



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
HELADERÍA EN EL SECTOR DE TABACUNDO DEL CANTÓN  
PEDRO MONCAYO”**

**PROYECTO DE PLAN DE NEGOCIO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO SUPERIOR EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**MARÍA BELÉN AYALA CHICAIZA**

**TUTORA:**

**MSc. NOEMÍ SANDOVAL**

**D.M. Quito, 15 de septiembre de 2021**

## **DEDICATORIA**

A mis padres por ser mi motivo principal a superarme cada día, que a más de ser mis padres son mis amigos y son mi apoyo incondicional en cada momento y que con sus consejos, amor y educación, han logrado que sea la persona que soy ahora.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, principalmente agradezco a mis padres por siempre apoyarme e impulsarme para cumplir con mis sueños, a ellos que nunca dejaron que me rinda y, que sea perseverante y constante para cumplir con cada sueño, a mi novio por su comprensión y apoyo en cada momento, que me motivo siempre a seguir adelante y luchar por todo lo anhelado.

Agradecida también con mi tutora de tesis la MSc. Noemí Sandoval, por su guía para poder direccionar este trabajo y concluir con el objetivo.

## **AUTORÍA**

Yo, MARÍA BELÉN AYALA CHICAIZA autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

**María Belén Ayala**

D.M. Quito, 15 de septiembre de 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 **MSc Noemí Sandoval** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Srta. María Belén Ayala por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO.- La Srta. María Belén Ayala realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una heladería en el sector de Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MSc Noemí Sandoval**.

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

TERCERA: Los comparecientes, **MSc. Noemí Sandoval** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Srta. María Belén Ayala como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una heladería en el sector de Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

**MSc. Noemí Sandoval**

**María Belén Ayala**

D.M. Quito, 15 de septiembre de 2021

# ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
AUTORÍA.....	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	ix
RESUMEN.....	x
<b>2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Creación de la empresa .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Descripción de la empresa.....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Importancia.....	11
2.1.2 Características.....	11
2.1.3 Actividad.....	12
<b>2.3 Tamaño de la empresa.....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Necesidades que satisfacer.....</b>	<b>13</b>
2.4.1 Necesidad Fisiológica.....	13
2.4.2 Necesidad de Seguridad.....	13
2.4.3 Necesidad Social – Afiliación.....	14
2.4.4 Necesidad de Reconocimiento.....	14
2.4.5 Necesidad de Autorrealización.....	14
<b>2.5 Localización de la empresa.....</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Filosofía empresarial .....</b>	<b>15</b>
2.6.1 Misión.....	15
2.6.2 Visión.....	15
2.6.3 Objetivos.....	16
General: .....	16
2.6.4 Meta.....	16
2.6.5 Estrategias.....	16

2.6.6	Políticas.....	16
2.6.7	FODA.....	17
2.7	Desarrollo organizacional.....	18
2.7.1	Tipo de Estructura .....	18
2.7.2	Formalización.....	19
2.7.3	Centralización – Descentralización.....	19
2.7.4	Integración.....	19
2.8	Organigrama empresarial .....	20
2.9	Funciones del personal .....	21
3.	PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....	27
3.1	Objetivo de mercadotecnia.....	27
3.2	Investigación de mercado .....	27
3.2.1	Modalidad.....	27
3.3	Plan de Muestreo.....	28
3.4	Análisis de las encuestas .....	29
Pregunta 1.....		29
Pregunta 2.....		30
Pregunta 3.....		31
Pregunta 4.....		32
Pregunta 5.....		33
Pregunta 6.....		34
Pregunta 7.....		35
Pregunta 8.....		36
Pregunta 9.....		37
3.4.1	Análisis General.....	38
3.5	Entorno empresarial .....	38
3.5.1	Microentorno.....	38
3.5.2	Macroentorno.....	41
3.6.	Producto y servicio.....	43
3.6.1	Producto Esencial.....	44
3.6.2	Producto real.....	44
3.6.3	Características.....	44
3.6.4	Calidad.....	45
3.6.5	Estilo.....	45

3.7	Marca.....	45
3.7.1	Producto aumentado.....	46
3.8	Plan de introducción al mercado .....	46
3.8.1	Distintivos y Uniformes .....	46
3.8.2	Materiales de identificación.....	49
3.8.3	Canal de distribución y puntos de ventas.....	51
3.8.4	Riesgo y oportunidades del negocio .....	52
3.9	Fijación de Precios .....	53
3.9.1	Fijación de precios por receta estándar. ....	53
3.10	Implementación del negocio .....	55
•	Construcción del local.....	55
•	Equipos industriales. ....	55
•	Equipos de computación.....	55
•	Muebles y enseres.....	56
•	Servicios básicos. ....	58
•	Materiales de limpieza.....	58
•	Compra vehículo.....	59
3.11	Estudio arquitectónico.....	59
	Estructura interna del establecimiento.....	60
4.	<b>PROCESO DERECHO EMPRESARIAL.....</b>	<b>61</b>
5.	<b>PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....</b>	<b>65</b>
5.1	Objetivo de área.....	65
5.2	Impacto ambiental .....	65
5.3	Impacto social .....	66
6.	<b>PROCESO FINANCIERO .....</b>	<b>68</b>
6.1.	Introducción.....	68
6.2.	Inversiones .....	68
6.4.	Activos diferidos.....	69
6.5.	Capital de trabajo .....	69
6.6	Sueldos.....	70
6.7.	Depreciación activos fijos.....	71
6.8.	Amortizaciones.....	72
6.9.	Estructura capital.....	72
6.10.	Tabla de amortización.....	73

<b>6.11. Punto de equilibrio</b> .....	73
<b>Tabla 36. Datos punto de equilibrio (2021). Elaborado por María Ayala</b> .....	73
<b>6.12 Costo de ventas</b> .....	75
<b>6.13. Flujo de caja</b> .....	76
<b>6.14. Cálculo del TIR y el VAN</b> .....	76
<b>6.14.1. VAN (Valor Actual Neto)</b> .....	77
<b>6.14.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)</b> .....	77
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>78</b>
7.1 Conclusiones .....	78
7.2 Recomendaciones .....	78
<b>8. ANEXOS</b> .....	<b>79</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Piramide de Maslow. ....	13
Ilustración 2. Ubicación .....	15
Ilustración 3. <i>Pregunta 1, gráfico circular</i> . ....	29
Ilustración 4. <i>Pregunta 2, gráfico circular</i> . ....	30
Ilustración 5. <i>Pregunta 3, gráfico circular</i> . ....	31
Ilustración 6. <i>Pregunta 4, gráfico circular</i> . ....	32
Ilustración 7. <i>Pregunta 5, gráfico circular</i> . ....	33
Ilustración 8. <i>Pregunta 6, gráfico circular</i> . ....	34
Ilustración 9. <i>Pregunta 7, gráfico circular</i> . ....	35
Ilustración 10. <i>Pregunta 8, gráfico circular</i> . ....	36
Ilustración 11. <i>Esquema microentorno MABECATE ICE CREAM</i> . ....	38
Ilustración 12. <i>Ubicación</i> . ....	39
Ilustración 13. <i>Esquema macroentorno Mabecate Ice Cream</i> . ....	41
Ilustración 14. Diseño uniforme de la administradora. ....	46
Ilustración 15. Diseño uniforme de atención al cliente. ....	47
Ilustración 16. Diseño uniforme persona de logística. ....	48
Ilustración 17. Imagotipo Mabecate Ice Cream. ....	49
Ilustración 18. Anverso tarjeta de presentación. ....	50
Ilustración 19. Reverso tarjeta de presentación .....	51
Ilustración 20. Estructura del establecimiento. ....	60
Ilustración 21. Proformas. ....	80
Ilustración 22. Nueva Proforma. ....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Méritos aspectos a considerar, gerente administrador .....	22
Tabla 2. Méritos aspectos a considerar, atención al cliente .....	24
Tabla 3. Méritos aspectos a considerar, mesero. ....	26
Tabla 4. Pregunta 1. ....	29
Tabla 5. Pregunta 2 .....	30
Tabla 6. Pregunta 3 .....	31
Tabla 7. Pregunta 4. ....	32
Tabla 8. Pregunta 5 .....	33
Tabla 9. Pregunta 6 .....	34
Tabla 10. Pregunta 7 .....	35
Tabla 11. Pregunta 8 .....	36
Tabla 12. Pregunta 9 .....	37
Tabla 13. Proveedores .....	40
Tabla 14. Financiamiento Publicidad .....	52
Tabla 15. Helado de Aguacate .....	54
Tabla 16. Construcción del Local .....	55
Tabla 17. Equipos Industriales .....	55
Tabla 18. Equipos de computación.....	55
Tabla 19. Muebles y Enseres .....	56
Tabla 20. Equipos Industriales de Seguridad .....	57
Tabla 21. Suministros de Oficina .....	57
Tabla 22. Servicios Básicos .....	58
Tabla 23. Materiales de Limpieza .....	58
Tabla 24. Compra de Vehículo .....	59
Tabla 25. Activos Fijos .....	68
Tabla 26. Activos Diferidos .....	69
Tabla 27. Capital de Trabajo .....	69
Tabla 28. Detalles de Inversión .....	70
Tabla 29. Sueldos.....	70
Tabla 30. Décimos .....	70
Tabla 31. Sueldos Totales .....	71
Tabla 32. Depreciación de Activos Fijos .....	71
Tabla 33. Amortizaciones .....	72
Tabla 34. Capital.....	72
Tabla 35. Tabla de amortización .....	73
Tabla 36. Datos punto de Equilibrio .....	73
Tabla 37. Margen de contribución .....	74
Tabla 38. Punto de Equilibrio .....	74
Tabla 39. Ventas/costos .....	74
Tabla 40. Costos de venta .....	75
Tabla 41. Flujo de Caja.....	76
Tabla 42. Van y Tir.....	77

**Proyecto de factibilidad para la creación de una heladería en el sector de  
Tabacundo del Cantón Pedro Moncayo**

**María Belén Ayala**

MSc. Noemí Sandoval

D.M. Quito, 15 de septiembre de 2021

**RESUMEN**

El presente trabajo tiene como propósito aprovechar los cultivos de la principal fruta que se cultiva en mi sector, y ser aprovechada de la manera más adecuada y productiva, así le damos valor agregado a la materia prima para la elaboración de helados. El estudio se lo realizó en el sector de las cuatro esquinas de la parroquia de Tabacundo, del Cantón Pedro Moncayo, con los siguientes objetivos:

1. Establecer los parámetros técnicos para la elaboración de los helados.
2. Determinar el nivel de aceptación del producto en función de cada una de sus características
3. Determinar los costos de producción y comercialización del producto, se evaluó la mezcla entre la crema de leche con el aguacate y el agua con el aguacate, después de realizar tres pruebas nos dio el resultado final, el 90% de cremosidad del helado, ante la prueba de aguacate con crema de leche.

De esta manera se va a plantear la heladería y en el sector de Tabacundo ya que el producto en el sector es escaso, muy comercializado y degustado por sus habitantes, por ende, optamos por plantear en el sector, y el sabor a aguacate proveniente de la parroquia de Guayllabamba lugar donde residí y cultivo los sembríos del aguacate.

## **2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **2.1 Creación de la empresa**

MABECATE ICE CREAM, surge del gusto que la gente tiene por el aguacate, ya que en el lugar no se puede producir el mismo por su clima, pero es muy degustado por la mayoría de los habitantes de la parroquia, y como no elaborar helados de aguacate que consumen desde los más pequeños de la casa, como una golosina, como un gusto o por conocer su sabor, a cualquier hora del día son consumidos por su novedoso y buen sabor, siendo la única heladería en el sector con este producto.

### **2.2 Descripción de la empresa**

#### **2.1.1 Importancia.**

La repostería es una manera de descubrir nuevos sabores y convertirlos en productos que contribuyen con proteínas y calorías que nuestro cuerpo necesita diariamente, de una manera equilibrada pero gustosa, de tal manera que llegue a satisfacer las necesidades de los consumidores como saciar la sed, refrescar nuestra boca y brindar un gusto en cualquier momento del día.

La carencia del producto en la parroquia, hará que su consumo sea más usual y recomendado, de tal manera que se pueda extender con sucursales en todo el sector colocar fuera de la misma, iniciando con su distribución a diferentes partes del país con su sabor único y novedoso, podremos implementar locales a nivel nacional o llegar al punto de franquiciar, así el producto se hará conocido, consumido y degustado por cualquier persona sin límite de edad, ya que el aguacate aporta con beneficios para la salud.

#### **2.1.2 Características.**

Responsabilidad social: MABECATE ICE CREAM, cuenta con la implementación de un sistema de bioseguridad, debido a la situación de salud que atraviesa el mundo, de esta manera los clientes se sentirán seguros en el local con su atención, producto y seguridad con la que cuenta el local, principalmente la limpieza y desinfección del local, personal e ingreso de los clientes.

Investigación e innovación: MABECATE ICE CREAM trabaja diariamente para satisfacer las necesidades del cliente, investigando y aplicando a sus helados nuevos sabores y moldes dinámicos y divertidos, principalmente para los mas pequeños de la casa y su elaboración realizada libre de conservantes y colorantes.

Responsabilidad ambiental: MABECATE ICE CREAM cuenta con un sistema de reciclaje, en vista de la contaminación ambiental que se vive hoy en día y es consciente de aquello, por ello recicla los envases desechables y utiliza envases como de aluminio lavables y reusables, de igual manera los conos comestibles.

Profesionales apasionados con su trabajo: la repostería no es solo el hecho de elaborar postres de diferentes sabores, por eso MABECATE ICE CREAM crea un producto novedoso, único y gustoso, marcando la diferencia con su producto y su buena atención.

### **2.1.3 Actividad.**

MABECATE ICE CREAM es un establecimiento de servicio donde se producen helados exóticos y otros alimentos, específicamente un local de helados donde pueden comprar y servirse no solo helados, si no también aguas, gaseosas, snacks y una variedad de postres.

### **2.3 Tamaño de la empresa.**

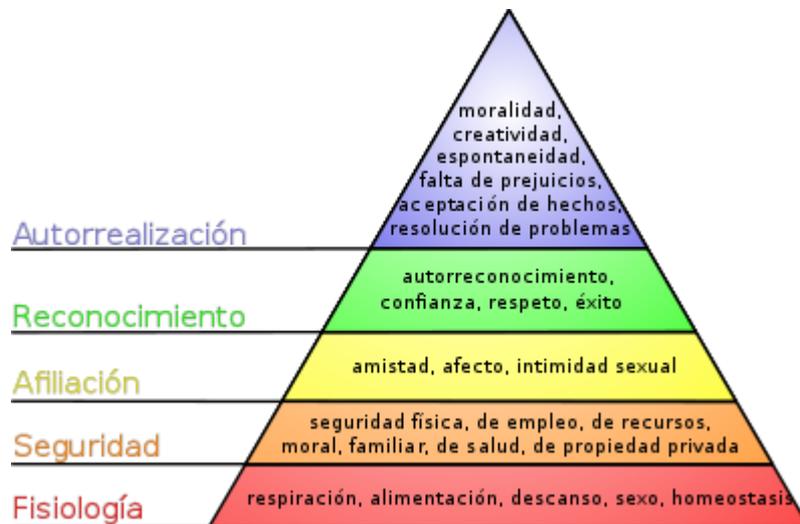
MABECATE ICE CREAM es una microempresa que contará con tres áreas básicas: área administrativa, área de producción y almacenamiento, y área de logística.

La empresa contará con:

- Gerente
- Vendedora/ cajera
- Conductor

## 2.4 Necesidades que satisfacer

Ilustración 1. Pirámide de Maslow.



2021. *Pirámide de Maslow*. Recuperado de:  
<https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>.

### 2.4.1 Necesidad Fisiológica.

Al ser una empresa de alimentos y bebidas, la necesidad fisiológica de alimentación está directamente satisfecha por la empresa, ya que todos tienen la necesidad de comer un helado y más cuando es un sabor diferente como el aguacate, ¡sin importar la hora, un helado es bueno a cualquier hora del día!

### 2.4.2 Necesidad de Seguridad.

Principalmente esta la seguridad del producto, por aquello aplican las buenas prácticas de manufactura (BPM), para brindar un buen producto que cuente con todas las normas de seguridad e higiene, requeridos y establecidos por el propietario, para que el cliente se sienta seguro de adquirir el producto.

Segundo por la seguridad de sus trabajadores, con la implementación de cámaras de vigilancia, para mayor comodidad, tranquilidad y seguridad de los clientes y de sus trabajadores, y por la crisis sanitaria que vive el país, con la implementación del sistema de desinfección, uso de gel y alcohol, tanto en clientes como trabajadores dentro de las instalaciones.

### **2.4.3 Necesidad Social – Afiliación.**

Al llegar a MABECATE ICE CREAM se van a sentir como en casa, por su buena atención, confianza y seguridad que brinda la heladería, contando con un área de sala al ambiente libre para mayor comodidad por la situación sanitaria que vive el mundo.

Esto se da por la relación de propietario-empleado, ya que coordinan la elaboración y servicio de los productos, siempre tomando en cuenta cualidades y habilidades de cada uno para el beneficio de la empresa, y la relación entre cliente-trabajador o cliente –propietario, para que el cliente deguste de un buen producto y atención al servicio.

### **2.4.4 Necesidad de Reconocimiento.**

Mediante la aplicación de pruebas para la elaboración del nuevo producto la innovación de los moldes y el local, con la creatividad en la entrega de productos finales de primera calidad con precios accesibles, el éxito obtenido en ventas genera la distribución en varias ciudades del país.

### **2.4.5 Necesidad de Autorrealización.**

MABECATE ICE CREAM genera buenas y nuevas recomendaciones, para implementar nuevos productos, esto se da por la creativa e innovadora idea del propietario-empleado, con sus nuevas figuras de moldes de helados que motivan a su compra, atrapando nuevos clientes.

## **2.5 Localización de la empresa**

MABECATE ICE CREAM está ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Pedro Moncayo, parroquia Tabacundo, calles cuatro esquinas junto a la iglesia.

## Ilustración 2. Ubicación



*Ayala B. Ubicación de MABECATE ICE CREAM,  
Recuperado de Google Maps.Tabacundo.*

## 2.6 Filosofía empresarial

### 2.6.1 Misión.

Somos una heladería que ofrece sabores exóticos de helado libres de colorantes, libre de colorantes y conservantes, que el cliente deguste de nuevos sabores y únicos en cualquier momento del día, siendo una heladería única en la creación de nuevos productos y llegando a convertirse en un local con una gran variedad en postres.

### 2.6.2 Visión.

En cinco años, MABECATE ICE CREAM tendrá nuevas sucursales en la parroquia de Tabacundo, con su segura y masiva distribución en varias ciudades del país.

### **2.6.3 Objetivos.**

**General:** Establecer la rentabilidad del mercado.

#### **Específicos:**

- ❖ Comprar los ingredientes a buen precio y de buena calidad.
- ❖ Mezclar bien los ingredientes y en la proporción indicada por la receta.
- ❖ Hornear los ingredientes en un molde por el tiempo necesario
- ❖ Investigar cuáles son los sabores de helados que prefieren las personas del sector.

### **2.6.4 Meta.**

Tener una heladería creativa e innovadora, única en el sector por sus nuevos sabores y únicos que distinguen de las demás heladerías, que genere liquidez en un año para poder implementar nuevas sucursales que hagan crecer a la empresa y sea de renombre, donde familias y amigos vayan a degustar un postre nuevo en una instalación segura, cómoda y creativa, y que su estadía sea continua.

### **2.6.5 Estrategias.**

- ❖ Realizar un estudio de mercado donde se pueda conocer las preferencias y sugerencias que necesita el cliente.
- ❖ Crear postres con sabores únicos y dinámicos, a su vez la elaboración de helados de aguacate en modernos moldes, nuevos sabores como guarango y mango con sal, para su mejor atracción y degustación.
- ❖ Implementar un área de juegos para los más pequeños de la casa, y un espacio de sala al ambiente con mayor comodidad para las personas que vienen de la ciudad.

### **2.6.6 Políticas.**

#### **Los trabajadores.**

- ❖ Ser puntuales y responsables con la empresa, con horarios y días laborables.
- ❖ Ser respetuosos entre compañeros.
- ❖ Llevar siempre su uniforme de trabajo dentro de las instalaciones.
- ❖ Cuidar de su aseo y presentación personal.
- ❖ Cumplir con tarea asignada para su área.

- ❖ Cubrir con las necesidades que quiere el cliente.
- ❖ Prohibido usar el uniforme de trabajo fuera de la empresa.
- ❖ Cuidar sus implementos de trabajo.
- ❖ Verificar que la materia prima llegue en buen estado.

#### **La empresa.**

- ❖ Es responsable de la seguridad y bienestar de cada trabajador.
- ❖ Debe siempre cumplir con sus obligaciones: jurídicas, sociales y económicas con los empleados, con los proveedores y con el estado.
- ❖ Tiene la responsabilidad de la capacitación del personal cada año.
- ❖ Mantiene el control de cada área de trabajo y sus implementos del mismo.
- ❖ Genera ideas creativas e innovadoras tanto para el local como para los productos que se elaboran.
- ❖ Verifica que su empresa este en buenas condiciones y que cumpla con cada norma establecida por la misma.

#### **2.6.7 FODA.**

##### **Fortalezas.**

- ❖ Productos innovadores y con altos estándares de calidad.
- ❖ Local creativo con diseños nuevos de las mesas e innovador en sus envases, que contengan el logotipo de la heladería, y el área verde con hamacas.
- ❖ El equipo de trabajo capacitado y responsable con cada actividad laboral.
- ❖ Maquinaria e instrumentos de calidad y certificados para su uso.

##### **Oportunidades.**

- ❖ Muy pocos locales de heladerías y ninguna con el nuevo sabor de aguacate.
- ❖ Las visitas son más frecuentes los fines de semana, personas de diferentes ciudades que se sienten cómodos dentro del área al ambiente.
- ❖ Los centros educativos cercanos a la heladería y las entidades públicas como el Municipio.

### **Debilidades.**

- ❖ El clima por las tardes es algo frío.
- ❖ El nuevo sabor exótico en la zona.
- ❖ La heladería nueva en el sector.
- ❖ La escasez del aguacate en los meses de agosto-septiembre.

### **Amenazas.**

- ❖ Falta de seguridad en la zona, debido a la inseguridad por la pandemia.
- ❖ Inestabilidad económica que vive el país en estos momentos.
- ❖ El clima frío por las tardes.

## **2.7 Desarrollo organizacional**

### **2.7.1 Tipo de Estructura**

#### **Diferenciación**

En MABECATE ICE CREAM la comunicación será de tipo vertical, irá desde la cabeza de mando hasta los niveles más bajos de la empresa, esto facilitará la ejecución, control y supervisión de cada proceso, con el único fin satisfacer al cliente.

La organización será de tipo jerárquico y está estructurada de la siguiente manera:

#### **Nivel Gerencial.**

- Administrador/propietario

#### **Nivel Operativo.**

- Atención al cliente/cajera
- Logística/ conductor

### **2.7.2 Formalización.**

La empresa se regirá a manuales de procesos, políticas, normas y estrategias basadas en la misión de la misma, creadas para su cumplimiento de funcionamiento y legalidad.

Para su operación será legalmente constituida y cumplirá con las exigencias solicitadas por los entes de control legislativo y tributario, teniendo así el respectivo permiso de funcionamiento.

### **2.7.3 Centralización – Descentralización.**

MABECATE ICE CREAM se centra en la correcta elaboración, distribución y calidad del producto para que se pueda ofrecer al cliente, y pueda satisfacer sus necesidades.

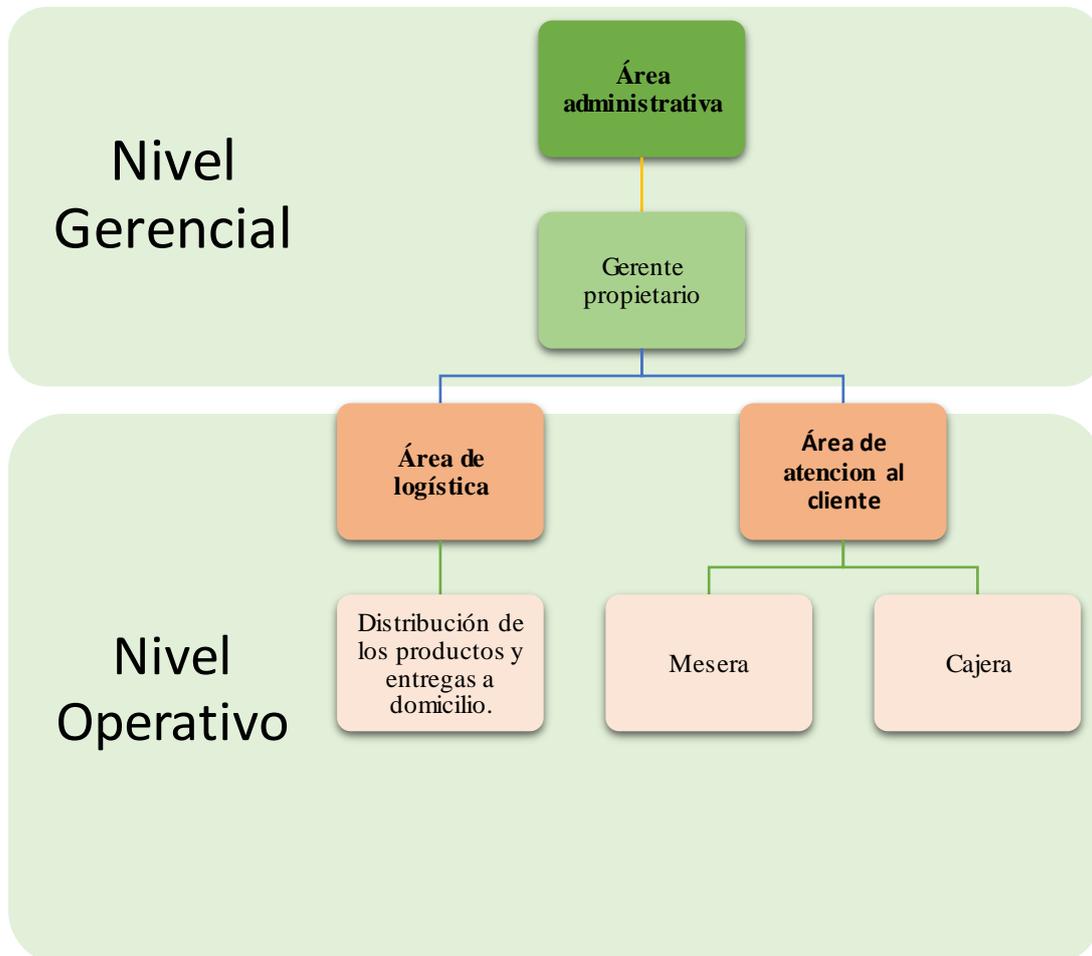
La descentralización se llevará a cabo mediante sugerencias y requerimientos que el cliente haga, siempre que la parte gerencial este de acuerdo a realizar las mismas, en beneficio de la empresa y la satisfacción del cliente

### **2.7.4 Integración.**

La integración organizacional se basará en un sistema de registro tanto de entradas como salidas de los productos terminados y materia prima de la heladería, se llevará el control de inventario en el sistema PERSEO WEB, de ventas, pagos y cobros que realice la empresa para obtener un presupuesto adecuado y verificar que la empresa tenga el debido funcionamiento.

## 2.8 Organigrama empresarial

Ilustración 3. Organigrama empresarial MABECATE ICE CREAM.



Ayala, B. (2021). Organigrama empresarial MABECATE ICE CREAM, Tabacundo.

## 2.9 Funciones del personal

### PUESTO DE GERENTE ADMINISTRADOR

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

<b>Empresa</b>	MABECATE ICE CREAM
<b>Unidad administrativa</b>	Área administrativa
<b>Misión del puesto</b>	Supervisar las funciones delegadas a los empleados, resolver inconvenientes suscitados en la empresa, controlar que cada área cumpla con su espacio, en el área de elaboración controlar que las recetas sean de total confidencialidad, verificar la calidad del producto y que el producto terminado este apto para salir al mercado, buscar y contratar proveedores seguros, serios y con la materia prima adecuada, mantener la innovación y creatividad de la heladería.
<b>Denominación del puesto</b>	Gerente Administrador
<b>Rol del puesto</b>	Administración y supervisión de procesos de producción de ventas y distribución de alimentos y bebidas elaboradas en la heladería.
<b>Remuneración</b>	\$ 700

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 1. Méritos aspectos a considerar, gerente administrador

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Ingeniero/a en administración de empresas.  Conocimiento de un idioma adicional al nativo.	Mínima de 2 años.	Técnicas de vanguardia e innovación.  Administración de empresas: alimentos y bebidas procesadas.  Dominio de procesos contables, manejo de programas informáticos.	Puntualidad  Respeto  Análisis de problemas.  Análisis numérico.  Atención al cliente.  Creatividad.  Comunicación  Delegación.  Liderazgo.  Iniciativa.  Planificación y organización.  Sensibilidad interpersonal.  Trabajo en equipo.  Responsabilidad.

*Ayala, B. (2021). Aspectos a considerar, gerente administrativo. Tabacundo.*

## PUESTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Detalles generales del puesto de atención al cliente.

<b>Empresa</b>	MABECATE ICE CREAM
<b>Unidad administrativa</b>	Área de caja y atención al cliente.
<b>Misión del puesto</b>	Atender a los clientes que lleguen al local, mantener limpio y ordenado el local, adicional ayudar en la elaboración de helados y postres.
<b>Denominación del puesto</b>	Atención al cliente.
<b>Rol del puesto</b>	Ayudar al propietario a la elaboración de los helados y limpieza del local, tomar pedidos y recibir la materia prima e insumos.
<b>Remuneración</b>	\$ 400

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 2. Méritos aspectos a considerar, atención al cliente.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en ventas.  Curso avalado por la SETEC en repostería.	Mínima de 1 año en ventas o atención al cliente.  Manejo de inventario y control de caja.	Procesamiento de alimentos y bebidas.  Conocimiento en repostería.  Atención al cliente.	Responsabilidad  Sociabilidad  Respeto  Comunicación  Creatividad  Atención al cliente  Trabajo en equipo  Planificación de pedidos  Puntualidad

*Ayala, B. (2021). Aspectos a considerar, atención al cliente. Tabacundo.*

## **PUESTO DE CONDUCTOR**

### **Detalles generales del puesto de conductor.**

<b>Empresa</b>	MABECATE ICE CREAM
<b>Unidad administrativa</b>	Área de logística
<b>Misión del puesto</b>	Realizar las entregas a domicilio de las órdenes de la heladería, realizar las compras que necesite el local, transportar a la propietaria si fuese necesario.
<b>Denominación del puesto</b>	Conductor
<b>Rol del puesto</b>	Mantener un inventario de bodega, enviar pedidos y realizar entregas de las órdenes a domicilio.
<b>Remuneración</b>	\$ 500

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 3. Méritos aspectos a considerar, mesero.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Licencia profesional tipo C.	Mínima de 1 año.	Logística Atención al cliente. Toma de pedidos Inventario y despacho de bodega	Análisis de problemas. Automotivación. Responsabilidad Comunicación. Compromiso. Respeto. Puntualidad. Sociabilidad. Trabajo en equipo.

*Ayala, B. (2021). Aspectos a considerar, conductor. Tabacundo.*

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

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

Enfatizar la difusión de la imagen, productos y servicios de la heladería, establecer una relación entre el productor y consumidor, para obtener el posicionamiento de la marca MABECATE ICE CREAM, así alcanzar a nuestros clientes potenciales los mismos que puedan degustar de cada producto y, sentirse en un ambiente tranquilo y seguro.

#### **3.2 Investigación de mercado**

MABECATE ICE CREAM considero que la investigación aplicada en campo como en laboratorio es significativa para realizar la investigación de mercados. La primera se realizó mediante el estudio de repostería en el área de helados fuera de las instituciones educativas y entidades públicas, así como en los parques de recreación cercanos, y como ésta es importante en la satisfacción de los clientes, para ello se llevó a cabo una investigación documental recurriendo a fuentes primarias y secundarias, recolectando información sobre el nuevo sabor de aguacate que será lanzado al mercado.

La segunda, se recurrió a la investigación de campo para obtener información del entorno en el que se desenvolverá la empresa, aplicando una técnica de obtención de información como la encuesta y finalmente se llevó a cabo una investigación de laboratorio en donde se realizaron las recetas propuestas para la elaboración de los helados y, comprobar su textura, sabor, olor y presentación del producto final.

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

La recolección de datos a través de encuestas se realizó de forma online, en donde un fin de semana se encuestó a 110 personas de forma aleatoria que aceptaron completar las encuestas que constaban de diez preguntas cerradas.

### 3.3 Plan de Muestreo

En este trabajo existe un universo definido, ya que se realizó durante la emergencia sanitaria por el (COVID 19), por lo tanto, se tomó como sujetos de estudio a personas de distintas edades, las cuales asisten cada fin de semana a la heladería al igual que los días de lunes a viernes. Se toma en cuenta solo a este target puesto a que este emprendimiento va dirigido a las personas que comparten entre amigos y familia, en este local para degustar y pasar un momento ameno. Para discriminar el número total de encuestas a realizar se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{120 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (120 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{115,24}{1,25}$$

$$n = 92$$

### 3.4 Análisis de las encuestas

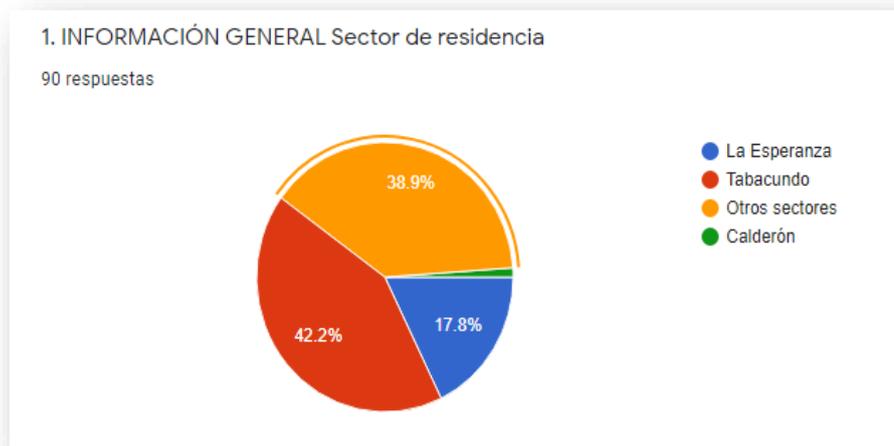
#### Pregunta 1.

Tabla 4. Pregunta 1

Sector de residencia		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
La Esperanza	16	17,8
Tabacundo	38	42,2
Otros sectores	35	38,9
Calderón	1	1,1
Sin respuesta	2	
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Ayala, B. (2021). *Sector de residencia*. Tabacundo.

Ilustración 4. Pregunta 1, gráfico circular.



Ayala, B. (2021). *Pregunta 1, gráfico circular*. Tabacundo.

**Análisis:** El análisis de la encuesta nos dice que el 42,2% de las personas son residentes de Tabacundo, por ende, esto es favorable para la heladería MABECATE ICE CREAM, ya que si son residentes del lugar nos visitarían más, así obtendremos más recomendaciones y mejores ventas.

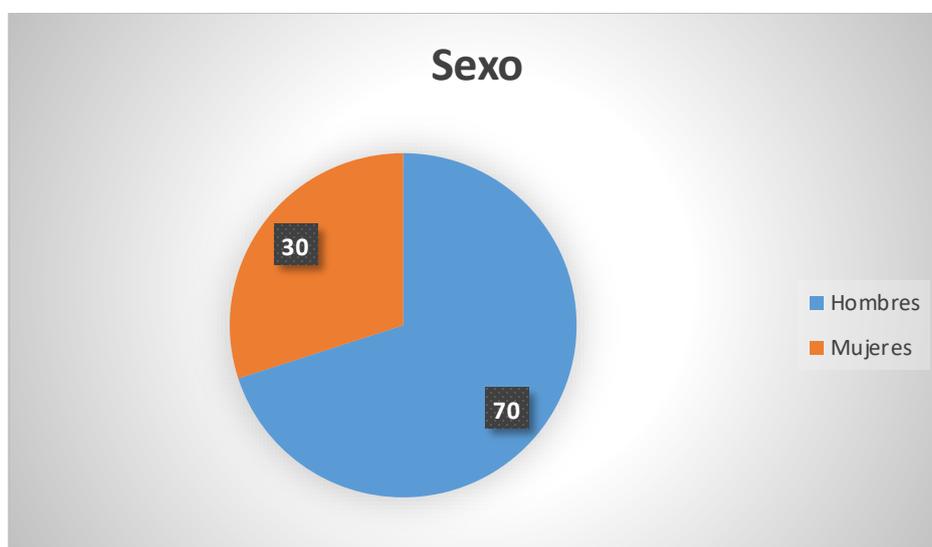
## Pregunta 2.

Tabla 5. Pregunta 2.

Sexo de los encuestados		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Hombre	64	70
Mujer	28	30
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Ayala, B. (2021). *Sexo de los encuestados*. Tabacundo.

Ilustración 5. Pregunta 2, gráfico circular.



Ayala, B. (2021). *Sexo de los encuestados*. Tabacundo.

**Análisis:** De las 92 personas encuestadas el 70% son hombres y el 30% son mujeres, eso quiere decir que tenemos más población masculina en el sector, ellos serán los que lleven a sus familia y amigos a la heladería por el producto estrella el helado de aguacate en MABECATE ICE CREAM.

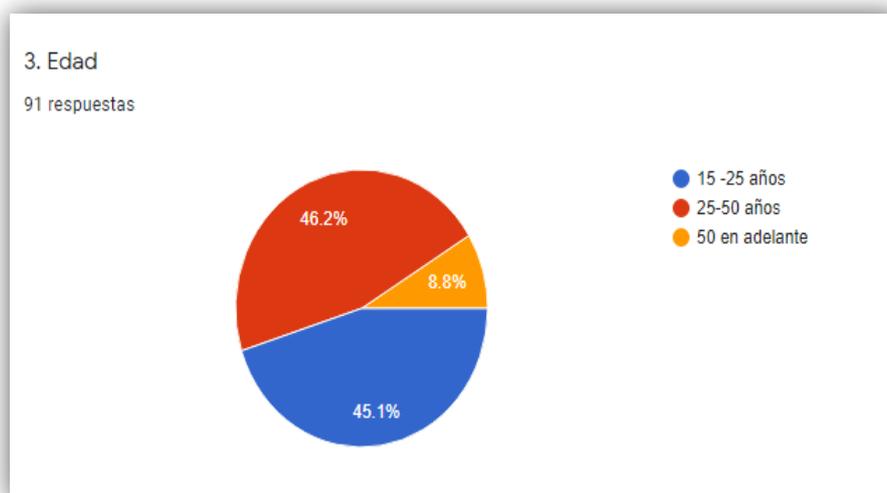
### Pregunta 3.

Tabla 6. Pregunta 3

Edad de los encuestados		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
15-25 años	41	45,1
25-50 años	42	46,2
50 en adelante	9	8,8
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Ayala, B. (2021). Edad. Tabacundo.

Ilustración 6. Pregunta 3, gráfico circular.



Ayala, B. (2021). Pregunta 3, gráfico circular. Tabacundo.

**Análisis:** De los 92 encuestados las personas en el rango de 25 a 50 años con el 46,2 % son los que más consumen helados de aguacate, son personas adultas que visitan MABECATE ICE CREAM y que son independientes en su economía por ende consumen más helados y los postres que se elaboran ahí.

#### Pregunta 4.

Tabla 7. Pregunta 4

¿Usted consume aguacate o productos elaborados del mismo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	78	78
No	14	22
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Ayala, B. (2021) ¿Usted consume aguacate o productos elaborados del mismo?. Tabacundo.

Ilustración 7. Pregunta 4, gráfico circular.



Ayala, B. (2021). Pregunta 4, gráfico circular. Tabacundo.

**Análisis:** De los 92 encuestados el 78% de esas personas consume aguacate y productos que se elaboran del mismo, eso es satisfactorio para la heladería MABECATE ICE CREAM, ya que sus helados de aguacate serán los más adquiridos en el sector.

## Pregunta 5.

Tabla 8. Pregunta 5

Escoja el atributo más importante por los cuales consume aguacate.		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Por alimentación	73	47
Por gustos	8	20
Por estética	4	15
Por recomendación	7	18
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Ayala, B. (2021). Escoja el atributo más importante por los cuales consume aguacate. Tabacundo.

Ilustración 8. Pregunta 5, gráfico circular.



Ayala, B. (2021). Pregunta 5, gráfico circular. Tabacundo.

**Análisis:** De los 92 encuestados el 47% consume aguacate por alimentación, lo cual si consumen por alimento y si no hay en fruta lo consumirían en helado al igual que las personas que lo consumen por gusto que son el 20% de los habitantes del sector, se sentirán atraídos por la alimentación y gusto e irán a MABECATE ICE CREAM.

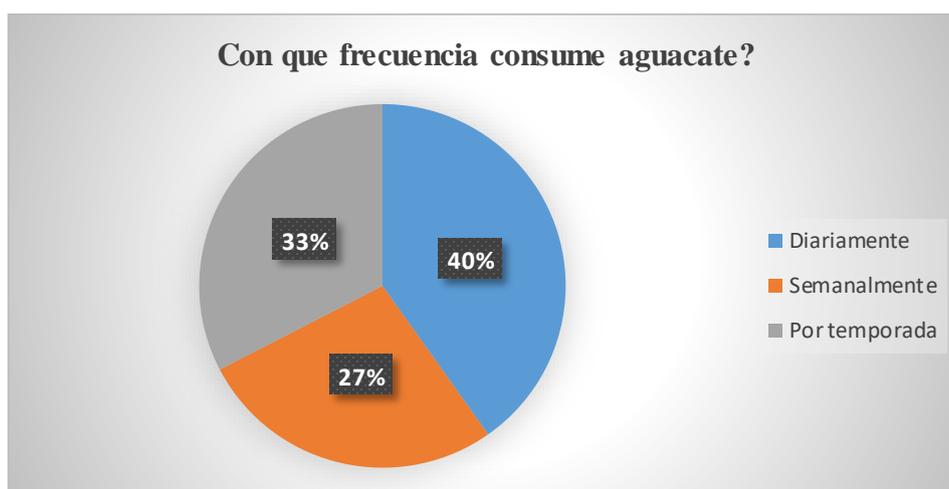
## Pregunta 6.

Tabla 9. Pregunta 6

¿Con qué frecuencia consume aguacate?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Diariamente	37	40
Semanalmente	25	27
Por temporada	30	33
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Ayala, B. (2021). ¿Con qué frecuencia consume aguacate?. Tabacundo.

Ilustración 9. Pregunta 6, gráfico circular.



Ayala, B. (2021). Pregunta 6, gráfico circular. Tabacundo.

**Análisis:** De los 92 encuestados el 40% son los que más consumen aguacate diariamente, es beneficioso para la heladería MABECATE ICE CREAM, ya que el consumo del aguacate en diario el helado nuevo tendría una acogida grandiosa.

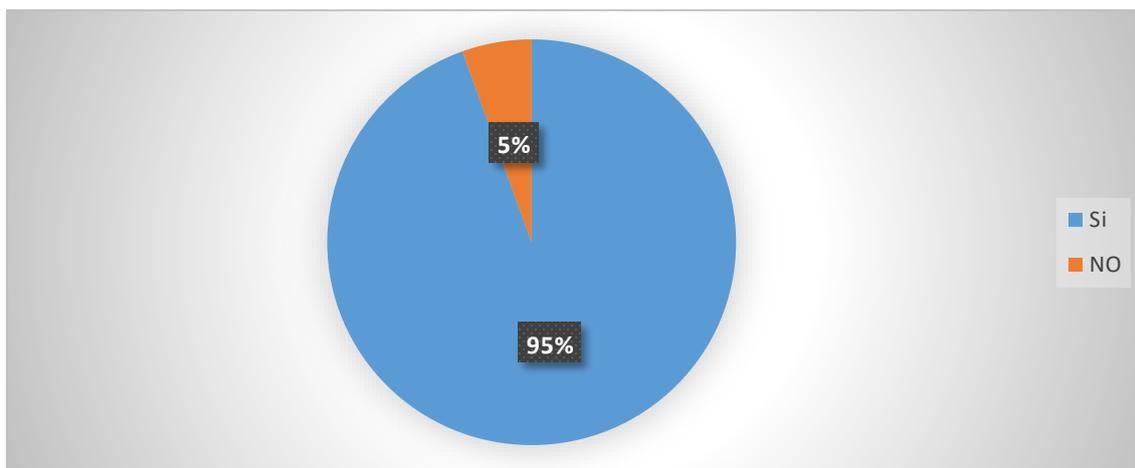
## Pregunta 7.

Tabla 10. Pregunta 7

Usted estaría dispuesto a consumir nuevos productos derivados del aguacate.		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	86	95
No	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Ayala, B. (2021). ¿Usted estaría dispuesto a consumir nuevos productos derivados del aguacate?. Tabacundo.

Ilustración 10. Pregunta 7, gráfico circular.



Ayala, B. (2021). Pregunta 7, gráfico circular. Tabacundo.

**Análisis:** De los 92 encuestados el 95% está dispuesto a consumir nuevos productos elaborados del aguacate, por ende, el helado sería el producto estrella para el consumo.

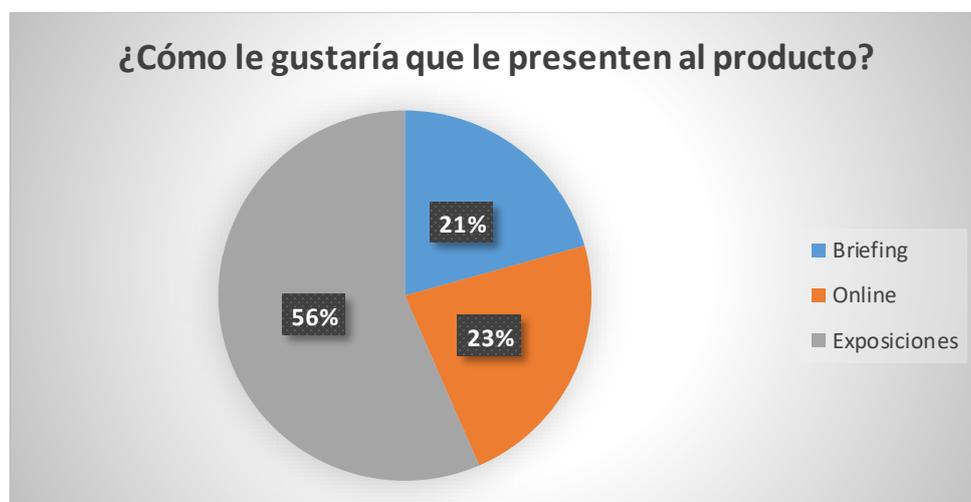
## Pregunta 8.

Tabla 11. Pregunta 8.

¿Cómo le gustaría que le presenten al producto?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Briefing (documento escrito con información del producto)	19	21%
Online	21	23%
Exposición (stand, plotters, etc...)	52	56%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Ayala, B. (2021). ¿Cómo le gustaría que le presente al producto? Tabacundo.

Ilustración 11. Pregunta 8, gráfico circular.



Ayala, B. (2021). Pregunta 8, gráfico circular. Tabacundo.

**Análisis:** De los 92 encuestados el 56% desea que le presenten al producto en exposiciones, por lo cual es más beneficioso para MABECATE ICE CREAM, ya que la heladería podría abrir stands en los centros comerciales para hacerle conocer al producto y ofrecer muestras a los visitantes.

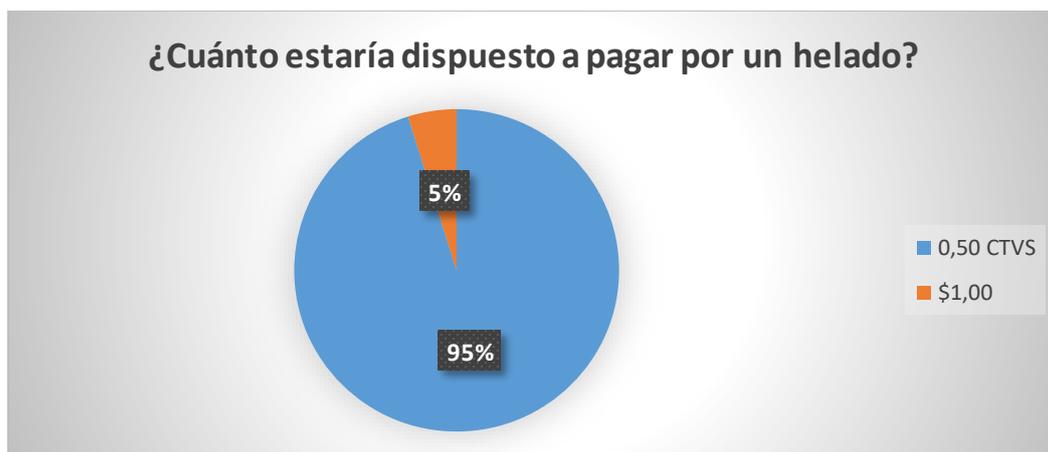
### Pregunta 9.

Tabla 12. Pregunta 9.

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un helado?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
0,50 ctvs.	63	95
\$ 1,00	29	5
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Ayala, B. (2021). ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un helado? Tabacundo.

Ilustración 12. Pregunta 9, gráfico circular.



Ayala, B. (2021). Pregunta 9, gráfico circular. Tabacundo.

**Análisis:** De los 92 encuestados el 95% está dispuesto a pagar 0,50 ctvs, por un helado lo cual el precio establecido esta conveniente para el consumidor, un valor para cualquier tipo de bolsillo.

### 3.4.1 Análisis General.

Como primer punto determinamos que el público entre 25-50 años serán los que más consuman helado de aguacate ya que son independientes y cuentan con la parte económica para la compra de los helados y en si postres que ofrece MABECATE ICE CREAM. Por otro lado, el valor establecido de 0,50ctvs está acorde al bolsillo del consumidor y será más fácil acceder al mercado, por ende, MABECATE ICE CREAM, optará por realizar exposiciones en varias localidades y darse a conocer para que su producto pueda expandirse, comercializarse y por supuesto obtenga más ventas, y así más visitas en su local, para que con el tiempo de consumo y conocido el producto pueda colocar sucursales, su expansión y distribución a nivel nacional.

### 3.5 Entorno empresarial

#### 3.5.1 Microentorno.

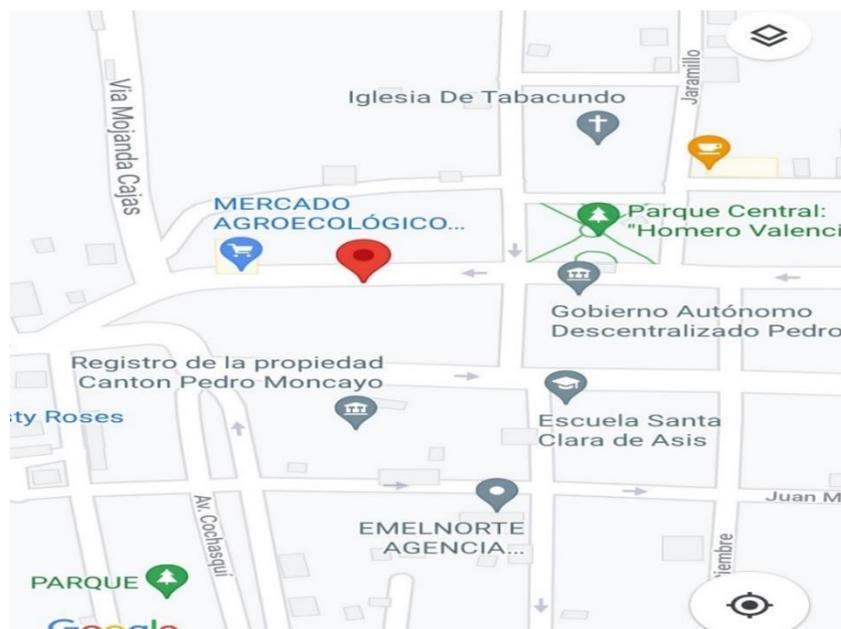
MABECATE ICE CREAM considera su micro entorno a todo aquello que le rodea sobre lo cual existe un control efectivo.

Ilustración 13. *Esquema microentorno MABECATE ICE CREAM..*



*Ayala, B. (2021). Esquema microentorno MABECATE ICE CREAM, Tabacundo.*

Ilustración 14. *Ubicación.*



Google Maps 2021. *Ubicación.* Recuperado de Google Maps.

- **Competencia directa.**

Después que MABECATE ICE CREAM realizara el recorrido por el sector, se evaluó y reconoció a la competencia, determinando sus principales atributos como sabores, envases y la variedad de productos que disponen.

Se determinó como competencia a la heladería doña Charito, que elabora helados caseros desde hace varios años, ubicados en las cuatro esquinas diagonal a la heladería MABECATE ICE CREAM.

- **Competencia indirecta.**

Existen algunos establecimientos a considerarse competencia indirecta en el sector que se encuentran alrededor de toda la manzana donde va a funcionar MABECATE ICE CREAM.

- Heladería pingüino ubicada en la calle Jaramillo y Mantilla.
- Heladería Frutifresa ubicada en las calles Sucre y 26 de Septiembre.

- **Proveedores.**

Tomando en cuenta la competencia la heladería MABECATE ICE CREAM cuenta con los mejores distribuidores de materia prima, también cuenta con sus productos propiamente cultivados en sus tierras cumpliendo los estándares de calidad.

Tabla 13. *Proveedores.*

<b>Tabla de proveedores</b>		
Materia prima		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
Sr. Patricio Jara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de calidad</li> <li>• Facilidades de pago (crédito)</li> <li>• Entrega al establecimiento.</li> <li>• Varios años de experiencia en cultivo y producción del mismo.</li> </ul>	Aguacate y Guanábana.
Sr. Manuel Bosque	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de productos.</li> <li>• Facilidades de pago (crédito).</li> <li>• Entrega inmediata y en el establecimiento.</li> <li>• Varios años de experiencia en el mercado.</li> </ul>	Fresas, maracuyá, aguacate, mora, mandarina y naranjilla.
“Mi Confeitería” Cayambe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de confiterías para el establecimiento.</li> <li>• Siguen procesos de higiene y seguridad.</li> <li>• Entrega al establecimiento.</li> </ul>	Chocolates, maní, galletas oreo y snacks.

- **Intermediarios.**

MABECATE ICE CREAM no necesita intermediarios, ya que sus entregas las realiza de manera directa con sus clientes.

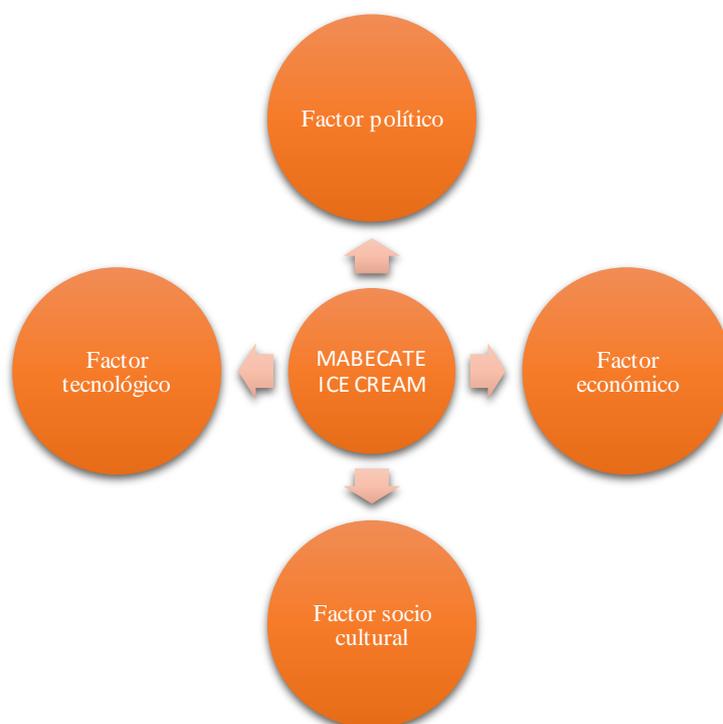
- **Clientes.**

MABECATE ICE CREAM está dirigida a todo el público en general, sin límite de edad, con la finalidad de compartir un momento en familia degustando de los nuevos sabores de helados y una gran variedad de postres elaborados artesanalmente.

### 3.5.2 Macroentorno

Son factores sobre los cuales MABECATE ICE CREAM no tiene el control directo y por lo tanto no van a influir en el normal funcionamiento del establecimiento.

Ilustración 15. Esquema macroentorno Mabecate Ice Cream..



- **Factor Político.**

Tenemos conocimiento que en el Ecuador los establecimientos de alimentos y bebidas están regulados por el Ministerio de Turismo y supeditados al Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas que regula el tipo de actividad y la categoría del establecimiento, también están sujetos al control del ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) del Ministerio de Salud Pública que emite regulaciones a la inocuidad alimentaria y a las BPM. Debido a la emergencia sanitaria, en Ecuador los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas están bajo una estricta vigilancia sanitaria, el MINTUR, ARCSA y el MSP han emitido un plan de contingencia debido a la pandemia, que deben ser adoptadas por restaurantes y cafeterías hasta nuevo aviso. MABECATE ICE CREAM realizará sus actividades dentro de los límites legales establecidos en el Ecuador, acatando disposiciones determinadas para los establecimientos de alimentos, estando también a la expectativa de lo que pueda pasar y cambiar en los próximos meses, ya que el Ecuador posesionó al nuevo gobierno, los mismos que podrán aplicar, cambiar y derogar disposiciones para los todos los establecimientos públicos.

- **Factor Económico.**

En la actualidad el Ecuador vive una crisis económica considerable debido a la pandemia que azoto en todo el mundo, aquí en el país el sector más afectado fue el turístico, a causa de la cuarentena que dispuso el gobierno por el lapso de tres meses, ocasionando el cierre de varias empresas, despidos masivos incalculables y con los descuentos al salario básico dispuesto por el gobierno.

Es por eso que MABECATE ICE CREAM está y estará sujeto al desarrollo económico que presente el país por lo que es en fijación de precios de sus productos y servicios, esto dependerá de la tasa de inflación anual que presente el Ecuador, así como de la variación en los precios de la materia prima.

- **Factor Sociocultural.**

MABECATE ICE CREAM ofrece una variedad de sabores de helados y postres, elaborados artesanalmente, con productos agropecuarios de calidad, cultivados en la zona tropical de Guayllabamba, ya que por costumbre no falta un aguacate en la mesa de cada hogar, de igual manera el nuevo helado sabor a guarango ya que es una bebida tradicional del sector tiene

Se juntan el gusto con las ganas de degustar un helado a cualquier hora del día, el momento ameno de compartir en familia, amigos y por el clima que amerita degustar un helado o un postre.

- **Factor Tecnológico.**

En los últimos años la tecnología ha avanzado de manera radical y sorprendente, logrando alcanzar a todos los rincones del mundo, la tecnología en Ecuador ha llegado a obtener resultados realmente positivos y lucrativos, ya que hoy en día por la pandemia se crearon varias empresas con aplicativos para compras, entregas y pedidos a domicilio. De igual manera el fácil acceso a redes sociales en donde podemos exponer y ofrecer nuestros productos, servicios y dar a conocer nuestra marca con pagos accesibles de todo el público en general. Con el avance tecnológico tanto en publicidad como en maquinaria las empresas han tenido mayor impacto en el consumidor. MABECATE ICE CREAM trabajará con aplicaciones tecnológicas que faciliten el servicio para poder satisfacer a los clientes, con entregas inmediatas y seguras, utilizando aplicativos y maquinaria con tecnología de punta en la elaboración del mismo.

### **3.6. Producto y servicio**

MABECATE ICE CREAM ofrece el servicio de helados en una variedad de sabores en especial el nuevo de aguacate que le gusta mucho al cliente, así también una variedad en postres, snacks y bebidas hidratantes, que cuentan con todos los estándares de seguridad, higiene y bioseguridad, contando con entregas a domicilio, reservas y pedidos.

### **3.6.1 Producto Esencial.**

Los clientes hoy en día no solo buscan satisfacer sus necesidades fisiológicas cuando acuden a un establecimiento de comida o repostería, sino que cumplan con otros aspectos como el sabor, elaboración, cocción y textura del producto, por aquello MABECATE ICE CREAM utiliza productos caseros para la elaboración de sus helados postres, con espacios al área libre, seguros y limpios, para que los clientes que van con sus familias y amigos para que disfruten de un momento ameno, tranquilo y puedan degustar del nuevo delicioso helado de aguacate y su gran variedad de sabores, todo esto va de la mano con la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) que cuenta la heladería.

### **3.6.2 Producto real.**

MABECATE ICE CREAM maneja una gran variedad de productos como helados, postres, snacks y bebidas hidratantes.

- Helados de aguacate un sabor diferente y nuevo, elaborado con aguacate, azúcar al gusto leche, libre de conservantes y preservantes.
- Helados de hielo y crema, de diferentes sabores como el mango, fresa, naranjilla, ron pasas, mora, galleta, manicho, entre otros y el nuevo sabor a guarango que está por lanzarse al mercado.
- Bebidas hidratantes como agua, gaseosas, jugos y batidos de frutas.
- Postres como ensalada de frutas, banas split, milk shakes, tulipanes, fresas y duraznos con crema, elaborados con diseños creativos de la heladería, con un sabor irresistible para su paladar.

### **3.6.3 Características.**

Para la elaboración de cada postre y helado, en el área de producción la persona de atención al cliente y la administradora quienes elaboran los mismos cuentan con un lugar amplio, limpio y ordenado para los productos, aplicando las normas de higiene, bioseguridad y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), en el área de servicio el personal de atención al cliente mantiene el área ordenada, limpia y con el mejor servicio, de igual manera la persona que realiza la logística de los productos a domicilio cumple

la misión de llegar los pedidos a tiempo, para que sus clientes se sientan cómodos y seguros.

#### **3.6.4 Calidad.**

Para la elaboración de los productos se mantiene en cuenta la aplicación de los BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) adaptados y diseñados dentro de la empresa, en los que se toma en cuenta indicadores de calidad tales como:

- Cadena de frío de la materia prima.
- Temperaturas de almacenamiento y enfriamiento de los helados.
- Tiempos de congelación por productos..
- Aseo personal de los empleados.
- Limpieza y desinfección en del área de trabajo.
- Limpieza y desinfección de utensillos, máquinas y uniformes dentro del area de producción.
- Control de calidad de cada producto antes de salir al area de ventas.
- Control de higiene y empaquetado para prevenir la contaminación del producto.

#### **3.6.5 Estilo.**

MABECATE ICE CREAM maneja un estilo gastronómico en el área de repostería, fusionando las frutas con el área campestre, de igual manera los nombres de los platos, en cuanto al producto en sí, la presentación creativa e innovadora de sus postres, mostrando con esto una manera diferente de ver y degustar de un postre nuevo, el servicio de los productos se servirá en el plato directamente en la mesa con un eslogan “haga frío, haga calor, MABECATE es lo mejor”.

### **3.7 Marca.**

MABECATE ICE CREAM hace referencia a la creación de helados de aguacate y al nombre de la propietaria MABE de María Belén y CATE al termino final del aguacate, ya que el producto estrella es el helado de aguacate, y el ICE CREM el término en inglés de la palabra helado, MABECATE ICE CREAM tiene relación con los helados de aguacate producidos en Guayllabamba, y las personas a quienes llevaremos el helado de aguacate viven en Tabacundo y por ahí no existen helados de ese tipo pues no abundan los aguacates.

### 3.7.1 Producto aumentado.

Lo que le hace diferente a MABECATE ICE CREAM de su competencia es su producto estrella el nuevo helado sabor a aguacate, y la variedad de postres creativos e innovadores que posee a la hora de servir a sus clientes, al igual que su local siendo cómodo, seguro e innovador, cuenta con el área al aire libre para mayor comodidad del cliente donde pueda ir con familia y amigos para que pueda degustar y conversar en un espacio tranquilo, con área de juegos para los más pequeños de la casa.

## 3.8 Plan de introducción al mercado

### 3.8.1 Distintivos y Uniformes

#### Área de Administración, producción y atención al cliente.

La administradora y creadora de las recetas usara el uniforme proporcionado por la misma para el establecimiento y constara de:

- **Administradora.**

- \* Chaqueta verde de mangas cortas con detalles en las mismas y los sellos distintivos de la empresa.
- \* Pantalón negro de cocina.
- \* Cofia de la administradora es de malla.

Ilustración 16. Diseño uniforme de la administradora.



*Ayala, B. (2021). Diseño uniforme de la administradora. Tabacundo.*

- **Atención al cliente.**

- \* Chaqueta verde amarillenta de mangas cortas con detalles en blancos y los sellos distintivos de la empresa bordados.

- \* Faldón verde oliva llano.

- \* Pantalón blanco con cuadros verdes de cocina.

- \* Cofia de color verde amarillento.

- \* Delantal verde amarillento.

- \* Pañuelo verde amarillento.

**Ilustración 17. Diseño uniforme de atención al cliente.**



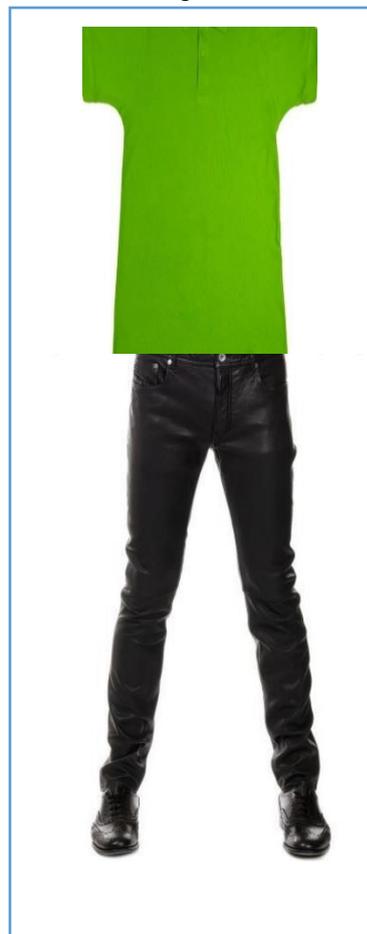
*Ayala, B. (2021). Diseño uniforme atención al cliente. Tabacundo.*

**Personal del área de logística.**

Este uniforme solamente usara la persona de logística ya que estar más tiempo fuera de las instalaciones de la empresa.

- **Conductor.**
- \* Camiseta polo verde amarillenta.
- \* Pantalón jean negro.
- \* Zapatos negros.

Ilustración 18. Diseño uniforme persona de logística.



*Ayala, B. (2021). Diseño uniforme, personal de logística. Tabacundo.*

### 3.8.2 Materiales de identificación.

#### Imagotipo.

Ilustración 19. Imagotipo Mabecate Ice Cream.



Elementos a destacar:

- El logotipo del establecimiento MABECATE ICE CREAM.
- El eslogan de la heladería ¡¡¡atacate con aguacate en Mabecate!!!
- Los colores usados:
  - \* Color blanco de fondo.
  - \* Color verde referente al aguacate.
  - \* Adicional el carrito de los helados que todos se identifican cuando llegaba a vender en el barrio.
  - \* Blanco para resaltar las letras.

- El Isotipo es claro en resaltar la relación entre el carrito de los helados con la heladería, donde se destaca el aguacate que a su vez se elaboran helados del mismo.

### Tarjetas de presentación.

En el anverso puede apreciarse el Isotipo de la empresa

Ilustración 20. Anverso tarjeta de presentación.



Ayala, B. (2021). Anverso tarjeta de presentación. Tabacundo.

En el reverso hay datos de contacto, en este caso, de la administradora, se observa también las páginas de redes sociales, dirección del establecimiento y el logotipo de la empresa.

Ilustración 21. Reverso tarjeta de presentación



### 3.8.3 Canal de distribución y puntos de ventas

El canal de distribución y punto de venta físico de MABECATE ICE CEAM es su establecimiento ubicado en la parroquia de Tabacundo en la calle cuatro esquinas junto a la iglesia.

- **Promoción.**
  - \* El principal canal de promoción serán las redes sociales Facebook y WhatsApp.
  - \* Otro canal de promoción serán las volantes entregadas a través de los clientes continuos y los testimonios de las experiencias vividas en la heladería.
  - \* Una vez el negocio esté mejor posicionado en el mercado, se optará por medios de promoción como vallas publicitarias.
  
- **Contacto.**
  - \* Tarjetas de presentación.
  - \* E-mail.
  - \* WhatsApp.
  - \* Facebook

- **Correspondencia.**
  - \* A través del e-mail corporativo.
  
- **Negociación.**
  - \* Directa en el establecimiento con cita previa.
  - \* Vía telefónica.
  
- **Financiamiento.**

Tabla 14. Financiamiento publicidad

Tarjetas de presentación	100 unidades	\$4.00
Publicidad Facebook	5 veces por mes	\$10.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$14.00</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>		<b>\$168.00</b>

Ayala, B. (2021). Financiamiento publicidad. Tabacundo.

### 3.8.4 Riesgo y oportunidades del negocio

El riesgo más importante que actualmente enfrenta, no solo MABECATE ICE CREAM sino también todo establecimiento turístico y de restauración, es la emergencia sanitaria causa del COVID 19, por aquello todo establecimiento debe cumplir con las medidas necesarias de bioseguridad, sobretodo en el proceso de producción, en donde se involucra la compra de materia prima, elaboración de los productos y la entrega del producto final, ya que durante el proceso de elaboración hacia el producto final el personal manipula la materia prima y todos los implementos necesarios para su elaboración.

Ahora la oportunidad más grande que tiene MABECATE ICE CREAM es la de posicionarse en un mercado potencial, ya que debido a la emergencia por el COVID 19 ha ido en caída, a raíz de la crisis sanitaria que conllevó a cerrar varios en los establecimientos de alimentos en diferentes líneas, pero de a poco tenemos que continuar con nuestra vida, ya que tenemos que aprender a vivir la situación de emergencia sanitaria en la que nos encontramos, con precaución, bioseguridad e higiene nuevamente se logrará a apertura de los establecimientos cerrados y nuevos que tratan de establecer su economía,

con nuevas técnicas tecnológicas que beneficiaran a su negocio y facilitaran al consumidor.

Uno de estos es la tecnología, que ayudará para tomar ordenes, realizar reservaciones, elegir platos en menús digitales, así como también para el pago realizados mediante banca móvil o transferencias bancarias, sin dejar de lado la ayuda que nos brindan las redes sociales para la publicidad en medios digitales que puede llegar a centenares de personas, es por eso también que una de las grandes oportunidades que tiene MABECATE ICE CREAM es la de posicionarse en un mercado digital cada vez más competitivo.

### **3.9 Fijación de Precios**

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

Los precios en los helados están presupuestados por cada unidad presentada, se toma en cuenta el costo de los productos usados para preparar el helado, la referencia es el costo por kilogramo del producto. A este valor se le van a sumar porcentajes de diversos factores que intervienen en el momento de la producción, por ejemplo: Mano de obra, Gastos de fabricación (referente a servicios básicos), Gastos administrativos, Utilidad, IVA, Costo de servicio, etc.

En la receta se puede apreciar cuál es el porcentaje de estos valores, luego de una sumatoria de los mismos se define el precio final del plato. A continuación, se presentan los costos de 1 producto.

- **Helado de aguacate.**

Tabla 15. Helado de aguacate, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
<b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b>	Helado de aguacate		<b>Código:</b> 001	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	15/08/2021		<b>Administrador:</b> Belén Ayala	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (G)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Aguacate	g	\$0,25	400	\$0.10
Leche	g	\$0.20	240	\$0.10
Azúcar	g	\$0. 10	5	\$0.50
Limón	ml	\$0,15	96	\$0.15
Esencia de vainilla	cc	\$0,15	1	\$0.15
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	<b>\$1,00</b>
			<b>10% imprevistos</b>	<b>\$0,10</b>
			<b>Total neto</b>	<b>\$1,10</b>
			<b>Gasto de fab. 15%</b>	<b>\$0,16</b>
			<b>Factor costo 33,33%</b>	<b>\$0,42</b>
			<b>M.O. 45%</b>	<b>\$0,75</b>
			<b>Subtotal</b>	<b>\$2,73</b>
			<b>12% IVA</b>	<b>0</b>
			<b>10% servicio</b>	<b>0</b>
			<b>Total</b>	<b>\$2,73</b>

### 3.10 Implementación del negocio

- **Construcción del local.**

Tabla 16. Construcción del local.

<b>CONSTRUCCIÓN DEL LOCAL</b>		
Construcción	Valor Unitario	Valor Total
\$5000	\$5000	\$5000

- **Equipos industriales.**

Tabla 17. Equipos industriales

<b>EQUIPOS INDUSTRIALES</b>			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Licadora industrial Óster	2	\$120.00	\$240.00
Batidora industrial	1	\$70.00	\$70.00
Refrigerador MC	1	\$199.00	\$199.00
Congeladores Continental	2	\$300.00	\$600.00
Tazones grandes	3	\$10.00	\$30.00
Balanza digital	1	\$20.00	\$20.00
Refrigerador Haceb	1	\$399	\$399.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$1558.00</b>

- **Equipos de computación.**

Tabla 18. Equipos de computación

<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Laptop Omn	1	\$400.00	\$400.00
Impresora EPSON ET4550	1	\$150.00	\$150.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$550.00</b>

- **Muebles y enseres.**

Tabla 19. Muebles y enseres

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Mesas cuadradas	5	\$10.00	\$50.00
Sillas plásticas	30	\$5.00	\$150.00
Estanterías metálicas	1	\$50.00	\$50.00
Estanterías de vidrio	1	\$70.00	\$70.00
Basureros	4	\$5.00	\$20.00
Mesa redonda	1	\$10.00	\$10.00
Set de Cuchillos x 8 pz.	1	\$13.50	\$13.50
Tabla de picar grande	2	\$5.00	\$10.00
Vajillas completas para 25 personas	1	\$55.00	\$55.00
Juegos de Piezas decorativas para helados	2	\$2.50	\$5.00
Recipientes medianos con tapa	5	\$1.50	\$7.50
<b>TOTAL</b>			<b>\$441.00</b>

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 20. 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 (polvo seco) 10 Lb	1	\$15.00	\$15.00
Bomba de mano desinfectante	2	\$5.00	\$10.00
Rótulos, señaléticas (baños, aforo, extintores)	5	\$2.00	\$10.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$35.00</b>

- **Suministros de oficina.**

Tabla 21. Suministros de oficina.

<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Papel bond, 1 resma	1	\$3.50	\$3.50
Grapadora	1	\$4.00	\$4.00
Grapas (caja)	1	\$1.50	\$1.50
Caja 6 resaltadores	1	\$2.00	\$2.00
Esferos BIC (rojo, azul, negro)	3	\$0.35	\$1.05
Perforadora	1	\$4.00	\$4.00
Libreta	2	\$1.00	\$2.00
Archivadores	3	\$2.50	\$7.50
Tijera	1	\$1.00	\$1.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$26.55</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>\$318.60</b>

- **Servicios básicos.**

Tabla 22. Servicios básicos

<b>SERVICIOS BASICOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PAGO MENSUAL</b>
Agua	\$10.00
Luz	\$15.00
Teléfono	\$8.00
Internet	\$15.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$48.00</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>\$576.00</b>

- **Materiales de limpieza.**

Tabla 23. Materiales de limpieza

<b>MATERIALES DE LIMPIEZA</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escoba de cerda suave	1	\$2.00	\$2.00
Trapeador	1	\$4.00	\$4.00
Cloro 1 Galón	1	\$4.00	\$4.00
Desinfectante amonio cuaternario 1 Galón	1	\$6.00	\$6.00
Fibra/lustre	1	\$0.80	\$0.80
Esponja lavaplatos	2	\$0.50	\$1.00
Fundas basura industriales (20 unidades)	1	\$2.00	\$2.00
Lavavajillas 200ml	2	\$3.00	\$6.00
Pala basura	1	\$1.50	\$1.50
Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$4.50	\$4.50
Papel higiénico industrial 200 metros	4	\$1.25	\$5.00
Toalla de papel 200 metros	2	\$4.00	\$8.00
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	1	\$4.00	\$4.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$48.80</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>\$585.60</b>

|

- **Compra vehículo.**

Tabla 24. Compra Vehículo.

<b>COMPRA VEHÍCULO</b>		
<b>Vehículo</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Chevrolet Corsa 1.6		
\$6000	\$6000	\$6000

### **3.11 Estudio arquitectónico**

Se toma en cuenta para el diseño de la heladería la capacidad instalada, el número de trabajadores que va a tener la empresa y el aforo máximo de personas (15 persona). En el área de producción se ha considerado el espacio que necesitarán la administradora y la persona de atención al cliente para la elaboración de los helados y postres, para que tengan su espacio y puedan producir con tranquilidad en el cumplimiento de sus actividades. No se han agregado espacios específicos para bodegas ya que el almacenamiento se hará en el área de producción, como se puede observar, se agregaron espacios físicos para los diferentes juegos en donde los clientes se pueden divertir y distraer.

## Estructura interna del establecimiento.

Ilustración 22. Estructura del establecimiento.



Ayala, B. (2021). Estructura del establecimiento. Tabacundo.

#### 4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Con el fin de agregar formalidad al negocio, se realizaron los trámites y permisos pertinentes.

- ***Servicio de Rentas Internas / SRI***

En esta entidad obtener el RISE (Régimen Impositivo Simplificado) no tiene ningún costo (SRI.2021).

Para obtener el RISE se necesita:

- Cédula de identidad.
- Certificado de votación actualizado.
- Documento que certifique el lugar donde se realizará la actividad económica, como planilla de agua, luz, teléfono u otros servicios; contrato de arriendo; pago de Impuesto Predial.

- ***Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria / ARCSA***

Para poder obtener el permiso que emite la entidad ARCSA, se debe cancelar un valor de \$96, y los requisitos que solicitan son (ARCSA, 2021).

- 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.

- ***Patente Municipal***

La patente municipal se paga una vez por año y su valor está calculado por cada municipio. Los requisitos que se solicitan son (PORTAL DE SERVICIOS MUNICIPALES, 2021).

- Formulario de declaración para obtener la Patente Municipal.
- Copias de Cédula de Ciudadanía y Papeleta de Votación.
- Copia del RUC actualizado.
- Copia de la(s) declaración(es) del Impuesto a la Renta si ejerce actividades económicas previas al registro en el cantón Pedro Moncayo.
- Copia del título de crédito del impuesto predial del año en curso, del propietario del inmueble en donde funciona la actividad económica, y/o copia del contrato de arrendamiento o autorización del propietario para el funcionamiento si el bien no es rentado.
- Copia de pago de planilla de servicios básicos, energía eléctrica, agua o teléfono.
- Original y copia de la Certificación Artesanal si aplica.

*Gobierno Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo:*  
<http://www.pedromoncayo.gob.ec/index.php/municipio>

- ***LUAE (LICENCIA ÚNICA DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS)***

Para obtener la LUAE se necesitan los siguientes requisitos y no tienen ningún costo (PORTAL ÚNICO DE TRÁMITES CIUDADANOS, 2021).

- Formulario de Solicitud LUAE.
- Copia de RUC.
- Copia de cédula.
- Copia de papeleta de votación vigente.
- Copia del nombramiento del representante legal.

Dentro de este permiso se toman en cuenta algunos factores, como:

- Si el local no es propio: Autorización del dueño del predio para colocar el rótulo.
- Si es propiedad horizontal: Autorización de la Asamblea de Copropietarios o del Administrador como representante legal.
- Si el rótulo es existente: Dimensiones y fotografía de la fachada del local.
- Si es rótulo nuevo: Dimensiones y esquema gráfico de cómo quedará el rótulo.

- ***IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)***

El Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo (IESS, 2021).

- Ingresar a la página web del IESS [www.iesse.gob.ec](http://www.iesse.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.

- ***IEPI (Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual)***

El trámite de solicitudes de registro inscripción o concesión de derecho de Marcas \$ 208,00. La protección de la marca tiene una duración de 10 años y puede ser renovada indefinidamente, la renovación se la puede realizar entre los seis meses antes y seis meses de la fecha de vencimiento. El procedimiento que se debe realizar es el siguiente (SERVICIO NACIONAL DE DERECHOS INTELECTUALES, 2021):

- Ingresar en la página del SENADI: [www.derechosintelectuales.gob.ec](http://www.derechosintelectuales.gob.ec).
- Seleccione PROGRAMA/SERVICIOS.
- Ingrese opción CASILLERO VIRTUAL.
- Llene los datos que le solicitan en el CASILLERO VIRTUAL (Si es persona natural ponga sus datos con su número de cédula de ciudadanía y si es persona jurídica coloque los datos con el RUC de la empresa).
- Una vez que haya dado este procedimiento le llegara a su correo el usuario y contraseña; así como un enlace de MI CASILLERO para proceder a cambiar la contraseña; obteniendo su casillero Virtual.
- Después de haber realizado este procedimiento; regresar a la página principal; y, usted podrá ingresar a SOLICITUDES EN LÍNEA.

- Ingrese con su usuario y contraseña.
  - Ingrese a la opción PAGOS.
  - Opción TRÁMITES NO EN LÍNEA.
  - Opción GENERAR COMPROBANTE.
  - Se despliega una plantilla que usted tiene que llenar los datos; le solicitan que Ingrese el código o al menos 3 caracteres de la descripción de la Tasa de Pago: (Ingrese el código 1.1.10.)
  - Ingrese los datos y Botón GENERAR COMPROBANTE.
  - Imprima el comprobante.
  - Y asista el BANCO DEL PACÍFICO a pagar la tasa de \$16,00 o realice el pago en línea (Manual de uso).
  - Escanee los comprobantes de pago (tanto el que imprimió del IEPI, como el que le entregaron en el Banco del Pacífico después de haber pagado).
  - Envíe vía email a la siguiente dirección foneticoquito@senadi.gob.ec, así como el NOMBRE EXACTO DE LA MARCA, que desea verificar.
  - Se le enviará el informe de búsqueda a su correo.
- ***Permiso de Bomberos.***
    - Pago de la patente del año en curso
    - Extintor de 10lbs de PQS según lo establece el Art. 29
    - Ubicar el extintor a 1.50m del piso como lo establece Art. 32 literal f
    - Detector de humo como lo establece el Art. 50
    - Cumplir con la señalética correspondiente como lo señala la norma NTE INEN.
    - El sistema eléctrico debe cumplir con el Art. 51 y la emisión del permiso.

## 5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

### 5.1 Objetivo de área

La industria alimentaria tiene un alto impacto ambiental, porque se trabaja con productos orgánicos y químicos donde se puede causar algún tipo de daño en los procesos que realiza la empresa.

Por lo que María Belén Ayala propietaria de la heladería MABECATE ICE CREAM tiene como objetivo prevenir y restaurar los daños que se pueda causar al medio ambiente, con la elaboración de los helados y que a su vez el establecimiento pueda ocasionar.

Al momento de la elaboración de los helados se utilizará la materia prima necesaria, no se utilizará ningún tipo de químico para evitar cualquier tipo de contaminación ambiental, y los envases reciclables en los que vienen los helados, ocasionan basura al momento de ingresar y salir del local, por lo que se colocaran tachos de basura diferentes, clasificando plásticos, papeles y productos orgánicos.

### 5.2 Impacto ambiental

#### Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar la heladería.

- **Contaminación que ocasiona la basura:** los residuos de basura que los clientes generan al momento que ingresen o salgan del local, tales como: fundas, servilletas, botellas, entre otros.
- **Contaminación al momento de limpiar la heladería:** esto sucede **cuando** se realiza la limpieza de pisos, cocina, utensilios de cocina y demás, que se realiza con productos químicos y al mezclarse con agua se convierten en aguas residuales, de tal forma que si no se evacuan por tuberías adecuadas con el tiempo provocara contaminación al medio ambiente.

- **Consumo de electricidad:** los frigoríficos y refrigeradoras donde se congelan los helados y materia prima consumen mucha energía.
- **Consumo de agua:** al momento de realizar la limpieza del establecimiento y los utensilios de cocina, si no se realiza un control adecuado del agua se generará un desperdicio del líquido vital de manera irresponsable.

### **Medidas para contrarrestar los impactos generados por la heladería.**

- Para la basura generada en el local, se colocarán tachos de basura en sitios estratégicos y que estén visibles para los clientes, cada uno con los nombres de los tipos de desechos.
- Comprobar que la tubería que desemboca en el alcantarillado esté en buen estado y sea la adecuada para su uso.
- Utilizar productos amigables para evitar consecuencias en el medio ambiente.
- Mantener las refrigeradoras y congeladoras conectadas a un regulador de consumo de energía.

## **5.3 Impacto social**

### **Igualdad de género**

MABECATE ICE CREAM desarrolla una política igualitaria, que evita la discriminación profesional por su género ya sea por salarios, títulos profesionales, cargos y trato, por lo que también se aceptarán colaboradores de los dos géneros que acepten las políticas internas del negocio.

### **Generar empleo**

La heladería MABECATE ICE CREAM generará empleos a las personas del sector que son productores de materia prima, la misma que es necesaria para la elaboración de helados y demás productos elaborados dentro del local, de esa forma aporta al fortalecimiento agrícola del sector.

### **Atracción de empleados**

La heladería se maneja con políticas responsables y productivas, las mismas que aportan al crecimiento no solo de la empresa sino de sus colaboradores, para que se sientan seguros y productivos, así ellos podrán aportar con el desarrollo empresarial futuro del negocio.

## 6. PROCESO FINANCIERO

### 6.1. Introducción

En el siguiente capítulo se detalla el análisis financiero del proyecto MABECATE ICE CREAM donde se indica la perspectiva del punto de vista económico y en donde se estudia cada punto financiero hasta llegar a la inversión total que se requiere para lograr ubicar a la heladería dentro del mercado de la repostería en el Cantón.

### 6.2. Inversiones

Una inversión determina recursos con el objetivo de obtener un beneficio de compra o creación de activos o de capital, es decir el acto de no consumir esos recursos ahora para satisfacer necesidades en el presente, y poder destinarlos para satisfacer necesidades en un futuro.

### 6.3. Activos Fijos

Abarca edificio, vehículo, equipos industriales y de seguridad, equipos de computación, muebles y enseres.

*Tabla 25.. Activos Fijos (2021). Elaborado por María Ayala.*

<b>INVERSIONES</b>	
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	
Edificio	5000
vehiculo	6000
Equipos Industriales/Seguridad	1593
Equipos de Computación	550
Muebles - enseres	441
<b>Total de activos fijos</b>	<b>13584</b>

Ayala, B. (2021). Inversiones. Tabacundo.

#### 6.4. Activos diferidos

Concierne en todos los gastos o inversión para la creación de la empresa.

Activos diferidos se define dentro de los Gastos de Constitución que suman los \$404 en lo que determina pagar la obtención de permisos de funcionamiento, copias, abogado, etc.

**Tabla 26.** Activos diferidos (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
Gastos de Constitución	404
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>404</b>

Ayala, B. (2021). Activos Diferidos. Tabacundo.

#### 6.5. Capital de trabajo

Son todos los recursos a utilizar en el transcurso de un año como: sueldos, servicios básicos, materiales de oficina, limpieza, etc.

En lo que concierne al establecimiento, en el periodo de un año pagar por sueldos veintidós mil quinientos dieciocho dólares con cuarenta centavos.

**Tabla27.** Capital de trabajo (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	
Sueldos	22518,4
Servicios Básicos	576
Material oficina	318,6
Material limpieza	585,6
Mantenimiento	1500
Alquiler local	0
Publicidad	168
Adquisición de materia prima	3000
Gastos financieros	2.800,00
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>31466,6</b>

Ayala, B. (2021). Capital de Trabajo. Tabacundo.

**Tabla 28.** Detalles de inversión (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	
Total Activos Fijos	13584
Total Activos Diferidos	404
Total Capital de Trabajo	31466,6
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>45454,6</b>

Ayala, B. (2021). Total Inversión. Tabacundo

Inversión total teniendo en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo es de \$45454,6.

### 6.6 Sueldos

A continuación, se detalla el cuadro de sueldos con todos los beneficios legales.

**Tabla 29.** Sueldos. (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>SUELDOS</b>					
<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>ANUAL</b>	<b>IESS EMPRESA</b>	<b>IESS EMPRESA</b>	<b>GASTO SUELDOS ANUAL</b>
Gerente administrador	700	8400	793,8	1020,6	8626,8
Atención al cliente	400	4800	453,6	583,2	4929,6
Conductor	500	6000	567	729	6162
<b>TOTAL</b>	<b>1600</b>	<b>19200</b>	<b>1814,4</b>	<b>2332,8</b>	<b>19718,4</b>

Ayala, B. (2021). Sueldos. Tabacundo

**Tabla 30.** Décimos (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>DÉCIMO 4°</b>	<b>DÉCIMO 3°</b>	<b>TOTAL DÉCIMOS</b>
Gerente administrativo	700	400	700	1100
Atención al cliente	400	400	400	800
Conductor	500	400	500	900
<b>TOTAL</b>	<b>1600</b>	<b>1200</b>	<b>1600</b>	<b>2800</b>

Ayala, B. (2021). Décimos. Tabacundo.

**Tabla 31.** Sueldos totales (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>TOTAL SUELDOS</b>	<b>TOT. DÉCIMOS</b>	<b>TOT ANUAL</b>
<b>19718,4</b>	<b>2800</b>	<b>22518,4</b>

Ayala, B. (2021). Sueldos Totales. Tabacundo

El total de sueldos a pagar incluido todos los beneficios legales es de \$22510,40 anual.

### **6.7. Depreciación activos fijos.**

En esta tabla se verá la cuantificación económica del desgaste por el paso del tiempo de los bienes. Los activos fijos para el establecimiento son los siguientes: equipos industriales 10%, edificio con el 20%, vehículos con el 5%, equipos de computación con un 33.33 % y muebles y enseres con el 10 % dando así un total de \$1836,72.

**Tabla 32.** Depreciación de activos fijos (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS</b>			
		<b>DEPRECIACIÓN</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Equipos Industriales	1593	10%	159,3
Edificio	5000	20%	250
Vehículos	6000	5%	1200
Equipos de Computación	550	33,33%	183,315
Muebles y Enseres	441	10%	44,1
<b>Total Depreciación activos fijos</b>			<b>1836,72</b>

Ayala, B. (2021). Depreciación Activos Fijos. Tabacundo

## 6.8. Amortizaciones

Este es el valor que recupera la empresa por constitución de la misma. La Amortización del establecimiento es de un 20% que equivale a ochenta dólares con ochenta centavos, ya que el monto por constitución equivale a cuatrocientos cuatro dólares.

**Tabla 33.** Amortizaciones (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>AMORTIZACIONES</b>			
<b>PORCENTAJE AMORTIZACIÓN</b>			
Gastos de Constitución	404	20%	80,80

Ayala, B. (2021). Amortizaciones. Tabacundo

## 6.9. Estructura capital

La estructuración de capital para el presente proyecto se encuentra formado de la siguiente manera: Capital Propio con la suma de \$25454,6 que equivale a una estructura del 56%; costo 13% con una tasa de descuento de 7,3 %; por consiguiente el Capital Financiero es de \$20000 con una estructura del 44% , el costo es del 14 % que otorga el 6,2% de tasa de descuento; con un Total Inversión de \$45454,6 que en la suma total nos da una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 13,4% valor indicador de la factibilidad de la empresa.

**Tabla 34.** Capital (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>					
		<b>Estructura</b>	<b>Costo</b>	<b>TD</b>	
Capital Propio	25454,6	56%	13%	7,3%	
Capital Financiero	20000	44%	14%	6,2%	
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	45454,6	100%		13,4%	<b>TMAR</b>

Ayala, B. (2021). Estructura del Capital. Tabacundo.

## 6.10. Tabla de amortización

**Tabla 35.** Amortización (2021). *Elaborado por María Ayala.*

A continuación, se presenta la tabla de amortización:

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

Ayala, B. (2021). Tabla de Amortización. Tabacundo

La tabla indica el manejo de pago de la suma de \$20.000, con una tasa del 14 % en un plazo de cinco con años; lo que con lleva al pago de interés de \$715,43 y a su vez el pago capital de \$5.110,24, de que al final del periodo establecido nos da un saldo de cero dólares.

## 6.11. Punto de equilibrio.

**Tabla 36.** Datos punto de equilibrio (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>COSTOS FIJOS</b>	
Materia Prima	250
Arriendo	0
Sueldos	1876,53
Ser. Básicos	48
	<b>2174,53</b>

Ayala, B. (2021). Costos Fijos. Tabacundo.

**Tabla 37.** Margen de contribución (2021). *Elaborado por María Ayala.*

Receta Estándar			
Precio	2,73		
Costo	1,00		
Ganancia	1,73	<b>Margen de ganancia</b>	<b>1,73</b>

Ayala, B. (2021). Margen de Contribución. Tabacundo.

**Tabla 38.** Punto de equilibrio (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>VENTAS PROYECTADAS</b>			
4000	10920	131040	ventas
4000	4000	48000	costo

Ayala, B. (2021). Punto de Equilibrio. Tabacundo

**Tabla 39.** Ventas /costos (2021). *Elaborado por María Ayala.*

<b>VENTA</b>	1257	2,73	3431,5
<b>COSTO</b>	1257	1,00	1257,0
<b>GASTO</b>			2174,53

Ayala, B. (2021). Ventas/ Costos. Tabacundo

En el punto de equilibrio se establece la cantidad de menús a vender para poder tener una rentabilidad.

## 6.12 Costo de ventas

El costo de venta se basa en un periodo de cinco años en el mismo que tendremos ventas para conocer el monto de primer año.

**Tabla 40.** Costo de ventas. (2021). *Elaborado por María Ayala*

<b>FLUJO DE VENTAS</b>		0	1	2	3	4	5
VENTAS			131040,00	134984,30	139047,33	143232,66	147543,96
COSTO DE VENTAS			48000,00	49444,80	50933,09	52466,17	54045,41
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS			5000,00	85539,50	88114,24	90766,48	93498,55
GASTOS ADMINISTRATIVOS			22518,40	23196,20	23894,41	24613,63	25354,50
SERVICIOS BASICOS			576,00	593,34	611,20	629,59	648,54
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA			904,20	931,42	959,45	988,33	1018,08
PUBLICIDAD			168,00	173,06	178,27	183,63	189,16
DEPRECIACIONES			1836,72	1836,72	1836,72	1836,72	1836,72
AMORTIZACIONES			80,80	80,80	80,80	80,80	80,80
UTILIDAD OPERATIVA			-21084,12	58727,97	60553,40	62433,78	64370,75
GASTOS FINANCIEROS			2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS			-23884,12	56351,57	58659,89	61090,77	63655,32
BASE IMPOSITIVA			-8657,99	20427,44	21264,21	22145,40	23075,05
UTILIDAD NETA			-15226,12	35924,12	37395,68	38945,37	40580,27

Ayala, B. (2021). Flujo de Ventas. Tabacundo

La tabla es contemplada a 5 años con un crecimiento país del 1% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$15226,12 mientras que para el año 5 se espera una utilidad neta de \$40580,27.

### 6.13. Flujo de caja

El flujo de caja corresponde en finanzas como los flujos de entradas y salidas de efectivo o caja en un periodo determinado, accediendo llevar el control de ingresos como egresos para de esta manera saber el nivel de fluidez que posee la empresa.

**Tabla 41.** Flujo de caja (2021). *Elaborado por María Ayala.*

#### FLUJODE CAJA

	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		- 21084,12	58727,97	60553,40	62433,78	64370,75
DEPRECIACION		1836,72	1836,72	1836,72	1836,72	1836,72
AMORTIZACION		80,80	80,80	80,80	80,80	80,80
- BASE IMPOSITIVA		-8657,99	20427,44	21264,21	22145,40	23075,05
- GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
- PAGO CAPITAL		3.025,67	3.449,26	3.932,16	4.482,66	5.110,24
= FLUJO NETO DE CAJA	-45454,60	16.334,28	34.392,37	35.381,04	36.380,22	37.387,54

Ayala, B. (2021). Flujo de Caja. Tabacundo

Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$16334,28 mientras que para el 5 año esta aumentará a \$37387,54

### 6.14. Cálculo del TIR y el VAN

Para finalizar el análisis financiero tenemos el último paso que es el del cálculo del VAN y el TIR que consiste en:

### 6.14.1. VAN (Valor Actual Neto)

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

El VAN o VPN es calculado 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; por consiguiente, el VAN en la empresa es de \$4314,33.

### 6.14.2. 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 30,92 % que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 13,44% con el TMAR.

**Tabla 42.** VAN/ TIR (2021). *Elaborado por María Ayala.*

CÁLCULO DEL TIR Y EL VAN	
<b>VAN</b>	<b>34419,85</b>
<b>TIR</b>	<b>30,92%</b>
<b>TMAR</b>	<b>13,44%</b>

Ayala, B. (2021). Cálculo del VAN Y TIR. Tabacundo

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 Conclusiones

- El proyecto en base al cálculo del VAN, TIR Y TMAR, el plan de negocio es rentable ya que el TIR 30,92% es mayor al TMAR que es del 13,44%.
- El personal propuesto para la implementación de la heladería está acorde al tamaño del emprendimiento, ya que son solo tres personas entre ellos cuenta la administradora, atención al cliente y conductor quienes plantearan estrategias para generar rentabilidad de la empresa, como no contratar más personal.
- Con las encuestas también pudimos obtener conocimiento de que los habitantes del sector no solo quisieran degustar de un helado de aguacate sino también de algún otro postre o producto derivado del mismo, esto incrementaría las ventas en la heladería, con las constantes visitas y las recomendaciones del marketing de boca a boca.

### 7.2 Recomendaciones

- Plantear una estrategia de marketing adecuada para dar a conocer al mercado sobre el producto y poder extender al máximo su consumo.
- Capacitar al personal constantemente para tener una buena imagen de la heladería tanto de su atención como de su elaboración, con espacios adecuados para cada área de trabajo y que sus empaques sean innovadores, creativos y sobre todo biodegradables, para contribuir al cuidado del medio ambiente.
- Considerar los valores obtenidos en la evaluación financiera como un método para poder evaluar el nivel de producción y eficiencia en la operación de la empresa y analizar el incremento o reducción de algunos rubros proyectados.

## 8. ANEXOS

Ilustración 23. Proformas.



Ayala, B. (2021). Proformas en Compra Ecuador. Tabacundo.

Ilustración 24. Nueva proforma.

Almacenes <b>Estuardo Sánchez</b>  En tu vida, día a día!			
<b>COTIZACIÓN A1:D17</b> VENDEDOR: KARINA GONZALEZ			
<b>ALMACENES ESTUARDO SÁNCHEZ</b>			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Licuada industrial Óster	2	120.00	240.00
Batidora industrial	1	70.00	70.00
Refrigerador MC	1	199.00	199.00
Congeladores Continental	2	300.00	600.00
Tazones grandes	3	10.00	30.00
Balanza digital	1	20.00	20.00
Impresora Epson	1	150	150
Laptop Onn	1	400	400
Vajilla completa x25p	1	55	55
Set cuchillos	1	13,5	13,5
Refrigeradora Haceb	1	399	399
	16	1736.50	\$2176.50
<b>TOTAL</b>		<b>12% IVA</b>	<b>\$2437.68</b>

Ayala, B. (2021). Proformas Almacenes Estuardo Sánchez. Tabacundo.