	75
Tabla 18 Equipos industriales.....	75
Tabla 19 Equipos de computación.....	76
Tabla 20 Muebles y enseres. ....	77
Tabla 21 Equipos de seguridad.....	78
Tabla 22 Suministros de oficina. ....	78
Tabla 23 Servicios básicos.. ....	79
Tabla 24 Materiales de limpieza.....	79
Tabla 25 Detalle plano Supay café. ....	82
Tabla 26 Inversiones. ....	92
Tabla 27 Activos diferidos. ....	92
Tabla 28 Capital de trabajo. ....	93
Tabla 29 Inversión total.....	93
Tabla 30 Cálculo sueldos. ....	94

Tabla 31 Cálculo décimos. ....	94
Tabla 32 Total sueldos.. ....	94
Tabla 33 Amortización gastos de constitución.....	95
Tabla 34 Estructura de capital. ....	95
Tabla 35 Tabla de amortización. ....	96
Tabla 36 Punto de equilibrio. ....	96
Tabla 37 Margen de contribución.....	97
Tabla 38 Punto de equilibrio. ....	97
Tabla 39 Ventas proyectadas.....	97
Tabla 40 Flujo de ventas.. ....	98
Tabla 41 Flujo de Caja.. ....	99
Tabla 42 Cálculo VAN y TIR.....	100

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama.....	28
Gráfico 2 Género. ....	33
Gráfico 3 Rango de Edad. ....	33
Gráfico 4 Pregunta 1. ....	34
Gráfico 5 Pregunta 2. ....	35
Gráfico 6 Pregunta 3. ....	36
Gráfico 7 Pregunta 4. ....	37
Gráfico 8 Pregunta 5. ....	38
Gráfico 9 Pregunta 6. ....	39
Gráfico 10 Pregunta 7. ....	40
Gráfico 11 Pregunta 8. ....	41
Gráfico 12 Pregunta 9. ....	42
Gráfico 13 Pregunta 10. ....	43
Gráfico 14 Micro entorno.....	45
Gráfico 15 Macro entorno. ....	49

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Pirámide de Maslow. ....	19
Imagen 2 La Gasca-Quito.....	21
Imagen 3 Competencia directa. ....	46
Imagen 4 Competencia indirecta. ....	47
Imagen 5 Imatipo. ....	55
Imagen 6 Logotipo.....	56
Imagen 7 Isotipo. ....	57
Imagen 8 Tarjeta de presentación. ....	57

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Plano Arquitectónico Supay café. ....	80
---	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Ficha de Observación.....	104
Anexo 2 Plano estructural. ....	107
Anexo 3 Ministerio del interior. ....	108
Anexo 4 Modelo de encuesta. ....	108
Anexo 5 SAYCE.....	111
Anexo 6 ARCSA. ....	111
Anexo 7 Ministerio de salud.....	112

## **“Creación de un emprendimiento que se dedique a la elaboración y comercialización de bebidas a base de café en el Sector de la Gasca”**

David Javier Becerra Fajardo

Mgs. Teresa Cevallos

D.M. Quito 25 de Marzo, 2021

### **RESUMEN**

Supay-Café es un emprendimiento pensado desde el año 2019, que se dedica a la elaboración y venta de bebidas a base de café de especialidad, donde se puede encontrar un menú variado, buen ambiente, café de excelente calidad, además de ser atendidos en un ambiente confortable pensado para el disfrute y satisfacción del cliente.

Estos servicios que tienen un valor agregado han sido debidamente puestos a criterio de una muestra poblacional dentro de un grupo de personas entre 20 y 60 años pertenecientes a la Población Económicamente Activa (PEA) en Ecuador, que han demostrado un gran interés y una buena acogida al tipo de servicio que brinda una cafetería en el sector de La Gasca, este emprendimiento además fomenta el reconocimiento de un personaje de las fiestas populares como el diablo-huma, mismo que está incluido dentro de la identidad como empresa y de la ambientación.

También, se cumplen con todas las normas necesarias para su desarrollo y formalización legal, desde los permisos municipales y locales hasta los nacionales con el fin de que el emprendimiento pueda operar legalmente.

El modo de trabajo de Supay-Café es el dar un valor agregado a su servicio incluyendo la responsabilidad social y ambiental del establecimiento, mismo que está enfocado en minimizar el impacto ambiental y aumentar la generación de empleo, además, de impulsar el crecimiento comercial del sector.

La inversión necesaria para este emprendimiento es de \$4289,05, mismos que se dispondrán en gastos de constitución, compra de quipos y maquinaria, suministros de oficina, materiales de limpieza, capital de trabajo, pago de sueldos, entre otros, todo relacionado con la operación del emprendimiento en el primer año, este capital se dividirá en un 45% con financiamiento y una 55% con capital propio.

En este caso el emprendedor cuenta con amplia experiencia en el manejo de cafeterías, además de estudios previos en el campo de la Gastronomía y Diseño de Interiores, dando un apuntalamiento en todas las posibles aristas del emprendimiento.

## **CAPÍTULO 2: ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **2.1 Creación de la empresa**

Supay-Café, surge como una propuesta que busca ofrecer una experiencia diferente en el servicio de café, debido a la carencia de establecimientos especializados en educar al consumidor sobre este producto y la necesidad de las personas que desean un lugar en el que puedan disfrutar de un buen servicio, un ambiente agradable y gran calidad de los productos.

Haciendo referencia a como el café ecuatoriano ha sobresalido como otros productos ecuatorianos, en los últimos años el café de especialidad ha tenido un crecimiento notable con respecto a los productos derivados como las conservas de cerezas y chocolates con café, bebidas frías embotelladas a base de café, entre otros. Este crecimiento se ha dado debido a que se ha elegido al cliente correcto con las preferencias adecuadas y se ha potenciado la imagen del café ecuatoriano sobre otros productos similares de la región, generando una difusión comercial más amplia y proyectando el consumo de café nacional.

### **2.2 Descripción de la empresa**

#### ***2.2.1 Importancia***

La importancia del servicio en Supay-Café, pone en primer lugar al cliente y su experiencia en el consumo, puesto que muchas veces en la cultura ecuatoriana los componentes hedónicos dentro de los establecimientos de restauración son poco entendidos o relegados a un segundo plano creyendo que lo único importante es el producto o el bien consumible. Este criterio de servicio estará complementado con un cuidado especial en el diseño del establecimiento para ofrecer una experiencia única e impactaren la psicología del cliente.

#### ***2.2.2 Características***

##### Responsabilidad social:

Supay al desarrollarse dentro de la ciudad y ser un nexo entre el cliente y el agricultor entiende como su responsabilidad social el bienestar de todos los actores

involucrados desde su entorno, como son los agricultores, los proveedores, los colaboradores y los clientes.

#### Investigación e innovación:

Supay se preocupa por investigar las preferencias del cliente, así como las tendencias en ambientación y diseño de sus espacios, añadiendo estas mismas características a sus productos mediante la investigación e innovación.

#### Colaboradores comprometidos:

Los involucrados en este proyecto buscan explotar sus cualidades, dicho así su pasión y conocimiento en el desarrollo de una propuesta atractiva para los clientes con la implementación de Supay-Café.

### **2.2.3 Actividad**

Supay-Café es un establecimiento tipo cafetería categorizado en 2 tazas, donde se servirán bebidas a base de café acompañadas de tentempiés que armonicen con cada una de las preparaciones en un ambiente diseñado para atender a clientes de target medio alto.

## **2.3 Tamaño de la empresa.**

Supay-Café contará en un inicio con 3 áreas:

- Administrativa: Encargada de administración general del establecimiento.
- Producción: Encargada de la producción de pastelería y tentempiés.
- Servicio: Encargada del área de servicio y facturación.

Es importante aclarar que el administrador va a cumplir con funciones operativas-administrativas, incluyendo el servicio de café.

La empresa contará con el siguiente personal:

- Administrador.
- Ayudante de cocina.
- Mesero-cajero.

## 2.4 Necesidades a satisfacer.

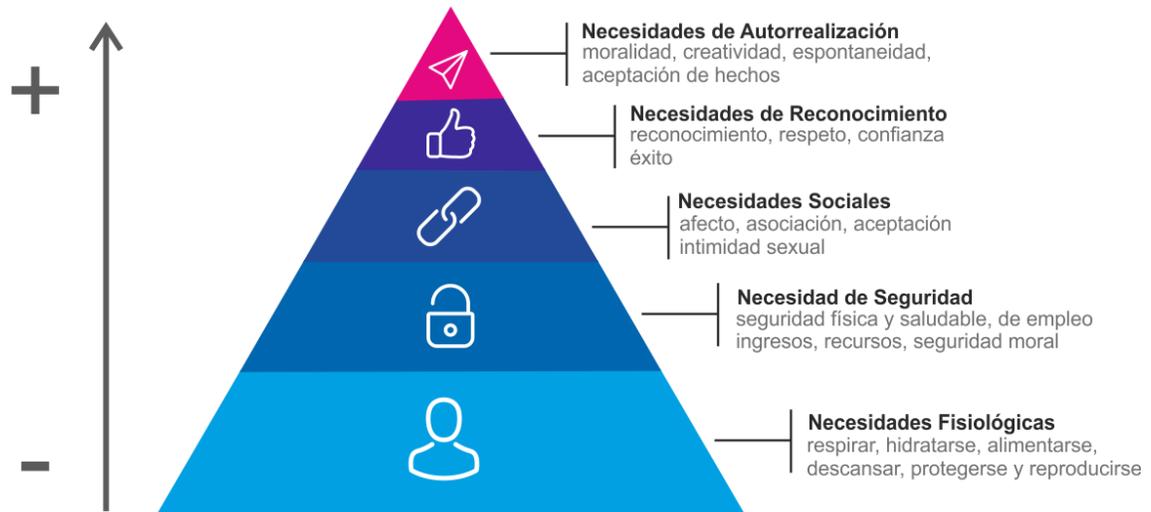


Imagen 1 Pirámide de Maslow. Fuente: Espinoza, 2019, <https://robertoespinosa.es/>

### **Necesidad fisiológica.**

Supay, como una empresa que brinda servicio de A&B, cubre la necesidad primaria de alimentación que será satisfecha por los productos que brinda el establecimiento.

### **Necesidad de seguridad**

Supay-Café, preocupada por la seguridad que brinda a sus clientes y por la pandemia por Covid19 que se desarrolló en el 2020, implementará protocolos de bioseguridad aprobados por el servicio general de gestión de riesgos, emergencias y las autoridades locales y nacionales (Servicios General de Gestións de Riesgos y Emergencias, 2020)

También se ha tomado en cuenta todas las precauciones en las buenas prácticas de manipulación de alimentos, además de tener cuidado en los puntos críticos de control y riesgos biológico o HACCP, para lo cual se manejará hojas de control de origen del producto, recepción de materia prima, temperatura y almacenamiento adecuado.

Se garantiza, de igual manera, la seguridad del colaborador, al trabajar en un establecimiento que brinda las condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades designadas y del cliente en el consumo de productos de buena calidad, con el fin de asegurar los derechos del colaborador y del consumidor.

Supay dentro de su establecimiento contará con parqueadero privado, rampas de seguridad para inclusión de personas con discapacidad y las medidas de seguridad para evitar accidentes.

### **Necesidad de afiliación o social**

Supay-Café maneja esta necesidad como una oportunidad de integrarse dentro de la comunidad y a su vez hacer que sus colaboradores sientan este emprendimiento como propio. Además, crearía un ambiente de camaradería y amistad, mismo que permita la retroalimentación de la empresa y la garantía de satisfacción al cliente.

### **Necesidad de reconocimiento**

Supay-Café propicia un ambiente de trabajo que permite al colaborador desarrollarse en el ámbito profesional con la oportunidad de crecimiento laboral y la capacitación constante. También busca expandir su marca y locales a mediano plazo, además de incentivar el consumo de sus productos dando niveles de importancia a sus clientes con un trato exclusivo al momento del servicio.

### **Necesidad de auto-realización.**

Supay-Café busca que su modelo de negocio se replique y pueda ser un referente dentro del servicio de cafeterías y con este logro poder marcar un punto de inflexión en el servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas, para en un futuro implementar una tendencia de negocio llamada anti-café.

## 2.5 Localización de la empresa

Supay-Café, en el presente caso, se encontrará en el sector centro norte de la ciudad de Quito, en el barrio La Gasca; el área de implementación del proyecto se encuentra en la calle Ruiz de Castilla y Aldana.

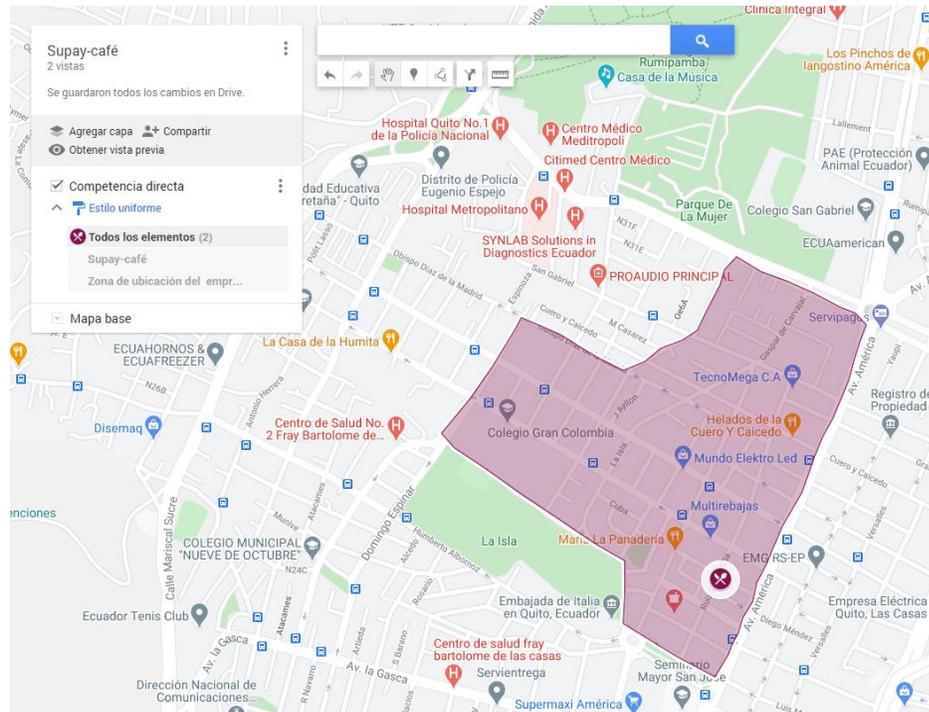


Imagen 2 La Gasca-Quito. Fuente: Google Maps, 2020, [www.google.com.ec](http://www.google.com.ec)

La Gasca, es un barrio comercial que se ha desarrollado mucho en los últimos años debido a su localización en la parte centro norte de la ciudad y por encontrarse cerca de hospitales, universidades, mercados, canales de televisión y vías principales de circulación, a pesar de que es un barrio residencial en la zona se encuentran una serie de empresas que han asentado sus actividades en el sector.

## 2.6 Filosofía empresarial

### 2.6.1 Misión

Supay-Café es un emprendimiento desarrollado en Quito, dedicado a la elaboración y comercialización de bebidas de especialidad a base de café mientras revaloriza la cultura del diablo andino y de lo nacional, que cumple con las normativas legales vigentes y que se enfoca en la investigación constante del producto y de las preferencias del consumidor.

### **2.6.2 Visión**

Al 2025 SUPAY será un referente en el mercado por sus métodos y procesos en la elaboración y comercialización de bebidas, diversificando sus productos, reduciendo sus desechos e innovando mediante el uso de empaques biodegradables, además de tener un trato directo y justo (Fair-Trade) con productores orgánicos diversos como principales proveedores, dinamizando la economía de estos sectores de la producción y replicando el modelo de negocio para crear empleo.

### **2.6.3 Objetivos**

- Ofertar productos que cumplan estándares de elaboración y BPM.
- Implementar un modelo de gestión amigable con el medio ambiente en la zona de acción del emprendimiento.
- Dar a conocer un producto que se encuentre acorde al sector en el que está ubicado el emprendimiento.
- Valorizar la cosmovisión del diablo andino creando una marca nacional que tenga a este personaje uno de los ejes de su conceptualización.
- Ofrecer un producto y servicio de calidad manteniendo buenas normas de higiene y seguridad para que el consumidor con su experiencia aprenda a diferenciar un buen servicio, a catar y maridar café.
- Mantener un servicio comprometido a cumplir con expectativa del cliente.

### **2.6.4 Metas**

- Tener un establecimiento que tenga componentes hedónicos, como el diseño y ambientación, que genere confort y satisfacción visual.
- Generar productos que satisfagan el paladar del consumidor.
- Cumplir con estándares de higiene y seguridad en la elaboración de productos.
- Crear una oferta competitiva en el mercado existente en la ciudad.
- Generar ingresos para cumplir con la visión de expansión de la empresa.

### ***2.6.5 Estrategias***

- Diseñar un espacio cómodo y agradable para el cliente con nuevas tendencias de decoración y ambientación mediante una conceptualización de sus espacios.
- Hacer un estudio de preferencias del cliente mediante encuestas de investigación y de satisfacción del producto.
- Crear un modelo de negocio de fácil reproducción, en el área administrativa y operativa, para garantizar el éxito de la marca, abrir más sucursales y generar rentabilidad, para el éxito del emprendimiento.

### ***2.6.6 Políticas***

#### **TRABAJADORES**

- Los empleados deben llevar correctamente su uniforme acorde al área que desempeñan.
- Los empleados no pueden tener o ingerir bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas dentro del establecimiento.
- Los empleados deben estar capacitados en etiqueta y protocolo para mantener una interacción con el cliente, basada en el respeto.
- Los empleados deben mantener una buena imagen e higiene personal.
- Se prohíbe el uso de teléfonos móviles u otros dispositivos por más de 5 minutos en intervalos de 2 horas en su jornada de trabajo.
- Se prohíbe el consumo de alimentos dentro de las áreas de producción y de servicio (En el caso de la alimentación se lo hará en el área designada).
- En caso de llevar barba se lo hará con el cuidado necesario.
- El horario es de cumplimiento obligatorio. Los encargados deben alentar a los empleados a ser puntuales con las horas de llegada al establecimiento, así como el respeto entre compañeros de trabajo.

## **EMPRESA**

- Brindar un servicio de calidad al público a través del trato cordial y atento, así como la entrega de productos en un tiempo aceptable y la preocupación por los gustos e intereses del cliente.
- Ofrecer un trato amable a los clientes siguiendo los procedimientos establecidos.
- Ser diligentes y estar dispuesto a escuchar las quejas y sugerencias de los clientes.
- Se debe garantizar que la elaboración de bebidas y alimentos este supervisada en todo momento y se realice bajo una serie de estrictas normas de higiene.
- Presentar al cliente el menú de bebidas y alimentos con los precios y detalles claramente diferenciados.
- Garantizar la bio-seguridad de los clientes dentro de los establecimientos.

## **PROVEEDORES**

- Evitar visitas dentro del establecimiento en horarios de apertura y cierre.
- En caso de dejar muestras de productos, será con previa autorización del propietario de Supay-Café.
- Todo producto deberá pasar una evaluación de calidad de acuerdo a los parámetros de la empresa para ser aprobado y entrar al inventario o stock.
- La empresa asegura el consumo de productos de los proveedores, siempre y cuando los beneficios sean mutuos, tanto en rentabilidad, entrega y tiempo, en pequeño, mediano y largo plazo.
- Se definirá un horario de pagos de facturas a crédito y entregas de productos.
- Se debe asegurar la transparencia de los procesos de adquisición, distribución, embalaje y transporte de los productos.
- Todos los proveedores tendrán igualdad de oportunidades dentro de la empresa sin ningún tipo de favoritismo, únicamente se definirá por la calidad de su producto o servicio y los beneficios generados.

### **2.6.7 FODA**

#### **FORTALEZAS**

- Nueva conceptualización de producto.
- Ninguna competencia directa del sector.
- Ambiente agradable y ameno.
- Producto elaborado bajo BPM's y con conocimiento técnico.
- Estudios especializados realizados por parte del emprendedor.

#### **OPORTUNIDADES**

- Necesidad de establecimientos especializados.
- Sector en desarrollo económico.
- Crecimiento de la conciencia ambiental y de consumo local del consumidor.
- Sector residencial, familiar y empresarial.
- Distinción en materia prima y productos.

#### **DEBILIDADES**

- Tránsito variable de personas en diferentes horas del día.
- Poco conocimiento del producto.
- Aforo de personas limitado.
- Desconocimiento de la cultura de consumidor.

#### **AMENAZAS**

- Estado de emergencia y de excepción por la pandemia de Covid19.
- Negocios similares emergentes.
- Crisis económica.
- Baja en el promedio de consumo de los clientes.
- Poco flujo de clientes.

## **2.7 Desarrollo organizacional**

### ***2.7.1 Tipo de estructura***

#### **Diferenciación**

Supay-Café ha desarrollado un sistema de trabajo horizontal el cual no se refiere a jerarquías si no a un proceso en el que el administrador es la persona que recibe al cliente y sirve sus productos, esto para crear un filtro en el cual se garantice la satisfacción del cliente.

La estructura organizacional con relación a los puestos de trabajo será mixta:

Nivel gerencial (Se integrará al nivel operativo por el tipo de negocio).

Nivel operativo.

#### **Nivel gerencial operativo**

- Propietario-administrador.
- Mesero.

#### **Nivel operativo**

- Ayudante de cocina.

### ***2.7.2 Formalización***

Para el correcto desarrollo del emprendimiento se contará con los permisos necesarios para su funcionamiento que rigen dentro del D.M. Quito para establecimientos de tipo cafeterías, panaderías y pastelerías.

Para las personas naturales o jurídicas que hayan inscrito el RUC o RISE en el Servicio de Rentas Internas (SRI), para realizar actividades económicas relacionadas con la venta de comida o servicios de alimentación en general, deberán obtener los siguientes permisos del funcionamiento:

- Patente municipal.
- Licencia única de actividades económicas (LUAE).
- Permiso de funcionamiento del ministerio del interior o p.a.f. (permisos anuales de funcionamiento).
- Permiso de funcionamiento de la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria (ARCSA).

- Registro de alimentos y bebidas en el ministerio de turismo (según categorización).
- Registro turístico en qito turismo (según categorización).

(Medina Cristina, 2020, <https://permisosquito.com/>)

### ***2.7.3 Centralización-Descentralización***

Supay centrará sus actividades en las áreas de producción y servicio, puesto que esto corresponde a su misión de servicio al cliente, siendo su principal objetivo su satisfacción.

Supay realizará co-work con establecimientos de la zona, sean estos para distribución de sus productos o para publicidad de los mismos, mediante la distribución de tarjetas de presentación de emprendimientos cercanos y viceversa.

En cuanto sus colaboradores tendrán la potestad de hacer un up-grade o una devolución de dinero en caso de algún problema existente con un cliente a fin de mejorar su servicio y con el criterio del caso, apegándose a las normativas internas de la empresa.

### ***2.7.4 Integración***

Supay-Café al ser un emprendimiento pequeño tiene una facilidad en el método de integración de su estructura organizacional, haciendo que su proceso de adquisición de materia prima, de ventas y de distribución sea ágil y rápido con un control óptimo y frecuente de su registro de actividades y de inventarios.

## 2.8 Organigrama empresarial

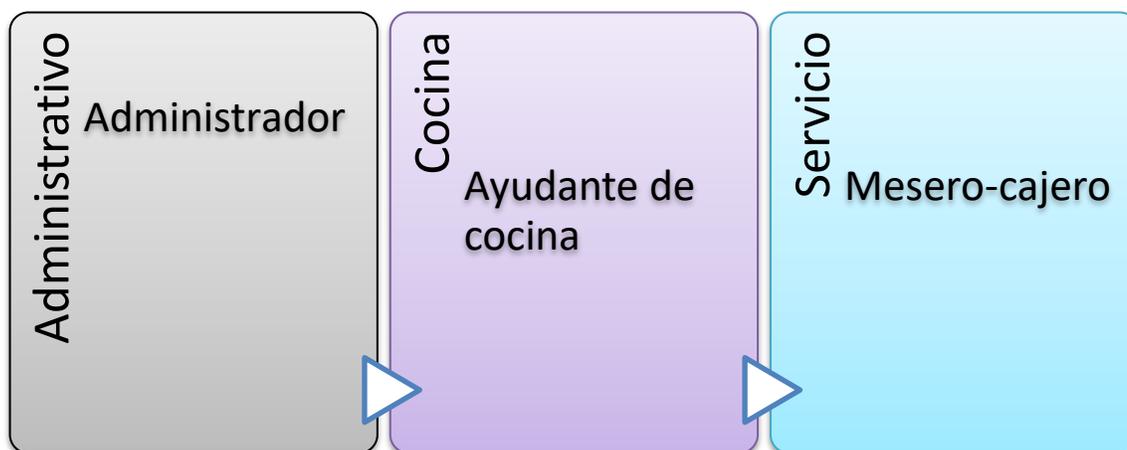


Gráfico 1 Organigrama, Elaborado por: David Becerra, 2020, Organigrama Supay.

## 2.9 Funciones del puesto

### PUESTO DE ADMINISTRADOR

#### Detalles generales del puesto de administrador.

<b>Empresa</b>	Supay
<b>Unidad administrativa</b>	Gerencial
<b>Misión del puesto</b>	Atender y supervisar las funciones para el manejo de áreas en general, brindar servicio al cliente solucionando sus problemas, ser responsable de la atención a proveedores, adquirir los insumos necesarios para el desarrollo de la actividad de la empresa., distribuir el trabajo que realiza el personal y llevar un control general del establecimiento.
<b>Denominación del puesto</b>	Administrador
<b>Rol del puesto</b>	Administración y supervisión de procesos de producción, venta y distribución.
<b>Remuneración</b>	\$ 600
<b>Méritos de formación o perfil del profesional.</b>	

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<b>Tecnólogo en administración de empresas (hoteleras o afines). Español e Inglés fluido (B1).</b>	Mínima 1 año en el cargo de Gerencia o similares. Mínima de 1 año en servicio al cliente.	Administración de empresas de alimentos y bebidas. Conocimiento y dominio de sistemas de control y manejo de inventarios Etiqueta y Protocolo. Técnicas de Barismo. Conocimiento y dominio de bebidas a base de café, pastelería y servicio de brunch.	Adaptación al trabajo. Solución de problemas. Automotivación. Atención al cliente. Comunicación verbal y no verbal. Delegación de funciones. Motivación de colaboradores. Tolerancia al estrés. Liderazgo. Creatividad. Iniciativa. Integridad. Meticulosidad. Planificación y organización. Trabajo en equipo. Resiliencia. Responsabilidad.

Tabla 1 Formación Profesional, Administrador. Elaborado por: David Becerra, 2020, Formación profesional.

## PUESTO DE AYUDANTE DE COCINA

### Detalles generales del puesto de ayudante de cocina.

<b>Empresa</b>	Supay
<b>Unidad administrativa</b>	Operativa.

### Misión del puesto

Elaboración de productos de panadería, pastelería y afines al servicio de cafetería, elaboración de listas de compras, manejo de inventarios, control de producción y bajas de producto, limpieza y organización del área de trabajo.

<b>Denominación del puesto</b>	Ayudante de cocina.
<b>Rol del puesto</b>	Elaboración y control de producto.
<b>Remuneración</b>	\$ 400

### Méritos de formación o perfil del profesional.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<b>Tecnólogo en gastronomía.</b>	Mínima 6 meses en el cargo de ayudante de cocina (preferentemente en pastelería).	Técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos.	Procedimientos de inventario y rotación de existencias
<b>Español e Inglés fluido (B1).</b>	.	Menú engineering.	Procedimientos de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y maquinaria.
			Procedimientos de apertura y cierre del área de trabajo.
			Técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con el color, textura, aroma, paladar y aspecto visual.
			Requisitos de higiene y presentación personal.
			Normas de seguridad laboral.

Tabla 2 Formación Profesional, Ayudante de cocina. Elaborado por: David Becerra, 2020, Formación profesional.

## **CAPÍTULO3: PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING**

### **3.1 Objetivo de mercadotecnia**

Supay-Café busca mantenerse en la mente del consumidor mediante la difusión de su concepto, tanto en los productos como en el servicio, a través de medios de E-marketing como redes sociales, para centrarse en su público objetivo.

### **3.2 Investigación de mercado**

Para el presente plan de negocios se consideró los siguientes tipos de investigación: aplicada, de campo, documental y experimental. Para esto se realizó una conceptualización del negocio, así como de sus productos para hacerlos atractivos mediante el uso y fundamento de fuentes fidedignas.

De la misma manera se recopiló información mediante investigación de campo, para entender el entorno en el cual se desarrollará el emprendimiento mediante fichas de observación (**Anexo 1**). La investigación experimental se desarrolló mediante experimentación del menú y el maridaje con las diferentes bebidas a base de café que se ofertan.

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

La recolección de la información se realizó mediante plataforma virtual (Google forms) desarrollada en una encuesta de 10 preguntas cerradas y de opción múltiple, esto a fin de realizar una mejor tabulación de las encuestas y resguardar la salud tanto de los involucrados como de los futuros clientes por la emergencia sanitaria de Covid19.

### **3.3 Plan de Muestreo**

El siguiente plan de muestreo se desarrolló bajo parámetros de bio-seguridad debido a la forma en el que se desarrollan las actividades actualmente, por lo tanto, se ha recurrido a instrumentos digitales y virtuales. Como universo de estudio se ha tomado a la población del D.M. de Quito, ubicando la muestra en el sector de La Gasca y como público objetivo a clientes y usuarios de entre 20 a 55 años, sin dejar de lado que en Ecuador la edad laboral

está entre los 18 y 65 años, por lo que se presume que existen usuarios fuera del rango establecido para este análisis estadístico. Considerando todos estos factores se aplicó el siguiente análisis:

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

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

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{42000 * (96)^2 * 0,05 * 0,95}{(0,05)^2 * (42000 - 1) + (1,96)^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{42000 * 9216 * 0,05 * 0,95}{0.0025 * 41999 + 3.8416 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{18385.920}{104.9976 + 0.182476}$$

$$n = \frac{18385.920}{105.179976}$$

$$n = 174.80$$

### 3.4 Análisis de las encuestas

#### Género

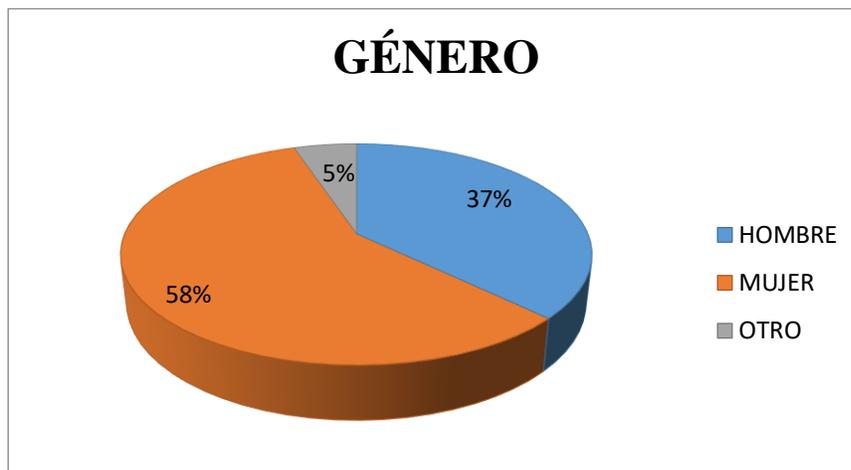


Gráfico 2 Género. Elaborado por: David Becerra, 2020, Género, Gráfico circular.

**Análisis:** Los datos arrojados por la encuesta demuestran que en su mayoría las interesadas son mujeres dando al emprendimiento una idea de cuáles serían sus principales clientes en cuanto a género se refiere.

#### Rango de edad

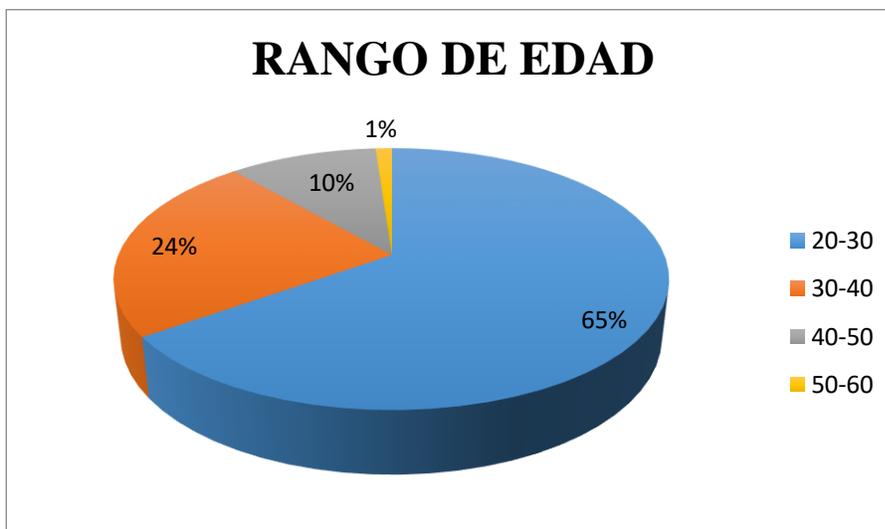


Gráfico 3 Rango de Edad. Elaborado por: David Becerra, 2020, Rango de edad, Gráfico circular.

**Análisis:** Los rangos de edades en los que se encuentra mayoritariamente los encuestados van desde los 20 a 30 años principalmente y después un rango de edad de 30 a 40 años, lo que indica que el negocio debe satisfacer las necesidades de ese target de edad.

### 3.4.1 Pregunta 1.

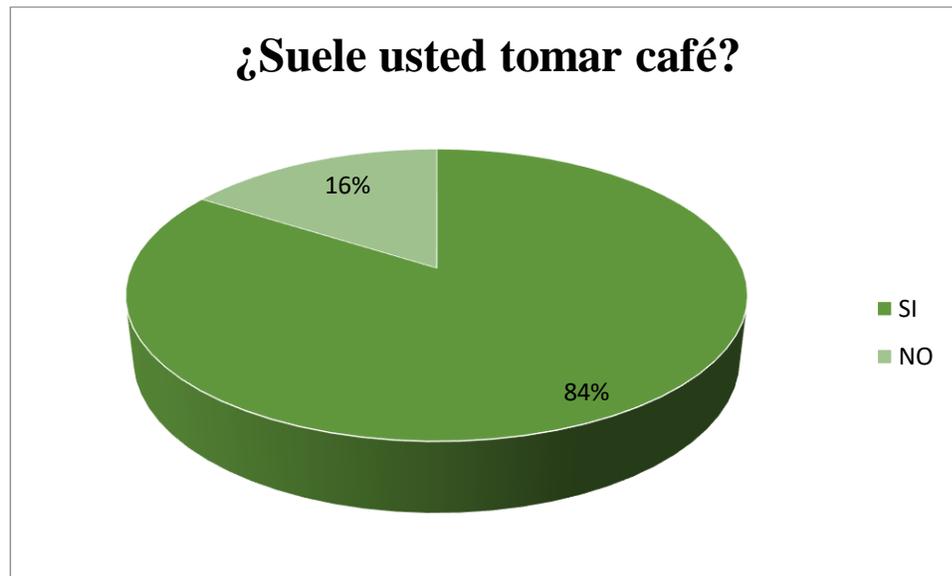


Gráfico 4 Pregunta 1. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 1, Gráfico circular.

**Análisis:** Los datos obtenidos en la encuesta nos muestran que el 84% de los encuestados toman café lo que hace que la bebida sea conocida ampliamente por nuestro futuro cliente.

### 3.4.2 Pregunta 2.

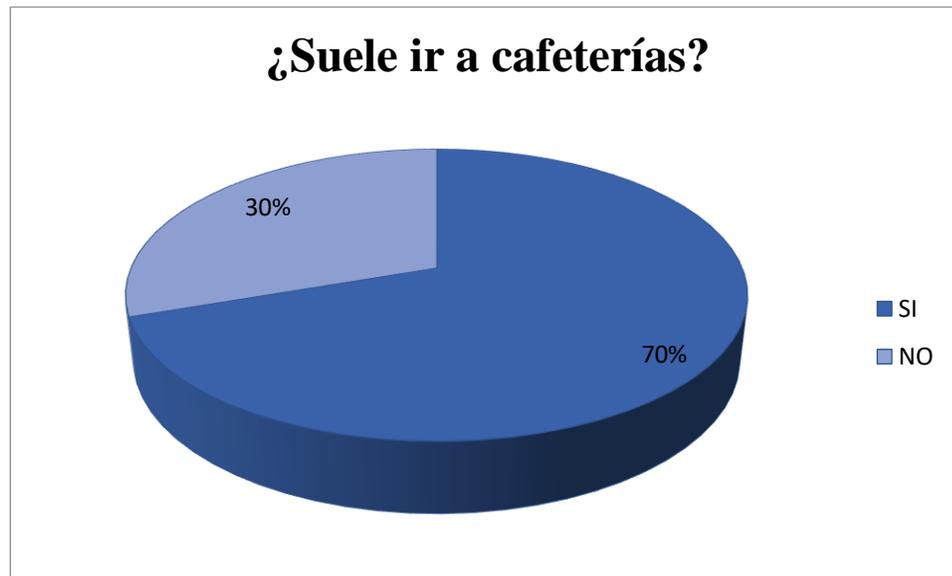


Gráfico 5 Pregunta 2. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 2, Gráfico circular.

**Análisis:** Los encuestados han manifestado que mayoritariamente es de su gusto ir a cafeterías, esta información es de vital importancia debido al giro de negocio que se ha contemplado para este proyecto.

### 3.4.3 Pregunta 3.

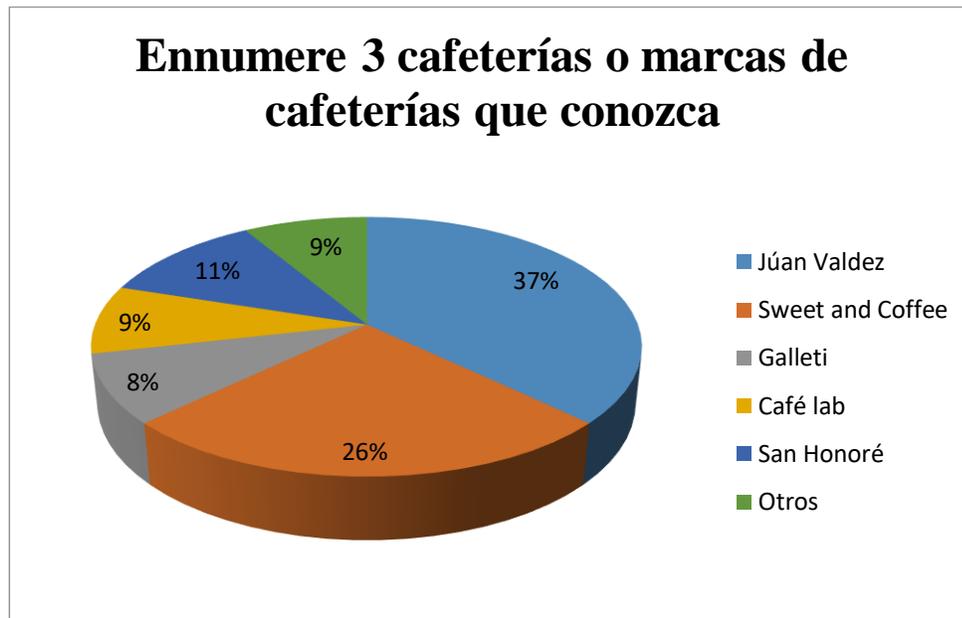


Gráfico 6 Pregunta 3. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 3, Gráfico circular.

**Análisis:** Dentro del conocimiento de referentes del tipo de servicio o de empresas con el mismo giro de negocio, se encontró que el 37% se refiere a Juan Valdez, que es una empresa ampliamente conocida, así mismo con el 26% para Sweet and Coffee como marca nacional reconocida, además de diferentes marcas de cafeterías de especialidad.

Esto demuestra que, aunque hay una presencia fuerte en el mercado de establecimientos de café, el mercado está abierto a nuevas propuestas, esto se refleja en los otros establecimientos menciona dos como San Ignacio, Cyril, Mc Café, El Español, Tres Gatos, Café Mosaico, etc.

### 3.4.4 Pregunta 4.

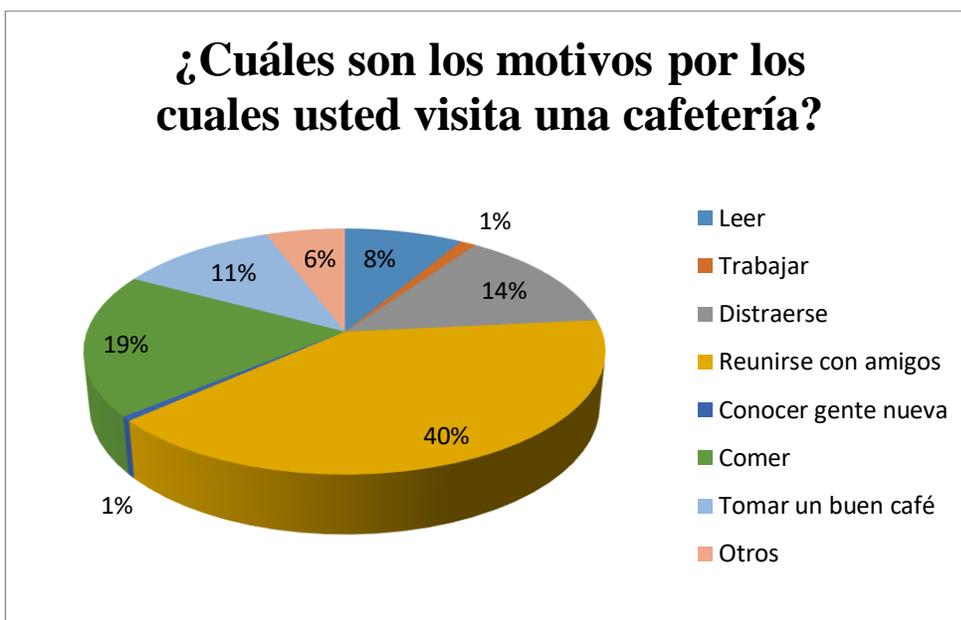


Gráfico 7 Pregunta 4. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 4, Gráfico circular.

**Análisis:** Los encuestados han referido a sus preferencias por visitar cafeterías por varios motivos, dentro de las más fuertes con el 40% destaca el reunirse con amigos haciendo que esto sea un punto a tomar en cuenta en el establecimiento para dirigir el servicio a este tipo de clientes y teniendo en cuenta el rango de edad antes estipulado entre 20 a 30 años, con el 14% el distraerse es una motivación al momento de visitar una cafetería, lo que permite diseñar actividades o servicios complementarios que puede ofrecer el establecimiento.

También se debe tomar en cuenta que dentro de las otras motivaciones que tienen las personas para visitar cafeterías son cursos, eventos artísticos, capacitaciones, sesiones de meet and greet o conversatorios, sin que estas actividades sean limitantes para otras.

### 3.4.5 Pregunta 5.

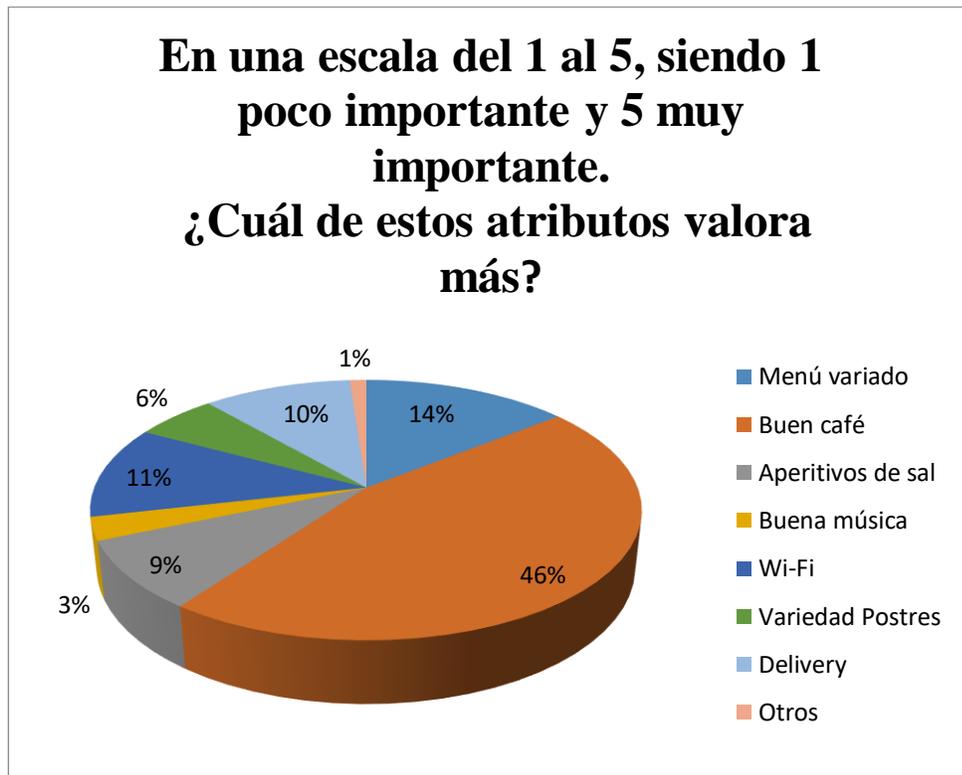


Gráfico 8 Pregunta 5. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 5, Gráfico circular.

**Análisis:** Los datos presentados en cuanto al atributo más valorado en una cafetería es su producto base, es decir el servicio de un buen café con el 46%, con 14% el menú variado le sigue como atributo importante, acompañado en tercer lugar por el servicio de Wi-fi con el 11%. Estas preferencias generan una idea de los 3 principales enfoques que debería tener el emprendimiento.

### 3.4.6 Pregunta 6.

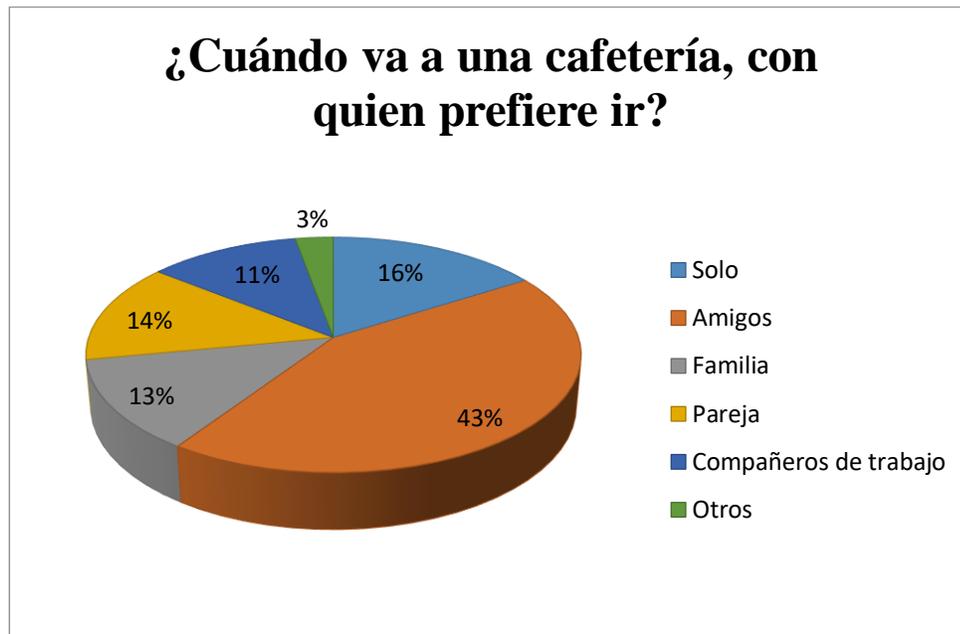


Gráfico 9 Pregunta 6. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 6, Gráfico circular.

**Análisis:** Los encuestados afianzaron en primer lugar la preferencia de acudir a una cafetería acompañado de amigos con el 43%, en segundo lugar, están las visitas individuales o solitarias a una cafetería con el 16% y en tercer lugar el ir en familia con el 13%. Estos porcentajes marcan el público que puede visitar el emprendimiento.

### 3.4.7 Pregunta 7.



Gráfico 10 Pregunta 7. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 7, Gráfico circular.

**Análisis:** Los datos obtenidos mediante la encuesta dan como preferencia de las personas una ubicación cercana al domicilio con el 48%, seguido de una ubicación cercana a su lugar de trabajo con el 41%, y dentro de las otras preferencias esta la cercanía a universidades o ubicaciones varias dentro de la ciudad, promoviendo la idea de tener sucursales.

### 3.4.8 Pregunta 8.

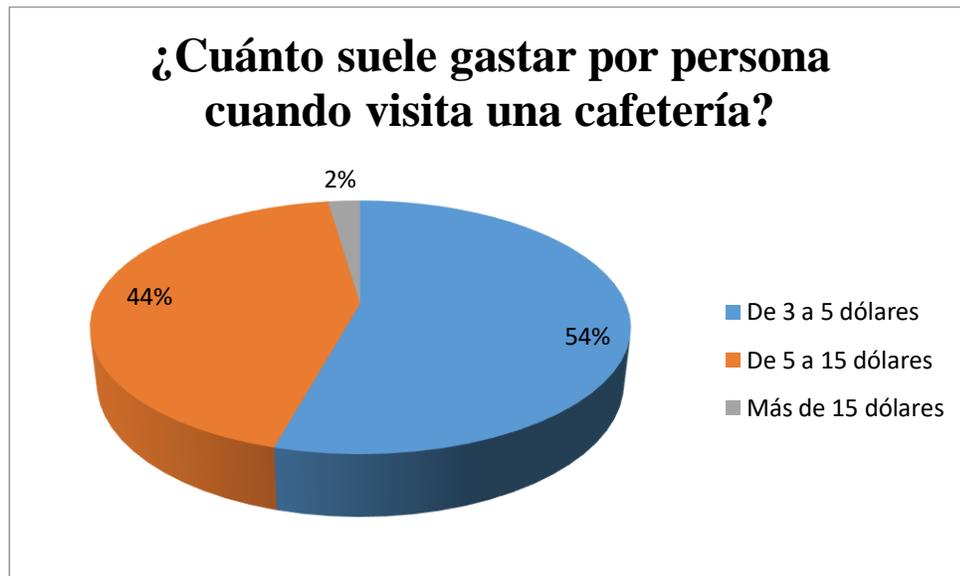


Gráfico 11 Pregunta 8. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 8, Gráfico circular.

**Análisis:** Los gastos que realiza una persona dentro de un servicio de cafetería oscilan entre los \$3 a \$5 dólares con el 54%, de \$5 a \$15 dólares con el 44%, y apenas un 2% que gasta más de \$15 dólares, lo que permite fijar los rangos de precios.

### 3.4.9 Pregunta 9.

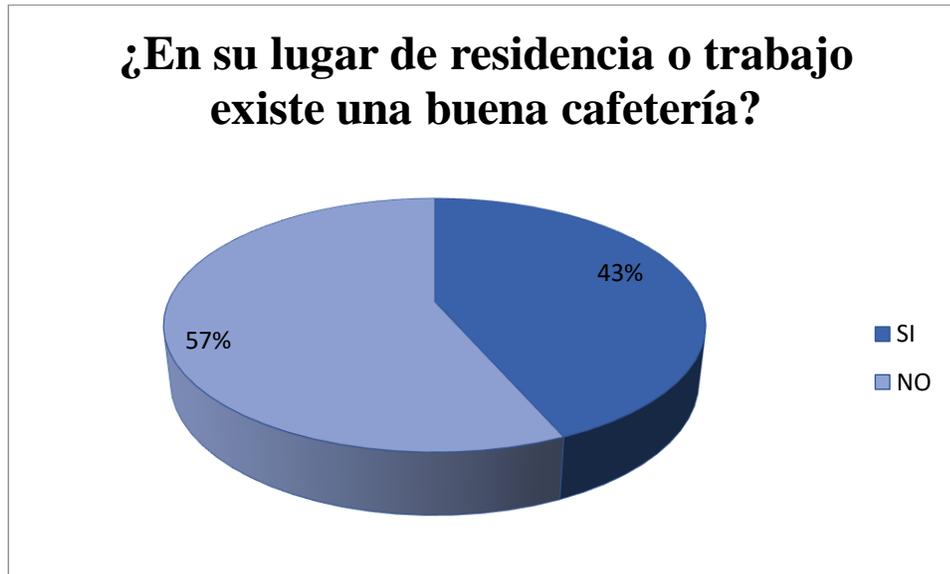


Gráfico 12 Pregunta 9. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 9, Gráfico circular.

**Análisis:** Los datos obtenidos en las encuestas arrojan un resultado del 43% en la existencia de una buena cafetería dentro de su lugar de residencia, y un 57% de la no existencia de una buena cafetería, lo que indica que se necesita el servicio de una cafetería.

### 3.4.10 *Pregunta 10.*



Gráfico 13 Pregunta 10. Elaborado por: David Becerra, 2020, Pregunta 10, Gráfico circular.

**Análisis:** Las personas encuestadas manifiestan ampliamente su comodidad al trasladarse fuera de sus zonas habituales para ir a una cafetería con 70% por su servicio y una población que prefiere cafeterías en zonas cercanas con el 30%.

### 3.4.11 *Análisis General.*

En primer lugar se tiene el hecho de que en su mayoría el público femenino con el 58% y una relación 101/175 de los encuestados son las personas más interesadas en tipo de negocio y servicio que se ha estipulado para el emprendimiento, seguido del 37% de público masculino y una relación del 65/175 de encuestados con rangos de edad de 20 a 30 años con el 65% y una relación 114/175 muestra un público joven como potenciales clientes, seguido por un rango de edad de 30 a 40 años con el 23% y una relación 41/175 de encuestados siguiendo la línea de adultos jóvenes a mediana edad como clientes potenciales, enfocando el servicio y establecimiento dentro de estos rangos de edad y género dominante.

En los datos obtenidos, también se evidencia que mayoritariamente el público considera al café como una bebida muy apetecida con un 84% de consumo regular y una relación de 147/175 encuestados, que muestra una gran preferencia hacia esta bebida. Así

mismo, se evidencia el consumo por la cantidad de público que acude a cafeterías con un 70% en una relación de 122/175 encuestados, por lo que se llega a la conclusión de que el café es una bebida apetecida por una gran cantidad de la población, así mismo que mayoritariamente la población acude a cafeterías a disfrutar de bebidas a base de café.

Dentro de las predilecciones y conocimiento de los encuestados en cuanto a marcas de café o cafeterías dentro de la ciudad están Juan Valdez con un 37% en una relación de 65/175 encuestados, Sweet and Coffee con un 26% en una relación de 45/175 encuestados, San Honoré con un 11% en una relación de 20/175 encuestados, lo que indica una marcada diferencia de preferencias pero no deja fuera a emprendimientos de café de especialidad como Galleti, Café Lab y otras marcas en una misma equivalencia (8%), lo que permite ver las características de producto que debe ofertar el emprendimiento.

Los resultados indican que las personas mayoritariamente acuden a cafeterías como un punto de reunión social entre amigos, siendo esta la principal motivación, sin dejar de lado el servicio de las bebidas a base de café, la distracción, la alimentación, por lo que el establecimiento debe contar con un menú variado, servicio complementario de Wi-fi, delivery, buen ambiente y música, haciendo este un complemento para que el servicio sea óptimo.

En cuanto a la ubicación de los establecimientos que brindan el servicio de cafetería los encuestados manifiestan que prefieren que estos estén cercanos a su lugar de trabajo o residencia, del mismo modo da un rango de consumo de \$3 a \$15 dólares mayoritariamente, mostrando una idea de los precios promedio de los productos y servicios dentro del emprendimiento, así como la ubicación del mismo y la futura expansión mediante sucursales en centros de negocios y zonas de alta circulación, ampliando el nicho de mercado.

Por último, los encuestados han manifestado mayoritariamente que sienten comodidad al trasladarse desde sus lugares habituales de estancia hacia una cafetería por el servicio que brinda con el 70% de aceptación en una relación 123/175 encuestados, mientras que un 30% en una relación de 52/175 encuestados no se sienten cómodos saliendo de sus zonas de residencia o trabajo.

En conclusión, el establecimiento debe enfocarse en personas de un rango de edades de 20 a 30 años, predominantemente mujeres que toman como motivación el reunirse con

amigos y disfrutar de un servicio de buenas bebidas a base de café, sin dejar de lado aspectos importantes como la distracción, un menú variado, con rangos de precios que oscilen entre los \$3 a \$15 dólares, cercanas a sus zonas de residencia o trabajo, con la opción de traslado a un lugar más lejano únicamente por el servicio que brinda.

### 3.5 Entorno empresarial

#### 3.5.1 *Micro-entorno.*

Supay-Café entiende su micro-entorno como todo lo que rodea y afecta directa o indirectamente al negocio.

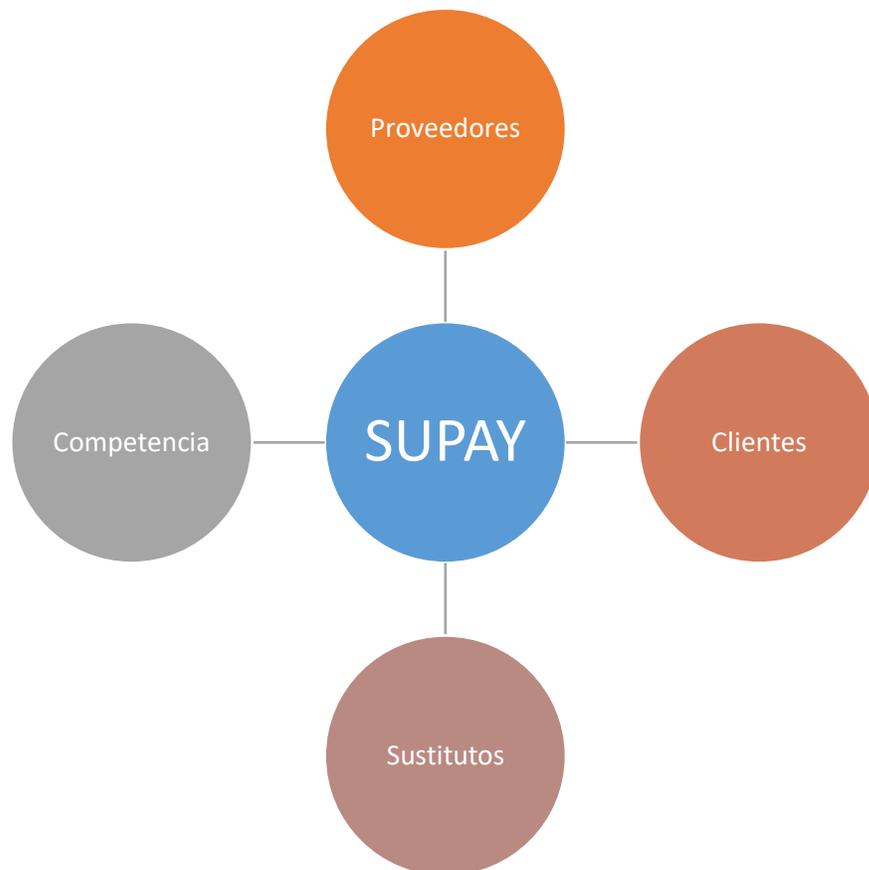


Gráfico 14 Micro entorno. Elaborado por: David Becerra, 2020, Micro-entorno.

- **Competencia directa.**

Se realizó un recorrido por la zona cercana a la ubicación del emprendimiento, en un radio de 1km., encontrando 3 establecimientos como competencia directa bajo un análisis de productos similares, más no de concepto ni de tipo de establecimiento.

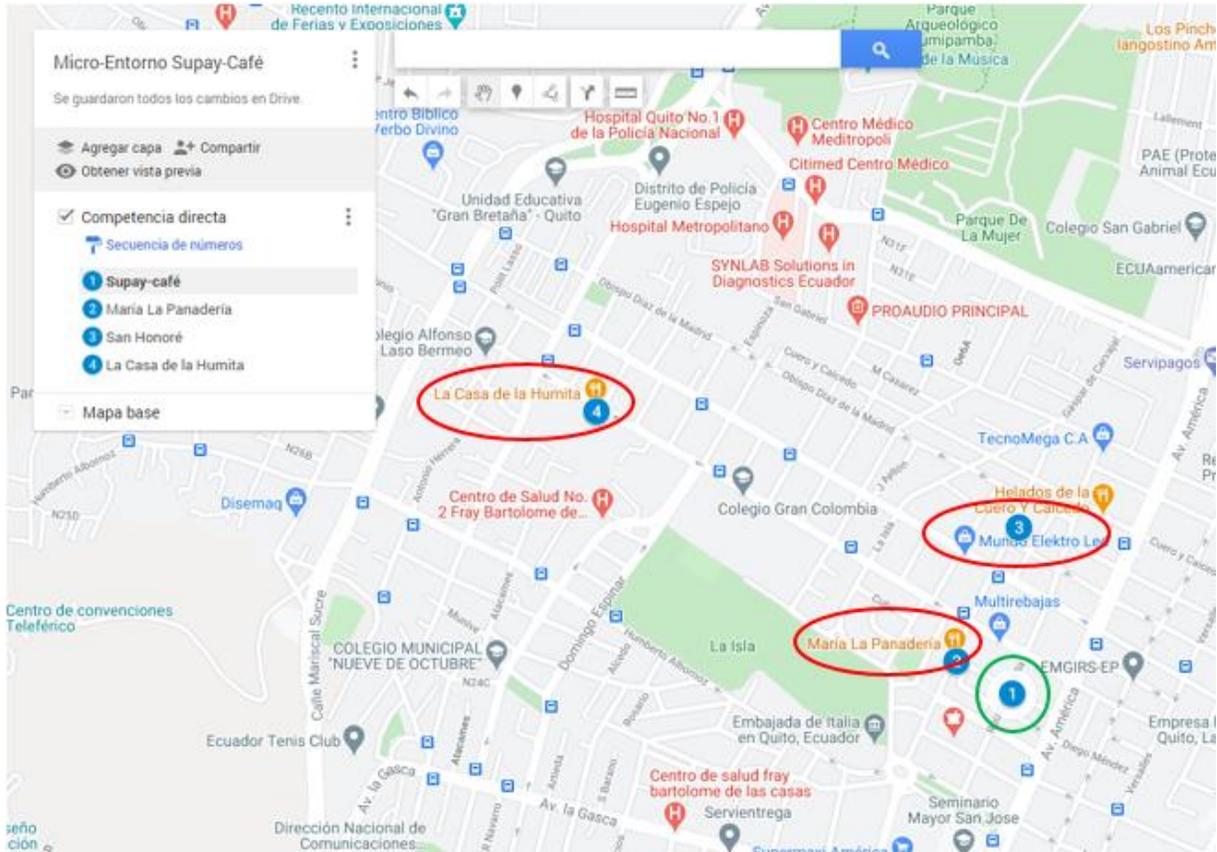


Imagen 3 Competencia directa. Fuente: Google Maps, 2021, [www.google.com/](http://www.google.com/)

1. Supay Café: Ruíz de Castilla y Aldana
2. María La Panadería: Fray Gaspar de Carvajal y Aldana.
3. San Honoré repostería: calle Fray Gaspar de Carvajal entre Cristóbal de Acuña y Díaz de la Madrid.
4. La Casa de la Humita: Selva Alegre y Arellano.

- **Competencia indirecta.**

La competencia indirecta cerca a la localización del establecimiento es variada pero no se asemeja en servicio, concepto y tipo de establecimiento, dentro de estos se encuentran establecimientos de comida rápida, comida tex-mex, y grill, pero los que inciden directamente son:

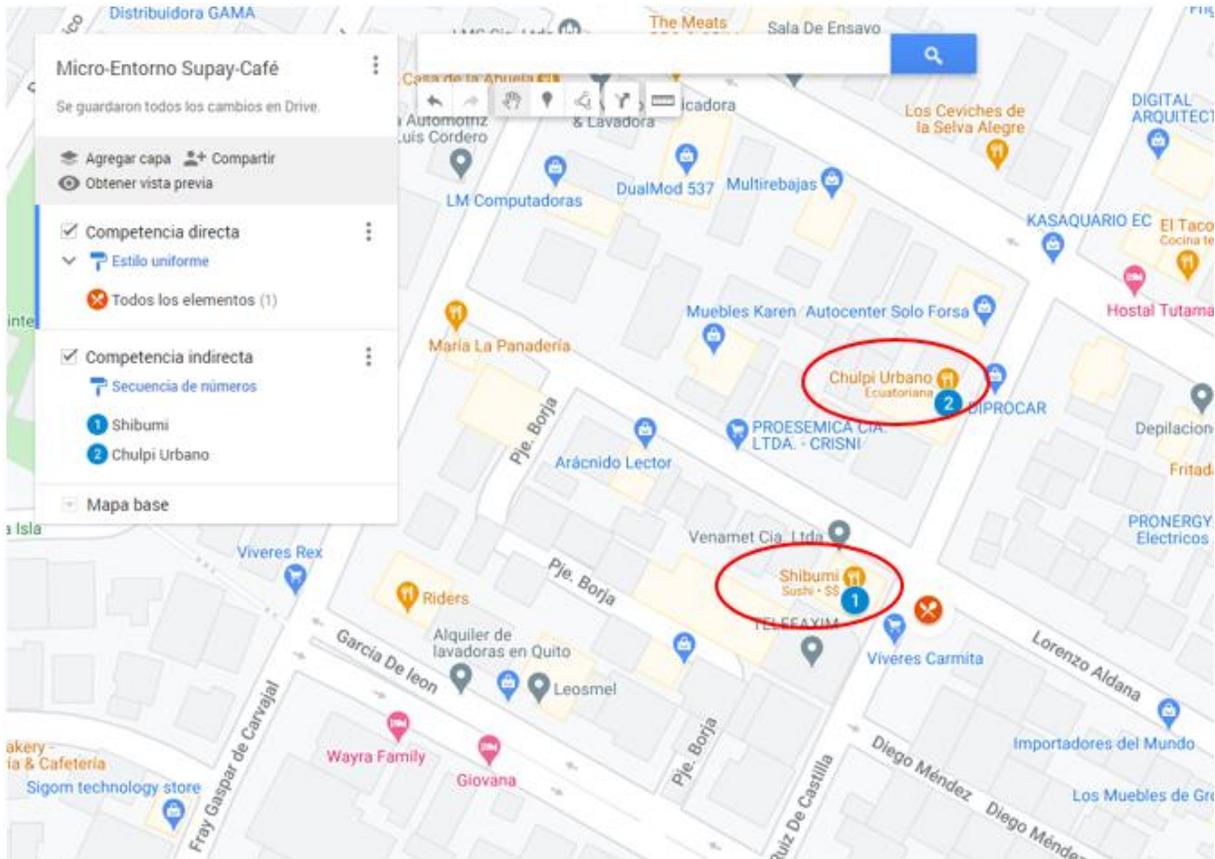


Imagen 4 Competencia indirecta. Fuente: Google Maps, 2021, [www.google.com/](http://www.google.com/)

1. Shibumi Sushi Bar: Ruíz de Castilla y Aldana.
2. Chulpi Piqueos Urbanos: Ruíz de Castilla entre Selva Alegre y Aldana.

- **Sustitutos.**

En el sector se puede encontrar únicamente tiendas de barrio y pequeñas cafeterías de paso, además de un establecimiento conocido por años que ofrece lo siguiente:

Los Helados de la Cuero y Caicedo: Cuero y Caicedo entre Ruíz de Castilla y Av. América.

- **Proveedores.**

En la proximidad del establecimiento, teniendo en cuenta la diversificación de la economía y a su vez respondiendo al beneficio social que implica un establecimiento dentro del sector, se encontró proveedores cercanos al mismo y muchos de ellos ofrecen productos frescos.

SUPAY		
PROVEEDORES		
Proveedor	Facilidades y beneficios	Producto
<b>Productos alimenticios</b>		
<b>FLORALP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de calidad.</li> <li>• Varios años de experiencia en el mercado.</li> <li>• Facilidades de pago (crédito).</li> <li>• Entrega en el establecimiento.</li> </ul>	Lácteos: Leche, mantequilla y queso
<b>FRESH AND ROAST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negocio local.</li> <li>• Productos de calidad.</li> <li>• Responsabilidad social.</li> <li>• Entrega en el establecimiento.</li> </ul>	Café
<b>UROS CARNICERIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carnes locales.</li> <li>• Siguen procesos de higiene y seguridad alimentaria.</li> <li>• Entrega en el establecimiento.</li> <li>• Facilidades de pago.</li> </ul>	Cárnicos: Carnes blancas, carnes rojas, embutidos, etc.
<b>MERCADO SANTA CLARA COMUNA SANTA CLARA DE SAN MILLÁN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto local.</li> <li>• Cercanía al establecimiento.</li> <li>• Facilidad de compra al por mayor y menor.</li> </ul>	Frutas y vegetales.
<b>SUPER JUNIOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos locales</li> <li>• Precios bajos</li> <li>• Variedad de productos</li> </ul>	Licores y delicatessen.

<b>SUPERMAXI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa con varios años de experiencia</li> </ul>	Abarrotes, granos, leguminosas, harinas, etc.
<b>Insumos de limpieza</b>		
<b>DISTRIBUIDORA YEYITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidades de pago.</li> <li>• Entrega en el establecimiento.</li> <li>• Apoyo a emprendedores.</li> </ul>	Insumos de limpieza y desinfección.

Tabla 3 Proveedores. Elaborado por: David Becerra, 2020, Proveedores.

- **Cientes.**

Supay-Café es una empresa dirigida al público ejecutivo, turistas nacionales y extranjeros, así como la población circundante que desee experimentar las comodidades, experiencia y servicio de una buena taza de café.

### 3.5.2 Macro-entorno

Supay-Café toma especial atención en el macro-entorno puesto que el alcance del mismo es a nivel nacional y mundial, y al ser un emprendimiento nuevo esto radica en su existencia o extinción.



Gráfico 15 Macro entorno. Elaborado por: David Becerra, 2020, Macro-entorno.

- ***Factor Político.***

Según las regulaciones en Ecuador, todos los establecimientos de A&B se rigen bajo las normativas de varios entes de control, así como organismos gubernamentales, los principales son:

- Ministerio de turismo del Ecuador (MINTUR).
- Agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA).
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Ministerio de Salud Pública (MSP).

Estos organismos manejan diferentes directrices en cuanto al manejo de los establecimientos, pero bajo un objetivo en común el cual es brindar seguridad alimentaria y bio-seguridad, así como supervisar el cumplimiento de requerimientos de funcionamiento y operación.

Supay-Café se cumplirá estas normativas, disposiciones y reglamentos, los mismos con los que realizará sus actividades legalmente, además de tomar las precauciones obligatorias para evitar el contagio y la propagación del COVID 19.

- ***Factor Económico.***

La suspensión de las actividades productivas en el país debido a la pandemia del Covid19 afectó negativamente a la economía ecuatoriana. Según datos de las Cuentas Nacionales publicados por el Banco Central del Ecuador (BCE), en el segundo trimestre de 2020 el Producto Interno Bruto (PIB) decreció en 12,4% con respecto a igual período de 2019, la mayor caída trimestral observada desde el 2000. El PIB totalizó USD 15.790 millones en términos constantes y USD 23.550 millones en valores corrientes (Banco Central del Ecuador, 2020, [www.bce.fin.ec/](http://www.bce.fin.ec/)).

Sin embargo, este de-crecimiento experimentado por Ecuador fue menor al que sufrieron otros países de la región en el segundo trimestre de 2020, como Chile, cuya contracción fue de -14,1%; Colombia, -15,7%; México, -18,7%; Argentina, -19,1%; y Perú, -30,2% (Banco Central del Ecuador, 2020, [www.bce.fin.ec/](http://www.bce.fin.ec/)).

- ***Factor Sociocultural.***

La Gasca es uno de los primeros barrios que fueron constituyendo al Quito moderno. Sus construcciones arquitectónicas son más contemporáneas y deja atrás al Quito colonial, con sus balcones, casas e iglesias de estilo barroco. Los ventanales amplios, jardines que rodean las casas y edificaciones altas, fueron construidos a medida que la capital se extendía y se fue configurando el nuevo Quito.

En la actualidad, La Gasca pertenece al norte de la ciudad, sin embargo, se encuentra en el centro geográfico de la capital y acoge a varios establecimientos educativos, al conocido Seminario Mayor y varios centros de diversión (La Hora, 2005, [www.lahora.com.ec/](http://www.lahora.com.ec/)).

- ***Factor Tecnológico.***

En el país afortunadamente se pueden encontrar la tecnología necesaria para este tipo de establecimientos, sea de maquinaria, equipos de computación y diferentes sistemas de facturación que ayuden al emprendimiento con el manejo de stocks, inventarios, compras, etc. Además de contar con sistemas de seguridad para el resguardo de los mismos, permiten ofrecer varios servicios complementarios gratuitos como Wi-fi, tomacorrientes en cada mesa y diferentes modos de pago digitales.

### **3.6 Producto y servicio**

Supay-Café es un emprendimiento de cafetería dedicado a la educación del consumidor sobre la cultura del café, poniendo como valor agregado también la enseñanza de la cosmovisión andina de los diablos como personaje dentro de las fiestas tradicionales, guardando estándares de calidad en la elaboración de productos e innovación en la presentación y oferta.

Supay -Café en sus servicios toma en consideración la época actual que conlleva la crisis mundial por Covid-19, por lo que tomará medidas de distanciamiento en el servicio a la mesa e implementará los servicios de delivery y take-away.

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

En la actualidad los consumidores buscan experiencias más allá de las necesidades fisiológicas, que satisfagan el gusto de una buena comida, de un postre de gran calidad dentro de una repostería y de bebidas a base de café.

Supay-Café tiene una esencia de concepto definida como el personaje en el que se basa que son los “diablos andinos”, como un componente de placer, confort, gusto y en este mismo ambiente poder disfrutar de diferentes bebidas y exquisita repostería.

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

Supay-Café tendrá una variedad de bebidas a base de café y una variedad de repostería, entre los cuales destacan:

- Bebidas:
  - Café expresso: Tradicional expresso servido al estilo de Supay.
  - Diablo rojo: bebida hecha a base de café de altura y vermouth rojo, acompañado de piel de naranja confitada.
  - Supay-ccino: bebida tradicional de café y leche, con uvilla deshidratada.
  - Mocca Supay: bebida a base de café, leche y salsa de chocolate 70%.
- Repostería:
  - Pie de manzana Supay: postre clásico de manzana.
  - Pastel de Chocolate: pastel de chocolate 70%, con cobertura de chocolate y relleno de chocolate con cerezas, espolvoreado con sal marina.
  - Pastel de café, nuez y caramelo: pastel de bizcocho embebido con café de altura, cobertura de crema de mantequilla, caramelo y nuez.
  - Tarta de choclo: tarta de choclo ovo-lacto-vegetariana.
- Antojitos:
  - Quimbolitos: envuelto dulce tradicional ecuatoriano.
  - Humitas: envuelto salado de la cocina serrana.
  - Tamales: envuelto de la cocina típica ecuatoriana.

### ***3.6.3 Características.***

Las delicias que ofrece Supay-Café se dan por la experiencia e investigación dada dentro del ámbito de las bebidas a base de café y sus acompañantes idóneos (maridaje),

logrando de este modo un producto óptimo para el consumo y disfrute de los mismos, siguiendo estrictos protocolos desde la llegada de la materia prima hasta que se sirve al consumidor, y asegurando inocuidad, bio-seguridad y manejo de BPM's, además del profesionalismo con el que cuenta tanto el área de cocina como de servicio.

#### ***3.6.4 Calidad.***

Supay-Café toma mucha importancia en la verificación dentro del proceso de producción, así como el origen de la materia prima, por lo que elaborará formatos para el control de procesos y productos con el fin de verificar las falencias o aciertos del emprendimiento, mediante las variables que se detallan a continuación:

- Origen de la materia prima (productor-emprendimiento, tabla de especificación, ficha técnica).
- Cadena de transporte y temperaturas de seguridad (ficha técnica).
- Correcta recepción de materia prima (manual).
- Manejo de sistema de almacenamiento (FIFO).
- Hojas de requisición.
- Manual de limpieza de áreas, equipos y maquinaria.
- Manual de Enfermedades Transmitidas por alimentos (ETAS).
- Análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP).
- Manual de servicio.

#### ***3.6.5 Estilo.***

Supay-Café dentro de la arquitectura interna del establecimiento considera una tendencia rústico-industrial marcada por el uso de materiales como madera, concreto, vidrio, cuero, materiales vistos, uso de espacios vacíos, punto de enfoque y espacios amplios. Esto se complementará con colores grises, cobrizos y ocre, además de incluir distintas máscaras de diablos andinos para valorizar a este personaje y su simbología, en complemento a la tendencia utilizada. El estilo estará incluido en el modo de presentación de los manjares acompañado de un servicio tipo americano.

### **3.7 Marca.**

El nombre Supay Café nace de dos palabras, Supay que es el nombre de un semidios de la mitología andina y el café nombre que representa la razón de ser del emprendimiento, este nombre tiene como finalidad tomar los dos ejes centrales como alma del negocio. Además, estos dos elementos han sido, durante años, parte principal de la vida del emprendedor.

#### ***3.7.1 Producto aumentado.***

Supay-Café se diferencia del resto de cafeterías por ser un negocio que no solo busca la expansión de su emprendimiento sino del compartir conocimientos tanto de cultura cafetera, como del personaje que le representa, todo esto con precios acordes al mercado, al producto y la demanda.

### **3.8 Plan de introducción al mercado**

#### ***3.8.1 Distintivos y Uniformes***

##### **Área de Cocina.**

El ayudante de cocina usará el uniforme proporcionado por el establecimiento, que tendrá una cromática y diseño relacionados al concepto del emprendimiento.

##### ***Administrador.***

- Chaleco negro.
- Camisa blanca.
- Pantalón negro.
- Zapatos negros.
- Delantal negro.

##### ***Ayudante de cocina.***

- Chaqueta negra y distintivos empresariales.
- Delantal negro.
- Pantalón negro de cocina.
- Zapatos negros de cocina.
- Safari con los logos del emprendimiento.

### **Área de servicio.**

#### ***Mesero.***

- Camisa negra.
- Delantal de servicio color beige.
- Pantalón negro.
- Zapatos negros.

### **3.8.2 Materiales de identificación.**

#### ***Imatipo.***



Imagen 5 Imatipo. Elaborado por: David Becerra, 2020, Imatipo.

#### Elementos a destacar:

- Líneas rectas que representan la simplicidad y sobriedad del diseño.
- Simetría y dualidad de los elementos.
- Elementos de las máscaras de diablos andinos.
- Grano de café en forma geométrica.

### *Logotipo.*



Imagen 6 Logotipo. Elaborado por: David Becerra, 2020, Logotipo.

#### Elementos a destacar:

- Tipo de letra: Chentenario de 72 puntos, destaca por sus detalles orgánicos y riqueza de elementos, los mismos que se comparan con las máscaras del personaje de los diablos andinos.
- Colores usados:
  - **Beige**

Es considerado por muchos como un color conservador y neutro. Suele ser utilizado para llenar fondos de representaciones bidimensionales, posibilitando así una menor distracción del observador, enfocándolo en la pieza o artículo deseado y no en el color que le rodea. Transmite elegancia y formalidad: se utiliza en la confección de prendas de alta costura o para actos religiosos, se asocia con el balance y la espiritualidad: se utiliza en los espacios de meditación. Generan una sensación de calma y relajación, gracias a que su tonalidad es del tipo neutral y suave (Allen, 2018, <https://psicologiymente.com/>).

- **Negro**

El negro tiene connotaciones negativas pues se asocia a la muerte, a lo malvado o a la destrucción. En cambio, en el antiguo Egipto representaba la fertilidad y el crecimiento. Debido a su relación con la oscuridad, el negro simboliza el misterio y lo desconocido. En el mundo de la moda, el negro es el color de la elegancia, la formalidad y la sobriedad(Allen, 2018, <https://psicologiymente.com/>).

***Isotipo.***

Este isotipo es un extracto del imatipo de la empresa y servirá como una representación gráfica más sencilla que ayude a la rápida identificación de la marca.



Imagen 7 Isotipo. Elaborado por: David Becerra, 2020, Isotipo Supay.

***Tarjetas de presentación.***

En el anverso de la tarjeta se verá el imatipo del emprendimiento el cual causará un gran impacto en la mente del consumidor.



Imagen 8 Tarjeta de presentación. Elaborado por: David Becerra, 2020, Tarjeta de presentación.

En el reverso de la tarjeta de presentación se encontrarán datos de contacto del emprendimiento que son:

- Nombre del emprendimiento.
- Dirección.
- E-mail.
- WhatsApp.
- Facebook.
- Instagram.

### ***3.8.3 Canal de distribución y puntos de ventas***

La forma de distribución de Supay Café es directa debido a que no tendrá intermediarios en corto plazo, y se realizará en el local ubicado en las calles Ruiz de Castilla y Aldana, sector La Gasca.

- ***Promoción.***

La forma de promoción que utilizará es E-marketing, por medio de redes sociales de uso masivo, con el fin de llegar a mayor cantidad de público objetivo.

Se realizarán campañas de mayor promoción en las fiestas principales de la ciudad, así como en las que se vean involucrados el personaje que representa y está presente en el logo del emprendimiento.

- ***Medios de promoción y Contacto.***

- Tarjetas de presentación.
- WhatsApp.
- Facebook.
- Twitter.
- Instagram.
- E-mail.
- Teléfono móvil y convencional.

- **Costos de promoción.**

<b>COSTOS DE PROMOCIÓN</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
<b>Tarjetas de presentación</b>	1000	\$0.02	\$20
<b>Papelería institucional</b>	1	\$30	\$30
<b>Manejo de redes</b>	1	\$200	\$200
<b>TOTAL</b>	<b>\$250</b>	<b>T.ANUAL</b>	<b>\$3000</b>

Tabla 4 Costos de promoción. Elaborado por: David Becerra, 2020, Costos de promoción.

### ***3.8.4 Riesgos y oportunidades del negocio***

Las oportunidades de Supay Café surgen del auge que ha tenido en los últimos años el café de especialidad y cafeterías especializadas en el mismo, si bien por la pandemia de Covid-19 ha mermado el número de emprendimientos de pequeña y mediana escala, se ha dejado un nicho en el cual se puede tomar ventaja, además se han desarrollado nuevas formas de comercio, promoción y distribución.

En cuanto a los riesgos, todas las empresas que surgen consecuentemente los tendrán, de este modo Supay Café toma en cuenta el Covid-19 y los riesgos que este trae, como el estado de emergencia dentro del territorio ecuatoriano y la cuarentena obligatoria.

Por esta razón se ha encontrado nuevas formas en las cuales puede realizar la adquisición de su materia prima para la elaboración de productos, estas son entregas por parte de los proveedores sin tener un mayor contacto físico, de igual modo al ser una empresa pequeña, necesitar de un capital humano pequeño se disminuye el riesgo de contagios, se toma en cuenta la salud del personal y la responsabilidad de cada miembro a fin de garantizar la distribución y venta de productos,

## **3.9 Fijación de Precios**

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

Los precios a continuación detallados se calculan en función de rendimiento para la elaboración por unidad de producto, en este se calculan y suman los siguientes valores:

- Costo Materia Prima.

- Merma.
- Utilidad.
- Impuesto de ley (IVA).
- Porcentaje de servicio.
- Utilidad.

Se presentan para este documento el cálculo del costo de producción de las siguientes recetas, como platos estrella:

Bebidas:

- Café expresso.
- Diablo Rojo.
- Supay-ccino.
- Mocca-Supay.

Repostería:

- Pie de manzana.
- Tarta de choclo.

- *Bebidas*

		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Café Expresso	<b>CÓDIGO:</b> 001		
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/01/21	<b>CHEF:</b> David Becerra		
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
Café tostado	g	10	9	0.09
Agua	g	1	30	0.30
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	\$0.39
			10% imprevistos	\$0.03
			<b>Total neto</b>	\$0.42
			Gasto de fab. 15%	\$0.06
			Factor costo 33,33%	\$0.13
			M.O. 45%	\$0.19
			G. Admin 12%	\$0.05
			Utilidad 45%	\$0.19
			<b>Subtotal</b>	\$1.04
			12% IVA	\$0.12
			10% servicio	\$0.10
			<b>Total</b>	<b>\$1.26</b>

Tabla 5 Receta Estándar Espresso. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de Costos, Espresso.

## RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS

<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Diablo rojo		<b>CÓDIGO:</b> 002	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/01/21		<b>CHEF:</b> David Becerra	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Café tostado	g	10	9	0.09
Agua	g	1	30	0.30
Vermouth rojo	g	10.65	0.29	0.31
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	\$0.70
			10% imprevistos	\$0.07
			<b>Total neto</b>	\$0.77
			Gasto de fab. 15%	\$0.12
			Factor costo 33,33%	\$0.26
			M.O. 45%	\$0.35
			G. Admin 12%	\$0.09
			Utilidad 45%	\$0.35
			<b>Subtotal</b>	\$1.94
			12% IVA	\$0.23
			10% servicio	\$0.19
<b>Total</b>	<b>\$2.36</b>			

Tabla 6 Receta Estándar Diablo Rojo. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de Costos, Diablo rojo.

## RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS

<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Supay-ccino		<b>CÓDIGO:</b> 003	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/01/21		<b>CHEF:</b> David Becerra	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Café tostado	g	10	9	0.09
Agua	g	1	30	0.30
Leche	g	0.85	250	0.21
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	\$0.60
			10% imprevistos	\$0.06
			<b>Total neto</b>	\$0.66
			Gasto de fab. 15%	\$0.10
			Factor costo 33,33%	\$0.22
			M.O. 45%	\$0.30
			G. Admin 12%	\$0.08
			Utilidad45%	\$0.30
			<b>Subtotal</b>	\$1.66
			12% IVA	\$0.20
			10% servicio	\$0.17
<b>Total</b>	<b>\$2.03</b>			

Tabla 7 Receta Estándar Supay-ccino. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de Costos, Supay-ccino.

## RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS

<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Mocca-Supay	<b>CÓDIGO:</b> 004		
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/01/21	<b>CHEF:</b> David Becerra		
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Café tostado	g	10	9	0.09
Agua	g	1	30	0.30
Leche	g	0.85	250	0.21
Salsa de chocolate 70%	g	12	15	0.18
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	\$0.78
			10% imprevistos	\$0.08
			<b>Total neto</b>	\$0.86
			Gasto de fab. 15%	\$0.13
			Factor costo 33,33%	\$0.29
			M.O. 45%	\$0.39
			G. Admin 12%	\$0.1
			Utilidad45%	\$0.39
			<b>Subtotal</b>	\$2.16
			12% IVA	\$0.26
			10% servicio	\$0.22
			<b>Total</b>	<b>\$2.64</b>

Tabla 8 Receta Estándar Mocca-Supay. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de Costos, Mocca-Supay.

- *Repostería y antojitos*

		<b>RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS</b>		
<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Pie de manzana		<b>CÓDIGO:</b> 005	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/01/21		<b>CHEF:</b> David Becerra	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Manzana verde	g	4	250	1
Azúcar	g	0.9	50	0.05
Canela en polvo	g	2	10	0.02
Harina	g	1	500	0.5
Mantequilla vegetal	g	5	250	1.25
Maicena	g	1.5	20	0.03
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	\$2.85
			10% imprevistos	\$0.29
			<b>Total neto</b>	\$3.14
			Gasto de fab. 15%	\$0.47
			Factor costo 33,33%	\$1.05
			M.O. 45%	\$1.41
			G. Admin 12%	\$0.38
			Utilidad 45%	\$1.41
			<b>Subtotal</b>	\$7.86
			12% IVA	\$0.94
			10% servicio	\$0.78
<b>Total</b>	<b>\$9.58</b>			

Tabla 9 Receta Estándar Pie de Manzana Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de Costos, Pie de manzana.

## RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS

<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Tarta de choclo		<b>CÓDIGO:</b> 006	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/01/21		<b>CHEF:</b> David Becerra	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Choclo	g	3	400	1.2
Huevos	g	2.5	240	0.6
Maicena	g	1.5	50	0.75
Cebolla blanca	g	1	25	0.25
Ajo	g	1.5	15	0.23
Queso fresco	g	5	250	1.25
Sal	g	c/n	c/n	c/n
Mantequilla	g	2.5	10	0.02
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	\$4.35
			10% imprevistos	\$0.44
			<b>Total neto</b>	\$4.79
			Gasto de fab. 15%	\$0.72
			Factor costo 33,33%	\$1.66
			M.O. 45%	\$2.15
			G. Admin 12%	\$0.57
			Utilidad 45%	\$2.15
			<b>Subtotal</b>	\$12.04
			12% IVA	\$1.45
			10% servicio	\$1.20
			<b>Total</b>	<b>\$14.69</b>

Tabla 10 Receta Estándar Tarta de Choclo. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de Costos, Tarta de choclo.

- **Bebidas:**

		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN						
NOMBRE DE LA RECETA		Café expresso						
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL		PUNTOS DE CONTROL			
g	9	Café	Tostado		Molido			
g	30	Agua	Origen		Temperatura 68 C			
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		1. Depurar filtro de cafetera.						
		2. Moler 9 g. de café, nivelar y tampear.						
		3. Secar rejilla, ubicar la taza.						
		4. Realizar la extracción.						
		5. Retirar porta filtro, retirar café utilizado y limpiar porta filtro.						
Porción (g)	Calorías (Kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteína s (g)	Carbohidratos (mg)	Cafeína (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
39	2	0.0	0.2	0.1	0.0	40	0.0	0.0

Tabla 11 Receta Producción Espresso. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de producción, Espresso.

## RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN

<b>NOMBRE DE LA RECETA</b>		Diablo rojo						
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL		PUNTOS DE CONTROL			
g	9	Café	Tostado		Molido			
g	30	Agua	Origen		Temperatura 68 C			
g	29	Vermouth rojo	Botella		Cerrada			
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		1. Depurar filtro de cafetera.						
		2. Moler 9 g. de café, nivelar y tampear.						
		3. Secar rejilla, ubicar la taza.						
		4. Realizar la extracción, en taza con vermouth rojo.						
		5. Retirar porta filtro, retirar café utilizado y limpiar porta filtro, ubicar en plato cáscara de naranja confitada.						
Porción (g)	Calorías (Kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (mg)	Cafeína (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
78	49	0.0	0.2	0.16	4.04	40	0.01	0.0

Tabla 12 Receta Producción Diablo rojo. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de producción, Diablo rojo.

## RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN

**NOMBRE DE LA RECETA**

Supay-ccino

CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	PUNTOS DE CONTROL				
g	9	Café	Tostado	Molido				
g	30	Agua	Origen	Temperatura 68 C				
g	250	Leche	Pasteurizada	Almacenamiento				
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		1. Depurar filtro de cafetera.						
		2. Moler 9 g. de café, nivelar y tampear.						
		3. Secar rejilla, ubicar la taza, realizar la extracción.						
		4. Retirar porta filtro, retirar café utilizado y limpiar porta filtro.						
		5. Espumar la leche, realizar la técnica de vertido, ubicar en plato cuchara y en la cuchara uvilla deshidratada.						
Porción (g)	Calorías (Kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (mg)	Cafeína (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
270	76	0.0	4.0	4.08	5.83	40	32.5	0.1

Tabla 13 Receta Producción Supay-ccino. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de producción, Supay-ccino.

## RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN

<b>NOMBRE DE LA RECETA</b>		Mocca-Supay						
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL		PUNTOS DE CONTROL			
g	9	Café	Tostado		Molido			
g	30	Agua	Origen		Temperatura 68 C			
g	250	Leche	Pasteurizada		Almacenamiento			
g	15	Salsa de chocolate	70% cacao		Almacenamiento			
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		1. Depurar filtro de cafetera.						
		2. Moler 9 g. de café, nivelar y tampear.						
		3. Secar rejilla, ubicar la taza, realizar la extracción, en taza con salsa de chocolate.						
		4. Retirar porta filtro, retirar café utilizado y limpiar porta filtro.						
		5. Espumar la leche, realizar la técnica de vertido.						
Porción (g)	Calorías (Kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (mg)	Cafeína (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
270	110	0.0	4.9	3.9	0.149	40	0.0	0.0

Tabla 14 Receta Producción Mocca-Supay. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de producción, Mocca-Supay.

- *Repostería*

		<b>RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN</b>		
<b>NOMBRE DE LA RECETA</b>		Pie de manzana		
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	PUNTOS DE CONTROL
250	g	Manzana verde	Temperatura ambiente	No poner en agua
50	g	Azúcar	Temperatura ambiente	Granulada
10	g	Canela en polvo	Temperatura ambiente	No rancia
500	g	Harina	Temperatura ambiente	Blanca
250	g	Mantequilla vegetal	Refrigerada	Cortada en cuadros de 2x2 cm.
20	g	Maicena	Temperatura ambiente	
20	ml	Agua	Fría	
FOTOGRAFÍA	PROCEDIMIENTO			
	1. Pelar y picar la manzana sin semillas en rodajas. En una sartén diluir 10 g mantequilla, luego rebozar la manzana con el azúcar y la canela en polvo. Diluir la maicena en agua y agregar a la preparación del sartén, cocinar y dejar enfriar.			
	2. En una batidora, poner la mantequilla (reservar 10 g. para engrasar el molde) y harina hasta			

		<p>formar una mezcla granulada, poner agua hasta que se forme una masa homogénea, retirar de la batidora y amasar a mano, dejar en el refrigerador por 30 minutos.</p> <p>3. En un mesón, extender la masa de forma circular, ubicarla en un molde circular previamente engrasado con mantequilla y harina, verter la preparación de manzana y cubrir con una capa de la masa restante, hornear a 180 C por 45 min.</p>						
Porción (g)	Calorías (Kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
200	281.85	6.04	11.67	28.54	17.21	194.52	91.08	2.58

Tabla 15 Receta Producción Pie de Manzana. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de producción, Pie de manzana.

## RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN

**NOMBRE DE LA RECETA**

Tarta de choclo.

CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	PUNTOS DE CONTROL
400	g	Choclos	Refrigerado	Tierno-cortado.
240	g	Huevos	Pasteurizado	Refrigeración
50	g	Maicena	Temperatura ambiente	Disuelta en agua
25	g	Cebolla blanca	Temperatura ambiente	Cortada en círculos Rondelles
15	g	Ajo	Temperatura ambiente	Fresco
250	g	Queso fresco	Refrigerado	Desmenuzado
59	ml	Agua	Clima	
10	g	Sal	Temperatura ambiente	
10	g	Mantequilla	Refrigeración	Empomada
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO		
		1. En una licuadora poner los huevos, el choclo y el queso, licuar.		
		2. En la mezcla agregar cebolla blanca, ajo y la mitad del agua.		
		3. Revisar la mezcla y agregar la maicena.		

		4. Revisar que la masa esté homogénea y sin grumos, corregir la sal.						
		5. En un pírex previamente engrasado verter la masa, hornear por 45 min a 180 C.						
Porción (g)	Calorías (Kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
120	419.75	1.96	19.46	15.80	49.53	306.35	261.18	2.22

Tabla 16 Receta Producción Tarta de choclo. Elaborado por: David Becerra, 2020, Receta de producción, Tarta de choclo.

### 3.10 Implementación del negocio

#### 3.10.1 Arriendo del local.

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$200	\$1200	\$2400

Tabla 17 Arriendo local. Elaborado por: David Becerra, 2020, Arriendo local.

#### 3.10.2 Equipos industriales.

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Cocina eléctrica 2 quemadores	1	\$409	\$409
Refrigerador Indurama Ri780r	1	\$819	\$819
Congelador Continental 218lts	1	\$600	\$600
Licadora Oster	2	\$82	\$164
Horno industrial	1	\$340	\$340
Batidora Kitchen Aid	1	\$640	\$640
Extractor doméstico con filtro	1	\$160	\$160
Cafetera IberitalGaggiaNera 2 grupos	1	\$2500	\$2500
Chimenea ecológica	1	\$200	\$200
Cafetera greca	1	\$190	\$190
Balanza digital	1	\$10	\$10
Termómetro digital	2	\$10	\$20
Horno microondas	1	\$65	\$65
Exhibidor frio	1	\$1200	\$1200
Exhibidor caliente	1	\$120	\$120
Tostadora de café manual	1	\$600	\$600
Flameador	1	\$90	\$90
Cocina a gas 1 quemador	1	\$300	\$300
Molino de café Nuova Simonelli	1	\$650	\$650
<b>TOTAL</b>			<b>\$9077</b>

Tabla 18 Equipos industriales. Elaborado por: David Becerra, 2020, Equipos industriales.

### 3.10.3 Equipos de computación.

<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
<b>Punto de venta touch</b>	1	\$450	\$450
<b>Impresora EPSON Tmu220+806</b>	1	\$150	\$150
<b>Pistola código de barras</b>	1	\$50	\$50
<b>Datafast alámbrico</b>	1	\$540	\$540
<b>TOTAL</b>			<b>\$1190</b>

Tabla 19 Equipos de computación. Elaborado por: David Becerra, 2020, Equipos de computación.

### 3.10.4 Muebles y enseres.

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
<b>Escritorio oficina, mesa lineal con librero y repisas</b>	1	\$75	\$75
<b>Silla oficina giratoria</b>	1	\$60	\$60
<b>Trampa de grasa acero inoxidable 2 cámaras, 40 x 40 x 40</b>	1	\$110	\$110
<b>Mesón de servicio madera y granito</b>	1	\$500	\$500
<b>Taburete alto</b>	1	\$40	\$40
<b>Juego de mesas y sillas, 4 puestos</b>	5	\$100	\$500
<b>Lavadero industrial 2 pozos</b>	1	\$600	\$600
<b>Estantería metálica</b>	2	\$75	\$150
<b>Mesa de acero inoxidable</b>	2	\$140	\$280
<b>Repisas de acero inoxidable</b>	3	\$100	300
<b>Estantería de hierro forjado y madera</b>	1	\$100	\$100
<b>Sifón 1 lt</b>	1	\$120	\$120
<b>V60</b>	1	\$27	\$27
<b>Caja de café</b>	1	\$35	\$35
<b>Moldes de silicona</b>	5	\$5	\$25
<b>Moldes pasteleros varios</b>	4	\$12	\$48

<b>Tabla de picar grande</b>	4	\$15	\$60
<b>Set de chuchillos (5 piezas)</b>	2	\$34	\$68
<b>Regleta imán para cuchillos</b>	2	\$28	\$56
<b>Juego de ollas Umco</b>	1	\$35	\$35
<b>Juego de sartenes Umco</b>	1	\$35	\$35
<b>Juego de espátulas</b>	1	\$40	\$40
<b>Copa flauta</b>	15	\$0.73	\$10.95
<b>Vasos 350ml</b>	15	\$0.53	\$7.95
<b>Copa vino tinto</b>	15	\$2	\$30
<b>Taza 6 oz. redonda</b>	15	\$2.35	\$35.25
<b>Taza 8 oz. cuadrada</b>	15	\$2.75	\$41.25
<b>Taza 10 oz. redonda</b>	15	\$3	\$45
<b>Plato base redondo</b>	15	\$1.25	\$18.75
<b>Plato base cuadrado</b>	15	\$1.25	\$18.75
<b>Plato postre cuadrado</b>	15	\$2.5	\$37.5
<b>Cucharitas de postre</b>	25	\$0.55	\$13.75
<b>Tenedores de entrada</b>	25	\$0.55	\$13.75
<b>Cubiertos de entrada</b>	25	\$0.55	\$13.75
<b>Juego de contenedores plásticos</b>	4	\$5	\$20
<b>Cucharas medidoras</b>	2	\$8	\$16
<b>Porcionador de helado</b>	1	\$25	\$25
<b>Vasos cervecedores</b>	15	\$0.8	\$12
<b>Silpat silicona</b>	2	\$12.50	\$25
<b>Tamiz de acero inoxidable</b>	4	\$1.00	\$4.00
<b>Bowls acero inoxidable (set 5 piezas)</b>	4	\$15	\$60.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$3712,65</b>

Tabla 20 Muebles y enseres. Elaborado por: David Becerra, 2020, Muebles y enseres.

### 3.10.5 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 (tipo K) 2.5 Gal	1	\$115	\$115
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$20	\$20
Dispensador de alcohol y jabón líquido	4	\$8	\$32
Detector de humo	2	\$8.5	\$17
Detector de gas	1	\$15	\$15
Señalética	1	\$50	\$50
<b>TOTAL</b>			<b>\$249</b>

Tabla 21 Equipos de seguridad. Elaborado por: David Becerra, 2020, Equipos industriales de seguridad.

### 3.10.6 Suministros de oficina

<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Grapadora	1	\$8.00	\$8.00
Grapas (caja)	2	\$1.60	\$3.2
Sellos de tinta	2	\$25	\$50
Resmas de papel	2	\$4	\$8
Caja de esféros	1	\$6	\$6
Cuadernos	4	\$0.9	\$3.6
Folder	4	\$1.5	\$6
Paquete Kardex	2	\$1.85	\$3.7
Caja marcadores	2	\$6	\$12
Cartuchos de tinta impresora térmica	2	\$8	\$16
Tijera	1	\$1.00	\$1.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$117.5</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>\$1410</b>

Tabla 22 Suministros de oficina. Elaborado por: David Becerra, 2020, Suministros de oficina.

### 3.10.7 *Servicios básicos.*

<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pago Mensual</b>
<b>Agua</b>	Incluido en arriendo
<b>Luz</b>	Incluido en arriendo
<b>Teléfono</b>	\$30.00
<b>Internet</b>	\$25.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$55.00</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>\$660.00</b>

Tabla 23 Servicios básicos. Elaborado por: David Becerra, 2020, Servicios básicos.

### 3.10.8 *Materiales de limpieza.*

<b>MATERIALES DE LIMPIEZA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
<b>Escoba de cerda pequeña</b>	2	\$3	\$6
<b>Trapeador</b>	2	\$15	\$30.00
<b>Cloro 1 Gal</b>	1	\$3.25	\$3.25
<b>Desinfectante amonio cuaternario 1 Gal</b>	2	\$9	\$18
<b>Fibra/lustre</b>	5	\$1	\$5
<b>Esjonja lavaplatos</b>	5	\$1.15	\$5.75
<b>Fundas basura industriales (10 unidades)</b>	3	\$1.5	\$4.5
<b>Lavavajillas líquido 500ml</b>	2	\$1.45	\$2.9
<b>Pala</b>	2	\$3	\$6
<b>Jabón líquido manos 1 Gal</b>	2	\$4.5	\$9
<b>Papel higiénico jumbo 200 metros</b>	2	\$2	\$4
<b>Toalla de papel</b>	4	\$2.45	\$9.8
<b>Alcohol antiséptico gel 1 Gal</b>	2	\$9	\$18
<b>TOTAL MENSUAL</b>			<b>\$122.2</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>\$1466.4</b>

Tabla 24 Materiales de limpieza. Elaborado por: David Becerra, 2020, Materiales de limpieza.

### 3.11 Estudio arquitectónico

Supay-Café toma en cuenta el aforo, capital humano y espacio físico necesario para la cocina, es salón, los baños y área interna de almacenamiento dentro de la misma planta arquitectónica, dando la distribución lógica para aprovechar su espacio al máximo.

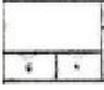
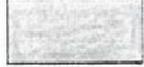
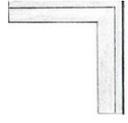
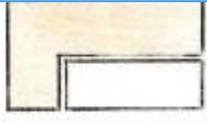
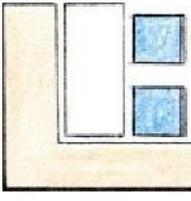
#### 3.11.1 Estructura interna del establecimiento.

- *Plano arquitectónico del establecimiento*



Ilustración 1 Plano Arquitectónico Supay café. Elaborado por: David Becerra, 2020, Plano arquitectónico.

- *Detalle Plano arquitectónico del establecimiento*

Imagen	Descripción
1	Ingreso de clientes
2	Ingreso de personal
<b>Cocina</b>	Descripción
	Cocina y Extractor de olores
	Congelador
	Refrigerador
	Mesa de trabajo central
	Estantería
	Mesas de trabajo
<b>Salón</b>	Descripción
	Sala de estar con mesa ratona
	Silla personal
	Mesa familiar
	Cafetera

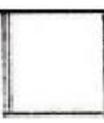
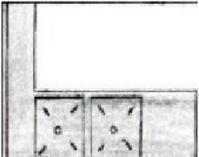
	Exhibidor frio
	Exhibidor caliente
	Nevera vertical
<b>Área de lavado</b>	Descripción
	Lavabo de dos pozos
	Estantería platos secos
<b>Baño</b>	Descripción
	Inodoro
	Lavabo
<b>Jardín</b>	Descripción
	Árbol

Tabla 25 Detalle plano Supay café. Elaborado por: David Becerra, 2020, Detalles plano arquitectónico.

## **CAPÍTULO 4: PROCESO DERECHO EMPRESARIAL**

Supay-Café al inicio de sus operaciones en la ciudad de Quito, mantendrá su emprendimiento formalmente de acuerdo con los siguientes permisos y documentos, a fin de garantizar el desarrollo de sus actividades.

### **4.1 Servicio de Rentas Internas / SRI**

Se obtendrá el RISE (Régimen Impositivo Simplificado). Los requisitos para su obtención son:

- Ser persona natural.
- No tener ingresos mayores a USD 60 mil en el año, o si se encuentra bajo relación de dependencia el ingreso por este concepto no supere la fracción básica del Impuesto a la Renta gravado con tarifa cero por ciento (0%) para cada año.
- No dedicarse a alguna de las actividades restringidas.
- No haber sido agente de retención durante los últimos 3 años. (Servicio de Rentas Internas, 2019, <https://www.sri.gob.ec/>)
- Copia de cédula y papeleta de votación
- Comprobante de servicios básicos de los últimos 3 meses a la fecha del trámite.
- Formulario de la actividad a la que vamos a pertenecer.
- Se estipula si es persona natural o jurídica.

### **4.2 Agencia de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria / ARCSA**

**\$192.00**

Para obtener el permiso del ARCSA se requiere:

- RUC/RISE.
- Carnets ocupacionales.
- Plano arquitectónico (escala de 1 a 30 de la infraestructura).
- Foto de la fachada.
- Cédula y papeleta de votación vigentes.
- Curso de manipulación de alimentos.

- Llenar formulario en página del ARCSA.
- Cédula de ciudadanía o de identidad del propietario o representante legal del establecimiento.
- Registro Único de Contribuyentes.
- Categorización del Ministerio de Industrias y Productividad, si fuera el caso (ARCSA, 2020, <https://www.controlsanitario.gob.ec/>)

Además, se requiere la obtención del carnet ocupacional, presentando:

- Examen de sangre, heces y orina.
- Control médico.
- Foto tamaño carnet.
- \$ 0.50 ctvs. (Ministerio de Salud Pública, s/f, <https://www.salud.gob.ec/>)

### 4.3 Municipio de Quito

El Municipio se encarga de entregar los siguientes documentos:

**Patente municipal.** Para su obtención se requiere:

1. Inscripción del RUC o RISE en el Servicio de Rentas Internas (SRI).
2. Formulario de Inscripción de RAET o Patente Municipal para personas naturales o jurídicas.
3. Número de predio del domicilio tributario de la persona natural o jurídica.
4. Copia de la cédula, de ambos lados.
5. Copia de papeleta de votación, de ambos lados.
6. Copia de la factura de un servicio básico del domicilio tributario.
7. Copia del carnet de discapacidad (si es que aplica).
8. Copia del carnet de artesano calificado (si es que aplica).
9. En caso de que el trámite lo realice una tercera persona, bastará una carta de autorización sencilla.

(Portal Único de Trámites Ciudadanos, s/f, <https://www.gob.ec/>)

### 4.4 Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE)

Requisitos:

1. Formulario de Solicitud de LUAE.
2. Formulario Reglas técnicas de arquitectura y urbanismo para LUAE

3. Pago de la patente municipal.
4. Copia de la cédula, de ambos lados.
5. Copia de papeleta de votación, de ambos lados.
6. Copia de la factura de un servicio básico del domicilio tributario.
7. Foto del Rótulo, medidas y materiales del mismo.
8. Autorización del dueño del predio, en el que le permite colocar el rótulo.
9. En caso de que el trámite lo realice una tercera persona, bastará una carta de autorización sencilla.

(Portal Único de Trámites Ciudadanos, s/f, <https://www.gob.ec/>)

Dentro de esta licencia se debe tener también:

- El permiso de bomberos por la inspección de la infraestructura.
- RUC.
- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Permiso de rotulación.
- Foto de la fachada y rótulo con su descripción

#### ***4.4.1 Inspección del Cuerpo de Bomberos:***

- Infraestructura interna y externa para que sea segura.
- Plan de emergencia.

#### ***4.4.2 Inspección de equipamiento***

- Cocina, ductos, cañerías, etc.
- Tuberías de agua potable de color verde, de color rojo para hidrantes y cisternas y de color amarilla para tuberías de gas.
- Luz eléctrica.
- Recomendaciones de señalética.
- Plan de contingencia. Es un documento de planificación a futuro para la prevención de riesgos naturales, como antrópicos (daño ocasionado por el ser humano).
- Con todos los documentos obtenidos en el Municipio se tiene la Licencia Única de Actividades Económicas / LUAE

#### **4.5 Permiso de funcionamiento del ministerio del interior o permisos anuales de funcionamiento. (P.A.F)**

Procedimiento:

- Ingresar a la página del Ministerio del Interior ([http://www.mdi.gob.ec/app.sitmint7/logueo/login\\_ms\\_pf.php](http://www.mdi.gob.ec/app.sitmint7/logueo/login_ms_pf.php))
- Registrarse como usuario del sistema P.A.F.
- Registrar el establecimiento.
- Ingresar un trámite de nuevo permiso.
- Generar trámite.
- Verificación de requisitos: Aquí se debe adjuntar la Patente y LUAE.
- Notificaciones recibidas: para conocer la fecha de pago del permiso en el Banco del Pacífico.
- Cancelar el comprobante de pago (\$20).
- Ingresar al portal para imprimir el Permiso Anual de Funcionamiento.

(Portal Único de Trámites Ciudadanos, 2020, [www.gobecforms.gobiernoelectronico.gob.ec/](http://www.gobecforms.gobiernoelectronico.gob.ec/))

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

- Ingresar a la página web del IESS [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec).
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

(Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2021, [www.iess.gob.ec/](http://www.iess.gob.ec/))

## 4.7 Ministerio de Turismo

Art. 8.- Requisitos para obtención de registro: Las personas naturales o jurídicas que se registren como prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Personas Jurídicas, escritura de constitución y de existir último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscritas en el Registro Mercantil;
- b. Detalle de inventario valorado de activos fijos de la persona natural o jurídica, para el ejercicio de la actividad comercial; o, el balance presentado a la Superintendencia, si tuviere, y que contenga los activos de su establecimiento a registrar;
- c. Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE), para persona natural o jurídica, según corresponda;
- d. Pago del 1 x 1000 sobre el valor de los activos fijos, en los formatos y procedimientos establecidos por a la Autoridad Nacional de Turismo para personas naturales y jurídicas;
- e. Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado. Para el caso de los establecimientos móviles se sujetarán a lo establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado competente, de ser el caso; y,
- f. Documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio.
- g. No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea o inter-operados a través de la plataforma digital que establezca para el efecto la Autoridad Nacional de Turismo.

(Ministerio de Turismo, 2018, p. 6, art 8, [www.turismo.gob.ec/](http://www.turismo.gob.ec/))

## 4.8 Sayce

Para fuentes de soda, cafeterías, heladerías y similares:

Por difusión pública de obras administradas por SAYCE, pagarán anualmente de acuerdo con el siguiente detalle:

- De lujo, el equivalente al 27% de un Salario Básico Unificado más IVA;

- De primera el equivalente al 18% de un Salario Básico Unificado más IVA;
- De segunda, el equivalente al 14% de un Salario Básico Unificado más IVA;
- De tercera y cuarta categoría, el equivalente al 7% de un Salario Básico Unificado más IVA (Sayce, 2012, p.9, [www.sayce.com.ec/](http://www.sayce.com.ec/)).

## CAPÍTULO 5: PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

### 5.1 Objetivo de área.

La finalidad de los procesos de reducción de impacto ambiental es minimizar los daños que puedan ocasionar al medio ambiente por la actividad que desarrolla un emprendimiento. Así mismo, el impacto social se percibirá en el entorno donde se encuentra el emprendimiento, tomando en cuenta a los actores que participan dentro o fuera del mismo, que pueden impactar de forma negativa o positiva.

Supay-Café toma con prioritaria atención la reducción de la contaminación producida por el desarrollo de su actividad, esto se hará con el uso de empaques amigables con el medio ambiente, separación de sus residuos sólidos en todas sus áreas de trabajo, generando un fácil acceso y que sea amigable para el correcto uso de los empleados y clientes.

### 5.2 Impacto ambiental.

#### *5.2.1 Identificación de posibles impactos ambientales.*

- **Contaminación por residuos sólidos:** los desechos generados por la actividad del emprendimiento se concentran en el área de producción de alimentos, sin descartar la contaminación que generará el servicio para llevar o de delivery. Los residuos son biodegradables y no biodegradables, tales como vasos, servilletas, fundas, cucharas, cáscaras de fruta, semillas, residuos de café, etc.
- **Contaminación de aguas:** las actividades de limpieza de productos y de áreas, maquinarias, equipos, utensilios y demás actividades que estén ligadas al uso del agua potable, da como posible impacto la contaminación de aguas por detergentes, grasas y líquidos de residuo.
- **Contaminación por emisiones a la atmósfera y ruido:** la existencia de altoparlantes, equipo de sonido, baterías de ventilación, extractores y equipo o maquinaria que genere ruido, también en caso de campanas de extracción, filtros de condensación de grasa, filtros de carbón, etc. generan contaminación a la atmósfera y acústica.

- **Consumo eléctrico:** el establecimiento tendrá un horario de atención de 12 horas, en el cual se consume electricidad por equipos y maquinaria, da un consumo elevado de este recurso.

### ***5.2.2 Medidas para contrarrestar impactos encontrados.***

- Se hará una campaña de buen manejo de residuos sólidos dentro del establecimiento con la clasificación de los diferentes tipos de residuos mediante la diferenciación de basureros claramente señalizados. Los residuos biodegradables o compostables se usarán en el mantenimiento de un jardín ecológico. Además, de utilizar empaques biodegradables para el servicio a domicilio o para llevar, fuera del establecimiento se ubicará en la manzana a la redonda basureros con el logotipo del establecimiento, con el fin de concientizar el uso de basureros y comprometer al emprendimiento con la sociedad.
- Las aguas residuales o de desecho generadas en la operación del establecimiento, se clasificarán de acuerdo al uso que se les dé, como el caso del agua que se usa en la limpieza de áreas que se hará con productos que no contaminen y que sean biodegradables, o el agua que se utilice para la limpieza de utensilios y limpieza de materiales usados en producción se hará con agua potable, el cual contará con una trampa de grasa para su proceso de filtración.
- No se excederá las emisiones de ruido de equipos, maquinaria, campanas de extracción, ventiladores, etc. con el fin de contrarrestar este impacto en el entorno del local.
- Se utilizará focos ahorradores de luz fría, se minimizará el consumo vampiro de los electrodomésticos y, en caso de un elevado consumo de energía, se implementará un panel solar.

## **5.3 Impacto social.**

### **Generación de fuentes de trabajo.**

Supay-Café al iniciar su operación generará pocas fuentes de trabajo, sin embargo, estas contarán con la estabilidad laboral y legal necesaria y justa. Las fuentes de trabajo externas que se darán serán con los proveedores varios que el emprendimiento requerirá.

### **Igualdad de oportunidades.**

Supay-Café tendrá un mismo trato hacia las personas sin importar raza, religión, género, estatus social, siempre y cuando cumplan con los perfiles solicitados para ser parte

de su equipo de colaboradores, teniendo la misma oportunidad de crecimiento y realización dentro del emprendimiento, así como de derechos laborales, capacitación, bonos, multas, etc. Esto con la finalidad de crear un ambiente de crecimiento óptimo para todas las personas.

En cuanto a sus proveedores, el emprendimiento tendrá en cuenta cada proveedor con la misma oportunidad de consumir sus productos, con el único afán de garantizar la calidad de su oferta.

### **Involucramiento con la sociedad**

Supay-Café tendrá una presencia activa en su localización mediante la participación en eventos barriales, sectoriales, etc. siempre y cuando estos vayan acorde a los principios de la empresa.

También tendrá un trato justo con sus proveedores, respetando el trabajo y esfuerzo de los mismos, así como los precios del mercado por sus productos.

### **Plataforma de co-working.**

Se trabajará con la promoción de sus proveedores y a su vez los proveedores promocionarán el establecimiento, también se hará convenios con institutos, escuelas y demás empresas que puedan dar promoción al establecimiento.

## CAPÍTULO 6: PROCESO FINANCIERO

### 6.1 Introducción

En este capítulo se detalla el análisis financiero del emprendimiento, que permitirá ver si es viable económicamente, si permitirá cumplir con la misión y visión del establecimiento y a su vez dar el primer paso hacia los mismos.

### 6.2 Inversiones

La inversión es el capital empleado para cualquier emprendimiento con el objetivo de asegurar su inicio y desarrollo de sus actividades, el que podrá incrementar durante el desarrollo del emprendimiento y esto genera ganancias y beneficios económicos, así como experiencia en el trabajo de las finanzas.

En las inversiones se contemplan a los **Activos fijos**, que son los equipos industriales, de seguridad, muebles y enseres del establecimiento mismo que suman la cantidad de catorce mil doscientos veintiocho dólares con sesenta y cinco centavos (\$14228,65).

INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Vehículo	0
Equipos Ind./ seguridad	\$9326
Equipos de Computación	\$1190
Total Muebles – enseres	\$3712,65
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$14228,65</b>

Tabla 26 Inversiones. Elaborado por: David Becerra, 2020, Inversiones

### 6.3 Activos diferidos

Son todos aquellos gastos que se dan durante la fase de creación y constitución de la empresa, también gastos variados que se deben tomar en cuenta, estos pueden ser permisos, licencias, fotocopias, etc.

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	\$600
<b>TOTAL</b>	<b>\$600</b>

Tabla 27 Activos diferidos. Elaborado por: David Becerra, 2020, Activos diferidos

## 6.4 Capital de trabajo

El capital de trabajo se define como la suma de recursos necesarios para asegurar 1 año de funcionamiento del emprendimiento. Este año se comprende de sueldos cuyo valor es catorce mil ciento veinte y cuatro dólares (\$14124), servicios básicos que en este caso solo se toma en cuenta servicio de telefonía e internet, esto debido a que dentro del precio del arriendo se paga luz y agua, con un valor de seiscientos sesenta dólares (\$660), los materiales de oficina como bolígrafos, grapadoras, esferográficos etc. Con la cantidad de mil cuatrocientos diez dólares(\$1410), materiales de limpieza como químicos, trapeadores, fundas de basura, en mil cuatrocientos sesenta y seis dólares con sesenta centavos (\$1466.6), publicidad por manejo de redes, papelería institucional, etc. con la cantidad de tres mil dólares(\$3000), costo de adquisición de materia prima tres mil dólares(\$3000) y gastos financieros tres mil cuatrocientos dólares(\$3400); lo que da un total de inversión de tres mil cuatrocientos dólares.

CAPITAL DE TRABAJO	
<b>Sueldos</b>	\$14124
<b>Servicios Básicos</b>	\$660
<b>Material oficina</b>	\$1410
<b>Material limpieza</b>	\$1466,4
<b>Servicio auto</b>	\$0
<b>Alquiler local</b>	\$2400
<b>Publicidad</b>	\$3000
<b>Adquisición de materia prima</b>	\$3000
<b>Gastos financieros</b>	\$3.400,00
<b>TOTAL C.T.</b>	\$29460,4

Tabla 28 Capital de trabajo. Elaborado por: David Becerra, 2020, Capital de trabajo

Detalle	Valor
<b>Activos Fijos.</b>	\$14288,65
<b>Activo Diferido.</b>	\$600
<b>Capital de Trabajo.</b>	\$29460,4
<b>Total Inversión</b>	<b>\$44289,05</b>

Tabla 29 Inversión total. Elaborado por: David Becerra, 2020, Detalles de inversión

La inversión total teniendo en cuenta los activos fijos, diferidos y capital de trabajo es de cuarenta y cuatro mil doscientos ochenta y nueve dólares con cinco centavos (\$44289,05).

## 6.5 Sueldos

A continuación, se detalla las tablas de cálculo de sueldos, décimos y total de sueldos a pagar por un año.

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
<b>Gerente chef</b>	\$600	\$7200	\$680,4	\$874,8	\$7394,4
<b>Ayudante de cocina</b>	\$400	\$4800	\$453,6	\$583,2	\$4929,6
<b>TOTAL</b>	<b>\$1000</b>	<b>\$12000</b>	<b>\$1134</b>	<b>\$1458</b>	<b>\$12324</b>

Tabla 30 Cálculo sueldos. Elaborado por: David Becerra, 2020, Cálculo sueldos.

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL DECIMOS
<b>Gerente chef</b>	\$600	\$400	\$600	\$1000
<b>Ayudante de cocina</b>	\$400	\$400	\$400	\$800
<b>TOTAL</b>	<b>\$1000</b>	<b>\$800</b>	<b>\$1000</b>	<b>\$1800</b>

Tabla 31 Cálculo décimos. Elaborado por: David Becerra, 2020, Cálculo décimos.

TOTAL SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOT ANUAL
<b>\$12324</b>	<b>\$1800</b>	<b>\$14124</b>

Tabla 32 Total sueldos. Elaborado por: David Becerra, 2020, Total sueldos.

El total de sueldo a pagar de forma anual, incluido todos los beneficios legales, es de catorce mil ciento veinte y cuatro dólares (\$14124), mientras que mensual será de mil ciento setenta y siete dólares (\$1177).

## 6.6 Depreciación activos fijos.

Esta tabla refleja cuantitativamente el desgaste en los bienes depreciables durante su tiempo de vida útil y estos son:

- Equipos industriales 10% anual.
- Equipos de computación 33.33% anual.
- Muebles y enseres 10%

Dando un total de depreciación de mil ciento noventa y siete dólares con cincuenta y cinco centavos (\$1977,55).

## 6.7 Amortizaciones

Es el valor que se recupera en el tiempo, esta comprende el 20% del valor de gastos de constitución (\$600), y su equivalente es ciento-veinte dólares (\$120)

AMORTIZACIONES			
		PORCENTAJE AMORTIZACION	TOTAL
<b>Gastos de Constitución</b>	\$600	20%	\$120

Tabla 33 Amortización gastos de constitución. Elaborado por: David Becerra, 2020, Amortización gastos de constitución.

## 6.8 Estructura capital

El capital para la inversión se estructura de manera mixta, una parte por **Capital propio** la cantidad de dieciocho mil seiscientos setenta y cuatro dólares (\$18674) equivalente al 49% a un costo de 13% con una tasa de descuento del 6,4%. Por otra parte, en el **Capital financiero** la cantidad de veinte mil dólares (\$20000) equivalente al 52% al costo de 17% que otorga una tasa de descuento de 8,7%, dando un total de la inversión de treinta y nueve mil doscientos setenta y cuatro dólares (\$39274) como 100% de inversión y tasa mínima de rendimiento (TMAR) que es la suma de las tasas de descuento, dando como total 15% valor que indica la factibilidad del emprendimiento.

ESTRUCTURA DE CAPITAL				
		Estructura	Costo	TD
<b>Capital Propio</b>	\$24289,05	55%	13%	7.1%
<b>Capital Financiero</b>	\$20000	45%	17%	7,7%
<b>TOTAL INVERSION</b>	\$44289,05	100%		14.8% TMAR

Tabla 34 Estructura de capital. Elaborado por: David Becerra, 2020, Estructura del capital.

## 6.9 Tabla de amortización

A continuación se detalla los valores de la tabla de amortización:

TABLA DE AMORTIZACION				
<b>MONTO</b>	\$20000			
<b>TASA</b>	17%			
<b>PLAZO</b>	5			
<b>PERIODO</b>	<b>DIVIDENDO</b>	<b>PAGO INTERES</b>	<b>PAGO CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
<b>0</b>	-	-	-	\$20000
<b>1</b>	\$6251,28	\$3.400,00	\$2.851,28	\$17.148,72
<b>2</b>	\$6251,28	\$2.915,28	\$3.335,99	\$13.812,73
<b>3</b>	\$6251,28	\$2.348,16	\$3.903,11	\$9.909,61
<b>4</b>	\$6251,28	\$1.684,63	\$4.566,64	\$5.342,97
<b>5</b>	\$6251,28	\$908,31	\$5.342,97	\$0,00
		\$11.256,39		
<b>\$3125,64</b>	<b>INTERESANUAL</b>			\$3.400,00
	<b>INTERES SEMESTRAL</b>			1700,00

Tabla 35 Tabla de amortización. Elaborado por: David Becerra, 2020, Tabla de amortización.

Esta tabla muestra el manejo del **Capital financiero** de veinte-mil dólares(\$20000) con una tasa de interés del 17% a 5 años plazo, dando como resultado el pago de once mil doscientos cincuenta y seis dólares con treinta y nueve centavos (\$11256,39) correspondiente al pago de intereses, también el pago del capital de veinte mil dólares que al final del tiempo establecido da un saldo de cero dólares.

## 6.10 Punto de equilibrio

Costos fijos	
<b>Materia prima</b>	\$250
<b>Arriendo</b>	\$200
<b>Sueldos</b>	\$1177
<b>Ser. Básicos</b>	\$55
<b>TOTAL</b>	<b>\$1682</b>

Tabla 36 Punto de equilibrio. Elaborado por: David Becerra, 2020, Punto de equilibrio

Margen de Contribución	
<b>Precio</b>	\$9,52
<b>Costo</b>	\$3,45
<b>Ganancia</b>	\$6.07 MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Tabla 37 Margen de contribución. Elaborado por: David Becerra, 2020, Margen de contribución

PE =COSTOFIJO/MARGENDE CONTRIBUCIÓN			
<b>PE=</b>	277		
	277	Capuccino y pie	\$9,2 diario
<b>VENTA</b>	277	\$9,52	\$2637,04
<b>COSTO</b>	277	\$3,45	\$955,65
<b>GASTO</b>			1682
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>		<b>0</b>	

Tabla 38 Punto de equilibrio. Elaborado por David Becerra, 2020, Punto de equilibrio

Ventas proyectadas			
<b>850</b>	\$8092	\$97104	ventas
<b>850</b>	\$2932,5	\$35190	costo

Tabla 39 Ventas proyectadas. Elaborado por: David Becerra, 2020, Ventas proyectadas

El punto de equilibrio se forma de la cantidad de menús que se deben vender para tener rentabilidad, el mismo debe ser superior a los 277 menús, estableciendo su costo de venta en \$2637,04 dos mil seis cientos treinta y siete dólares con cuatro centavos, esto permite que la operación del emprendimiento esté garantizada.

## 6.11 Costo de ventas

El costo de venta se obtiene del periodo establecido de 5 años en los cuales se hará un cálculo de ventas para conocer la rentabilidad de la operación.

FLUJO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
<b>VENTAS</b>		\$97104,00	\$100026,83	\$103037,64	\$106139,07	\$109333,86
<b>COSTO DE VENTAS</b>		\$35190,00	\$36249,22	\$37340,32	\$38464,26	\$39622,04
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		\$61914,00	\$63777,61	\$65697,32	\$67674,81	\$69711,82
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		\$14124,00	\$14549,13	\$14987,06	\$15438,17	\$15902,86
<b>SERVICIOS BASICOS</b>		\$660,00	\$679,87	\$700,33	\$721,41	\$743,12
<b>MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA</b>		\$2876,40	\$2962,98	\$3052,17	\$3144,04	\$3238,67
<b>ALQUILER AUTO</b>		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
<b>ALQUILER</b>		\$2400,00	\$2472,24	\$2546,65	\$2623,31	\$2702,27
<b>PUBLICIDAD</b>		\$3000,00	\$3090,30	\$3183,32	\$3279,14	\$3377,84
<b>DEPRECIACIONES</b>		\$1700,49	\$1700,49	\$1700,49	\$1700,49	\$1700,49
<b>AMORTIZACIONES</b>		\$120,00	\$120,00	\$120,00	\$120,00	\$120,00
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>		\$37033,11	\$38202,60	\$39407,30	\$40648,25	\$41926,56
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		\$3400,00	\$2915,28	\$2348,16	\$1684,63	\$908,31
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		\$33633,11	\$35287,32	\$37059,13	\$38963,62	\$41018,26
<b>BASE IMPOSITIVA</b>		\$12192,00	\$12791,65	\$13433,94	\$14124,31	\$14869,12
<b>UTILIDAD NETA</b>		\$21441,11	\$22495,67	\$23625,20	\$24839,31	\$26149,14

Tabla 40 Flujo de ventas. Elaborado por: David Becerra, 2020, Flujo de ventas.

La presente tabla está proyectada a 5 años con un crecimiento económico del país del 1,03% aproximadamente, las ventas esperadas en el primer año alcanzarán una utilidad neta de veinte y un mil cuatrocientos once dólares con once centavos (\$21411,11), mientras que para el año 5 se espera una utilidad neta de veinte y seis mil ciento cuarenta y nueve dólares con catorce centavos (\$26149,14.)

### 6.11.1 *Flujo de caja*

El flujo de caja es la entrada y salida de efectivo en un periodo de tiempo, esto permitirá llevar de manera controlada ingresos y egresos del mismo, a fin de entender el nivel de liquidez tiene la empresa para poder realizar sus actividades a través del tiempo.

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		\$37033,11	\$38202,60	\$39407,30	\$40648,25	\$41926,56
DEPRECIACION		\$1700,49	\$1700,49	\$1700,49	\$1700,49	\$1700,49
AMORTIZACION		\$120,00	\$120,00	\$120,00	\$120,00	\$120,00
- BASE IMPOSITIVA		\$12192,00	\$12791,65	\$13433,94	\$14124,31	\$14869,12
- GASTOS FINANCIEROS		\$3400,00	\$2915,28	\$2348,16	\$1684,63	\$908,31
- PAGO CAPITAL		\$2.851,28	\$3.335,99	\$3.903,11	\$4.566,64	\$5.342,97
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	\$-44289,05	\$20.410,32	\$20.980,16	\$21.542,58	\$22.093,16	\$22.626,66

Tabla 41 Flujo de Caja. Elaborado por: David Becerra, 2020, Flujo de caja.

Para el primer periodo se tendrá un flujo neto de caja de veinte mil cuatrocientos diez dólares con veinte centavos (\$20410,32), mientras que para el quinto periodo esta acrecentará a veinte y dos mil seis cientos veinte y seis dólares con sesenta y seis centavos (\$22626,66).

### 6.11.2 *Cálculo del TIR y el VAN*

Como paso final de este análisis financiero se obtiene el cálculo del Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR).

### 6.11.3 *VAN (Valor Actual Neto)*

Este es el indicador de la rentabilidad de un proyecto emprendimiento, mientras mayor TIR, mayor rentabilidad tendrá el establecimiento.

El VAN o VPN se calcula a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente. Es un VAN traer el valor presente todas las proyecciones obtenidas en el flujo de caja menos la inversión (-); el VAN es bueno cuando es mayor a cero (0); por consiguiente, el VAN en la empresa es de \$ 64799,2 lo que indica que es positivo para el emprendimiento.

### 6.11.4 *TIR (Tasa Interna de Retorno)*

La tasa interna de retorno o tasa interna de rentabilidad (TIR) de una inversión, está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto(VAN)

es igual a cero. Se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión.

TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 38,42 % que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 23,61% con el TMAR.

CALCULO DEL TIR Y EL VAN		
<b>VAN</b>	\$31.152,18	\$9.721,06
<b>TIR</b>	38,42%	
<b>TMAR</b>	14,81%	

Tabla 42 Cálculo VAN y TIR. Elaborado por: David Becerra, 2020, Cálculo VAN y TIR.

## **CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 CONCLUSIONES**

Dentro de este trabajo se dio a conocer un producto y servicio que se encuentra acorde al sector en el que está ubicado el emprendimiento, que toma en cuenta las preferencias, los gustos, las motivaciones de consumo y las características básicas de su público objetivo, debido a que considera importante conocer al futuro cliente y trazar una dirección estable para el establecimiento.

A la vez, en este plan de negocios, se implementó un modelo de gestión amigable con el medio ambiente como parte de su responsabilidad ambiental mediante el manejo adecuado de residuos y la reducción y minimización de los impactos por su funcionamiento. Además, cuida la responsabilidad social que debe tener mediante el cumplimiento de las leyes laborales, la igualdad de oportunidades y el desarrollo de su cliente interno, sin olvidar la vinculación con la sociedad y el entorno.

Es importante mencionar también, que se presentó un producto y servicio de calidad que mantiene las buenas normas de higiene y seguridad alimentaria, mediante un equipamiento óptimo para el tipo de trabajo planteado, además ha implementado las instalaciones de acuerdo a las necesidades de la operación para que el consumidor tenga una experiencia óptima, diferencie un buen servicio y aprenda a catamaridar un buen café, viviendo la experiencia completa.

Para finalizar, este plan de negocios se ha preocupado también por la valorización de la cosmovisión del diablo andino, creando una marca nacional que tenga a este personaje como uno de los ejes de su conceptualización de imagen, con nombres propios y originales en sus platillos, lo cual ayudará en el posicionamiento de la marca en la mente del consumidor.

### **7.2 RECOMENDACIONES**

Se puede adaptar menús a la temporada jugando con la estacionalidad presente en el país (invierno y verano) con el fin de ofrecer productos que sean acordes a las necesidades del público. Además, de realizar promociones y campañas que llamen la atención del cliente jugando con las fechas festivas tanto culturales como sociales.

Es necesario mantener una constante capacitación de los colaboradores para mantener la calidad del producto y servicio.

Se debe crear un cronograma a mediano plazo para la apertura de nuevas sucursales o puntos de venta, dentro de zonas comerciales y de alto flujo de personas.

## BIBLIOGRAFÍA

Arias, P. S. (2019). *Economipedia*. Recuperado el 28 de 11 de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>

*Google Maps*. (2020). Recuperado el 28 de 11 de 2020, de <https://www.google.com.ec/maps/place/Lorenzo+Aldana+%26+Ruiz+De+Castilla,+Quito+170129/@-0.1929458,-78.5015253,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d59a42b78f74eb:0x8817bb70f42edb17!8m2!3d-0.1929458!4d-78.4993366>

Medina, C. (18 de 01 de 2020). *Permisos Quito*. Recuperado el 30 de 11 de 2020, de [https://permisosquito.com/permisos-funcionamiento-panaderias-cafeterias-quito/#:~:text=PATENTE%20MUNICIPAL,\(Permisos%20Anuales%20de%20Funcionamiento\)](https://permisosquito.com/permisos-funcionamiento-panaderias-cafeterias-quito/#:~:text=PATENTE%20MUNICIPAL,(Permisos%20Anuales%20de%20Funcionamiento))

*Servicios General de Gestió de Riesgos y Emergencias*. (2020). Recuperado el 28 de 11 de 2020, de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/REAPERTURA-AB-FINAL.pdf>

Allen, J. G. (2018). *Psicología y mente*. Recuperado el 27 de 12 de 2020, de <https://psicologiymente.com/miscelanea/psicologia-color-significado>

*Banco Central del Ecuador*. (30 de 09 de 2020). Recuperado el 25 de 01 de 2021, de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1383-la-economia-ecuatoriana-decrecio-12-4-en-el-segundo-trimestre-de-2020>

*Diario la Hora*. (2005). Recuperado el 25 de 01 de 2021, de <https://www.lahora.com.ec/noticia/12937/la-gasca-de-barrio-residencial-a-comercial>

El Comercio. (22 de Mayo de 2020). *Sector turístico de Ecuador perderá hasta USD 400 millones mensuales por la pandemia*. Obtenido de [www.elcomercio.com](http://www.elcomercio.com): <https://www.elcomercio.com/tendencias/perdidas-sector-turistico-ecuador-coronavirus.html>

Rosero, F. (18 de Mayo de 2019). *La tecnología al servicio de la gastronomía*. Obtenido de [dialoguemos.ec](http://dialoguemos.ec): <https://dialoguemos.ec/2019/05/la-tecnologia-al-servicio-de-la-gastronomia/>

ARCSA. (2020). Recuperado el 12 de 01 de 2021, de <https://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/>

*Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. (2021). Recuperado el 13 de 01 de 2021, de <https://www.iess.gob.ec/en/web/empleador/registro-de-empleador>

*Ministerio de Salud Pública.* (s.f.). Recuperado el 12 de 01 de 2021, de <https://www.salud.gob.ec/emision-del-certificado-unico-de-salud/>

*Ministerio de Turismo.* (05 de 10 de 2018). Recuperado el 13 de 01 de 2021, de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas\\_OCTUBRE.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf)

*Portal Único de Trámites Ciudadanos.* (2020). Recuperado el 13 de 01 de 2021, de <https://gobecforms.gobiernoelectronico.gob.ec/mdg/tramites/permiso-funcionamiento-locales-establecimientos-regulados-ministerio-interior-correspondientes-categoria-6>

*Portal Único de Trámites Ciudadanos.* (s/f). Recuperado el 12 de 01 de 2021, de <https://www.gob.ec/gadmm/tramites/solicitud-patente-municipal-primera-vez-personas-naturales>

*Portal Único de Trámites Ciudadanos.* (s/f). Recuperado el 12 de 01 de 2021, de <https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/licencia-metropolitana-unica-ejercicio-actividades-economicas-luae>

## **ANEXOS**

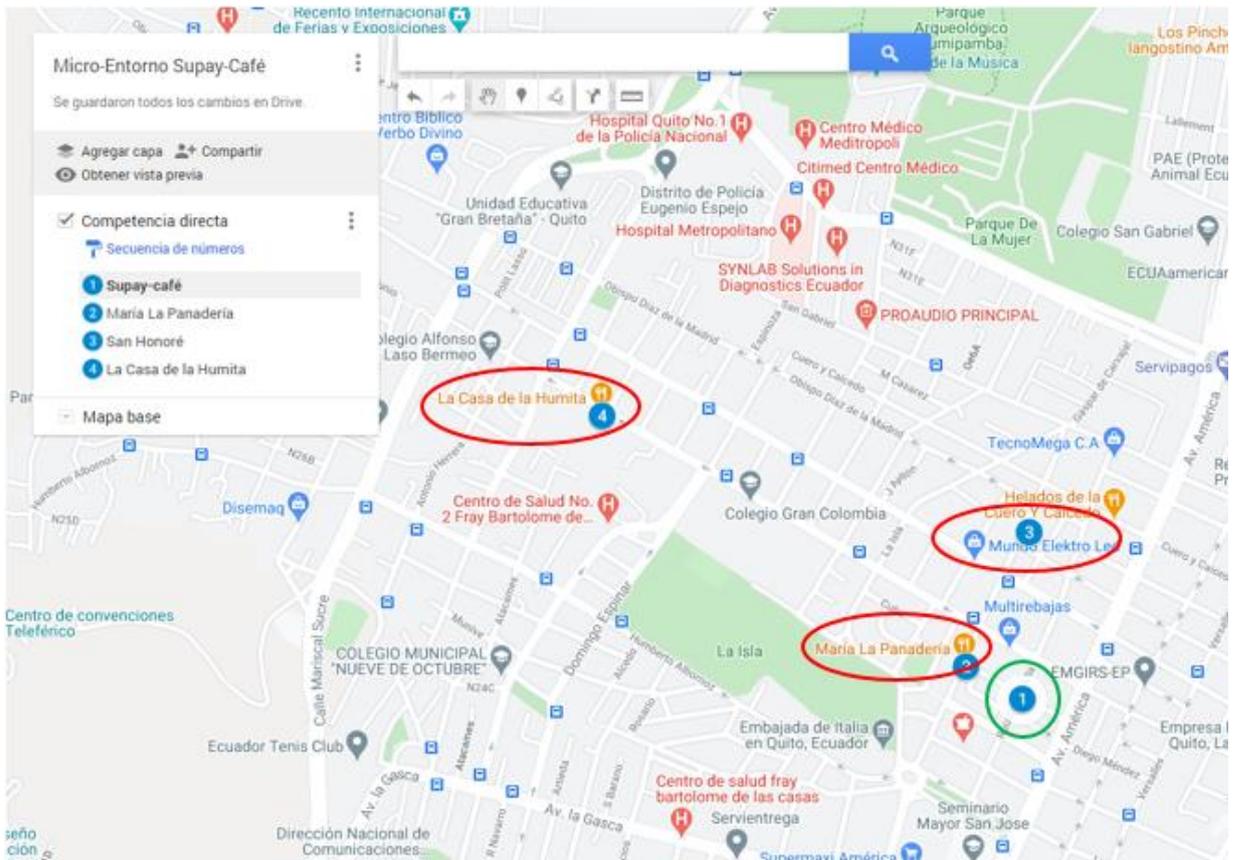
Anexo 1 Ficha de Observación

### **FICHA DE OBSERVACIÓN**

En la siguiente ficha se muestra un desglose de los aspectos que se tomó en cuenta los criterios para la ubicación del emprendimiento Supay-Café.

#### **¿Qué se va a observar?**

**Ubicación:** la ubicación de la zona a observar comprende en el radial de 1 km a la redonda teniendo su punto de origen en las calles Ruiz de Castilla y Aldana.



**Población:** la población del sector está compuesta mayoritariamente por familias de 3 a 5 miembros cada una, ellos en los rangos de edad de 15 a 85 años, con más de un miembro que está dentro de la población económicamente activa, profesionales, amas de casa, así como varias empresas que tiene sus centros de operaciones en el sector.

**Vías de acceso:** las vías de acceso encontradas en el sector son de primer orden, al encontrarse en el centro- norte de la ciudad de Quito y ser un área residencial su mantenimiento es constante.

**Competencia directa:** la competencia directa del sector se caracteriza por tener establecimientos dedicados en su mayoría a la repostería y panadería y que tienen en sus servicios el servicio de bebidas a base de café, este es el caso de María La Panadería, san Honoré y la Casa de la humita y el tamal lojano.

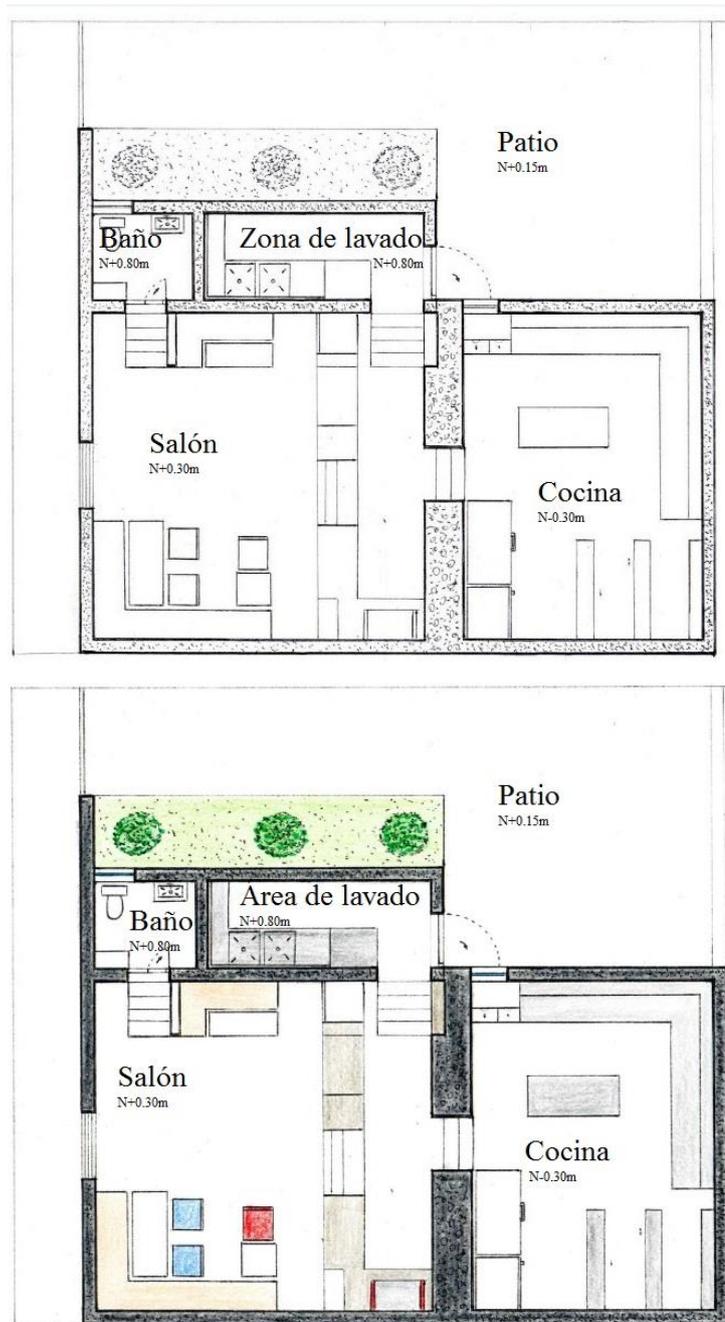
**Competencia indirecta:** la competencia indirecta del sector se basa bajo el criterio de emprendimientos y especialización, dentro de estos están Shibumi Sushi Bar que se caracteriza por servir Sushi fresco, de buena calidad, que se preocupa por el servicio y satisfacción a su cliente; y Chulpi Piqueos Urbanos que a su vez se centra en la valoración de los productos nacionales con una presentación apetecible para el público.

**Sustitutos:** en el caso de los sustitutos se puede considerar por el tipo de servicio y aunque su servicio es completamente diferente y por la zona donde se encuentra se toma en cuenta por los años que se encuentra en el mercado.

**Análisis:** las posibilidades de un emprendimiento en la ubicación se toman en cuenta debido a su alto margen de circulación en horas pico, además de encontrarse cerca de empresas grandes, medianas y pequeñas como: canales de televisión, de acabados de construcción, bancos, talleres especializados, escuelas, colegios, etc.

Además de contar con población de clase social media alta que tienen como costumbre, salir a caminar en las tardes, pasear a sus mascotas, y tienen como costumbre servirse algo a media tarde y parte de la noche.

Anexo 2 Plano estructural.





Ministerio del Interior

## Permisos de Funcionamiento

Categoría

### LOCALES DE CONSUMO DE ALIMENTOS PREPARADOS PARA SU CONSUMO INMEDIATO

Restaurante Frutería Heladería Panadería Cafe-net Confitería	Cafetería Comidas ligeras Cafeterías y restaurantes en el interior de complejos deportivos Paradero
---	--



Requisitos

1. Cédula de ciudadanía (ecuatorianos) - pasaporte (extranjeros).
2. Patente Municipal.
3. Permiso de ARCSA.
4. Permiso del Cuerpo de Bomberos.
5. RUC (será validado internamente).



### ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Estimado encuestado: La siguiente encuesta tiene la finalidad de conocer su preferencia acerca la creación de una cafetería de especialidad enfocada al servicio. La información es confidencial y será usada con fines académicos únicamente.

**Género:**

Hombre	
Mujer	
Otro	

**Edad:**

20-30	
30-40	
40-50	
50-65	

**1 ¿Suele usted tomar café?**

SI	
NO	

**2;Suele ir a cafeterías?**

SI	
NO	

**3. Enumere 3 cafeterías o marcas de cafeterías que se te vengan a la mente.**

1	
2	
3	

**4 ¿Cuáles son los principales motivos por los cuales visita una cafetería?**

Leer	
Trabajar	
Distraerse	
Reunirse con amigos	
Conocer gente nueva	
Comer	
Tomar un buen café	
Otros (especifique)	

**5 ¿En una escala del 1 al 5, siendo 1 poco importante y 5 muy importante. ¿Cuál de estos atributos valora más?**

	1	2	3	4	5
Menú variado					
Buen café					
Aperitivos de sal					
Buena música					
Wi-fi					
Variedad postres					
Delivery					

Otro (especifique): \_\_\_\_\_

**6 ¿Cuándo se dirige a una cafetería con quien lo hace?**

Solo	
Amigos	

Familia	
Pareja	
Compañeros de trabajo	
Otros	

**7 ¿Cuándo se dirige a una cafetería, dónde prefiere que esté ubicada?**

Cerca de su casa	
Cerca de su trabajo	
Otros(especifique)	

**8 ¿Cuánto suele gastar por persona cuando visita una cafetería?**

De 3 a 5 dólares	
De 5 a 10 dólares	
Más de 15 dólares	

**9 ¿En su lugar de residencia existe una buena cafetería?**

SI	
NO	

**10 ¿Se trasladaría a una cafetería fuera de su zona de residencia o trabajo?**

SI	
NO	

Anexo 5 SAYCE

**4. FUENTES DE SODA, CAFETERÍAS, HELADERÍAS Y SIMILARES.-** Por difusión pública de obras administradas por SAYCE, pagarán anualmente de acuerdo al siguiente detalle:

- De lujo, el equivalente al 27% de un Salario Básico Unificado más IVA;
- De primera el equivalente al 18% de un Salario Básico Unificado más IVA;
- De segunda, el equivalente al 14% de un Salario Básico Unificado más IVA;

- De tercera y cuarta categoría, el equivalente al 7% de un Salario Básico Unificado más IVA.

Este pago no incluye las presentaciones de artistas en vivo que se cobrarán por cada una y de acuerdo al numeral 39.

Anexo 6 ARCSA.

<b>CERTIFICADO DE BUENAS PRACTICAS - TASAS DE SERVICIOS 2018</b>	
<b>BUENAS PRÁCTICAS DE PLANTAS PROCESADORAS DE ALIMENTOS</b>	<b>VALOR</b>
INDUSTRIA	\$ 1.930,00
MEDIANA INDUSTRIA	\$ 1.544,00
PEQUEÑA INDUSTRIA	\$ 1.158,00
MICROEMPRESA	\$ 772,00
ARTESANIA	\$ 386,00
<b>BUENAS PRÁCTICAS DE LABORATORIOS FARMACÉUTICOS/GASES MEDICINALES</b>	<b>VALOR</b>
CERTIFICACION/RENOVACION	\$ 4.825,00
AMPLIACIÓN	\$ 3.088,00
<b>BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE PARA ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS</b>	<b>VALOR</b>
EMPRESA	\$ 1.930,00
MEDIANA EMPRESA	\$ 1.544,00
PEQUEÑA EMPRESA	\$ 1.158,00

<b>14.7</b>	<b>SERVICIOS DE ALIMENTACION COLECTIVA</b>	
<b>14.7.1</b>	<b>RESTAURANTES/CAFETERIAS</b>	
14.7.1.1	LUJO	\$ 277,92
14.7.1.2	PRIMERA CATEGORIA	\$ 231,60
14.7.1.3	SEGUNDA CATEGORIA	\$ 185,28
14.7.1.4	TERCERA CATEGORIA	\$ 92,64
14.7.1.5	CUARTA CATEGORIA	\$ 46,32

“TITULO VI

**DEL CONTROL SANITARIO Y DE LOS PERMISOS  
SANITARIOS DE FUNCIONAMIENTO**

**Art. II.384.-** El control sanitario es el conjunto de actividades específicas que, de conformidad con el Código de Salud y más disposiciones legales y reglamentarias pertinentes está obligado a prestar el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, por delegación del Ministerio de Salud Pública, a través de las respectivas Unidades competentes, con el propósito de vigilar y controlar la salud individual y colectiva en el Distrito Metropolitano.

**Art. II.385.-** El permiso sanitario de funcionamiento es el documento expedido por las Jefaturas Zonales previo cumplimiento de las condiciones sanitarias e higiénicas, de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Legislación Sanitaria Ecuatoriana.

**Art. II.386.-** Para solicitar el permiso de funcionamiento los propietarios o representantes legales de los establecimientos deberán presentar a la Administración Zonal correspondiente los siguientes documentos:

- Copia de la Cédula de Ciudadanía.
- Copia del R.U.C. vigente.
- Copia del certificado de la última votación.
- Copia de la Patente Municipal del año anterior (en caso de renovación).
- Copia del certificado de Compatibilidad de Uso del Suelo (para bares, cantinas y talleres).
- Exámenes médico, odontológico y de laboratorio, realizados en cualquiera de las Unidades de Salud San José, de conformidad a normas de la Dirección Metropolitana de Salud (para todos los/las empleados del establecimiento que expende alimentos).