



CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Estudio de factibilidad para la implementación de una cafetería-grill pet friendly en el sector de la Rumiñahui al norte de la ciudad de Quito.”

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

AUTOR:

Diana Carolina Romero Quinche

TUTORA:

MSc Noemy Sandoval

D.M. Quito, 15 de septiembre 2021

DEDICATORIA

Esta tesis está dedica a:

A mi madre América, quien ha estado apoyándome durante toda mi etapa de estudio, dándome ánimo para no desistir de mi meta principal, siendo comprensiva y paciente, con su ejemplo de mujer fuerte y perseverante que no se doblega antes las adversidades, he podido seguir adelante siempre sosteniendo su mano.

A mi hermana Camila, que me ofreció su ayuda en todo momento, sus regaños para que siga adelante y no descuide mi anhelo y sobre todo su compañía en cada paso que doy en mi vida.

Finalmente, a mi esposo Dani, gracias a su amor y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo y hacerme ver de todo lo que puedo ser capaz de alcanzar.

AGRADECIMIENTO

Estoy muy agradecida con las autoridades y personal que conforman el Instituto Tecnológico Internacional Universitario “ITI”, quienes nos han apoyado en todo momento pese a la difícil situación que hemos atravesado, han sido conscientes y nos han brindado facilidades para poder culminar nuestros estudios. Nuestros docentes que nos han impartido sus conocimientos y experiencias laborables para poder tener un desarrollo académico y profesional acorde al mercado laboral de hoy en día.

Para terminar, quiero expresar mi sincero agradecimiento a la MSc. Noemy Sandoval y al MSc. Cristhian Carvajal, quienes, con sus conocimientos, dirección y apoyo, colaboraron e hicieron posible el desarrollo de este trabajo.

AUTORÍA

Yo, Diana Carolina Romero Quinche autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente:

Diana Carolina Romero Quinche

D.M. Quito, 15 de septiembre de 2021

MSc Noemy Sandoval
Tutora de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

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

MSc Noemy Sandoval

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: MSc. Noemy Sandoval y por sus propios derechos en calidad de Tutora del trabajo fin de carrera; y la Sra. Diana Carolina Romero Quinche por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. -Sra. Diana Carolina Romero Quinche realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Estudio de factibilidad para la implementación de una cafetería-grill pet friendly en el sector de la Rumiñahui al norte de la ciudad de Quito.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MSc Noemy 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. Noemy Sandoval** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra. Diana Carolina Romero Quinche, 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: **“Estudio de factibilidad para la implementación de una cafetería-grill pet friendly en el sector de la Rumiñahui al norte de la ciudad de Quito.”**, 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.

MS.c Noemy Sandoval

Diana Carolina Romero Quinche

D.M. Quito, 15 de septiembre de 2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
AUTORÍA.....	IV
CERTIFICACIÓN	V
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA	VI
RESUMEN.....	13
2.ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....	14
2.1 CREACIÓN DE LA EMPRESA.....	14
2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	14
2.1.1 <i>Importancia</i>	14
2.1.2 <i>Características</i>	14
2.1.3. <i>Actividad</i>	15
2.3. TAMAÑO DE LA EMPRESA	15
2.4. NECESIDADES QUE SATISFACE.....	16
2.4.1 <i>Necesidad Fisiológica</i>	16
2.4.2 <i>Necesidad de Seguridad</i>	16
2.4.3 <i>Necesidad Social</i>	17
2.4.4 <i>Necesidad de Reconocimiento</i>	17
2.4.5 <i>Necesidad de Autorrealización</i>	17
2.5 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA	18
2.6. FILOSOFÍA EMPRESARIAL	18
2.6.1 <i>Misión</i>	18
2.6.2 <i>Visión</i>	19
2.6.3 <i>Objetivos</i>	19
2.6.4 <i>Meta</i>	19
2.6.5 <i>Estrategias</i>	19
2.6.6 <i>Políticas</i>	20
2.6.7 <i>FODA</i>	21
2.7. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	22
2.7.1. <i>Tipo de Estructura</i>	22
2.7.2 <i>Formalización</i>	23
2.7.3 <i>Centralización – Descentralización</i>	23
2.7.4 <i>Integración</i>	23

2.8 ORGANIGRAMA EMPRESARIAL	24
2.9 FUNCIONES DEL PERSONAL	24
3.PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	33
3.1 OBJETIVOS DE MERCADOTECNIA	33
3.2 INVESTIGACIÓN DEL MERCADO	33
3.2.1. <i>Modalidad</i>	34
3.3 PLAN DE MUESTREO.....	34
3.4 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	36
3.4.1 <i>Análisis General</i>	47
3.5 ENTORNO EMPRESARIAL	48
3.5.1 <i>Microentorno</i>	48
3.5.2 <i>Macroentorno</i>	52
3.6 PRODUCTO Y SERVICIO	55
3.6.1 <i>Producto Esencial</i>	55
3.6.2 <i>Producto real</i>	56
3.6.3 <i>Características</i>	56
3.6.4 <i>Calidad</i>	57
3.6.5 <i>Estilo</i>	57
3.7 MARCA.....	57
3.7.1 <i>Producto aumentado</i>	58
3.8 PLAN DE INTRODUCCIÓN AL MERCADO	58
3.8.1 <i>Distintivos y Uniformes</i>	58
3.8.2 <i>Materiales de Identificación</i>	61
3.8.3 <i>Canal de distribución y puntas de ventas</i>	65
3.8.4 <i>Riesgo y oportunidad del negocio</i>	66
3.6. FIJACIÓN DE PRECIOS.....	67
3.6.1 <i>Fijación de precios por receta estándar</i>	67
3.7 IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO.....	72
3.8 ESTUDIO ARQUITECTÓNICO.....	76
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	77
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	81
5.1 IMPACTO AMBIENTAL	81
5.2 IMPACTO SOCIAL.....	82
6. PROCESO FINANCIERO	83
6.1. INTRODUCCIÓN.....	83

6.2. INVERSIONES.....	83
6.3. ACTIVOS FIJOS.....	83
6.4. ACTIVOS DIFERIDOS.....	84
6.5. CAPITAL DE TRABAJO	84
6.6. SUELDOS.....	86
6.7. DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	87
6.8. AMORTIZACIONES	88
6.9. ESTRUCTURA CAPITAL	88
6.10 TABLA DE AMORTIZACIÓN	89
6.11. PUNTO DE EQUILIBRIO.....	89
6.12. COSTO DE VENTAS.....	91
6.13. FLUJO DE CAJA.....	92
6.14. CÁLCULO DEL TIR Y EL VAN	92
6.14.1 VAN (<i>Valor Actual Neto</i>)	92
6.14.2. TIR (<i>Tasa Interna de Retorno</i>)	93
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
7.1 CONCLUSIONES.....	94
7.2 RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS.....	97
<i>Anexo 1</i>	97
<i>Anexos 2</i>	99
<i>Anexos 3</i>	102

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. DETALLES GENERALES DEL PUESTO DE ADMINISTRADOR	24
TABLA 2. MÉRITOS ASPECTOS POR CONSIDERAR PUESTO DE ADMINISTRADOR	25
TABLA 3. DETALLES GENERALES DEL PUESTO DE CHEF	26
TABLA 4. MÉRITOS ASPECTOS POR CONSIDERAR PUESTO DE CHEF	27
TABLA 5. DETALLES GENERALES DEL PUESTO DE AYUDANTE DE COCINA	28
TABLA 6. MÉRITOS ASPECTOS POR CONSIDERAR PUESTO DE AYUDANTE DE COCINA.	29
TABLA 7. DETALLES GENERALES DEL PUESTO DE CAJERO/A	29
TABLA 8. MÉRITOS ASPECTOS POR CONSIDERAR PUESTO DE CAJERO/A	30
TABLA 9. DETALLES GENERALES DEL PUESTO DE MESERO/A.....	31
TABLA 10. MÉRITOS ASPECTOS POR CONSIDERAR PUESTO DE MESERO/A.....	32
TABLA 11. PREGUNTA 1	36
TABLA 12. PREGUNTA 2	37
TABLA 13. PREGUNTA 3	38
TABLA 14. PREGUNTA 4	39
TABLA 15. PREGUNTA 5	40
TABLA 16. PREGUNTA 6	41
TABLA 17. PREGUNTA 7	42
TABLA 18. PREGUNTA 8	43
TABLA 19. PREGUNTA 9	44
TABLA 20 PREGUNTA 10	45
TABLA 21 PREGUNTA 11	46
TABLA 22 MATERIA PRIMA	51
TABLA 23. FINANCIAMIENTO PUBLICIDAD	65
TABLA 24. CAFÉ ESSPRESO TOSTADA DE HUEVOS Y JAMÓN, RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS.	68
TABLA 25 CARNE A LA PARRILLA CON PAPAS Y ENSALADA, RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS	69
TABLA 26. CUPCAKES DE POLLO PARA PERROS, RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS.	70
TABLA 27. JUGO DE ZANAJORIA, NLANJA Y MANZANA, RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS.	71

TABLA 28. ARRIENDO DEL LOCAL.....	72
TABLA 29. MAQUINARIA Y EQUIPOS	72
TABLA 30. EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	73
TABLA 31. MUEBLES Y ENSERES	73
TABLA 32. EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD	74
TABLA 33. SUMINISTROS DE OFICINAS	74
TABLA 34. SERVICIOS BÁSICOS.....	75
TABLA 35. MATERIALES DE LIMPIEZA	75
TABLA 36. ACTIVOS FIJOS.....	83
TABLA 37. ACTIVOS DIFERIDOS	84
TABLA 38. CAPITAL DE TRABAJO	85
TABLA 39. TOTAL DE INVERSIÓN.....	85
TABLA 40. SUELDOS	86
TABLA 41. BENEFICIOS	86
TABLA 42. TOTAL DE SUELDOS.....	87
TABLA 43. DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS.....	87
TABLA 44. AMORTIZACIÓN	88
TABLA 45. ESTRUCTURA DE CAPITAL	88
TABLA 46. TABLA DE AMORTIZACIÓN.....	89
TABLA 47. COSTOS FIJOS.....	89
TABLA 48. MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	90
TABLA 49. PUNTO DE EQUILIBRIO.....	90
TABLA 50. VENTAS PROYECTADAS.....	90
TABLA 51. FLUJO DE VENTAS	91
TABLA 52. FLUJO DE CAJAS	92
TABLA 53. CÁLCULO DEL TIR Y EL VAN	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ILUSTRACIÓN 1. PIRÁMIDE DE MASLOW	16
ILUSTRACIÓN 2. UBICACIÓN	18
ILUSTRACIÓN 3. ORGANIGRAMA EMPRESARIAL PET & COFFEE	24
ILUSTRACIÓN 4. PREGUNTA 1, GRÁFICO CIRCULAR	36
ILUSTRACIÓN 5. PREGUNTA 2, GRÁFICO CIRCULAR	37
ILUSTRACIÓN 6. PREGUNTA 3, GRÁFICO CIRCULAR	38
ILUSTRACIÓN 7. PREGUNTA 4, GRÁFICO CIRCULAR	39
ILUSTRACIÓN 8. PREGUNTA 5, GRÁFICO CIRCULAR	40
ILUSTRACIÓN 9. PREGUNTA 6, GRÁFICO CIRCULAR	41
ILUSTRACIÓN 10. PREGUNTA 7, GRÁFICO CIRCULAR	42
ILUSTRACIÓN 11. PREGUNTA 8, GRÁFICO CIRCULAR	43
ILUSTRACIÓN 12. PREGUNTA 9, GRÁFICO CIRCULAR	44
ILUSTRACIÓN 13. PREGUNTA 10, GRÁFICO CIRCULAR	45
ILUSTRACIÓN 14 PREGUNTA 11, GRÁFICO CIRCULAR	46
ILUSTRACIÓN 15. ESQUEMA MICROENTORNO PET & COFFEE	48
ILUSTRACIÓN 16. UBICACIÓN	49
ILUSTRACIÓN 17. ESQUEMA MACROENTORNO PET & COFFEE.....	52
ILUSTRACIÓN 18. DISEÑO UNIFORME CHEF PRINCIPAL	59
ILUSTRACIÓN 19. DISEÑO UNIFORME AYUDANTE DE COCINA, EL MESERO(A) Y EL CAJERO(A)	60
ILUSTRACIÓN 20. LOGOTIPO PET & COFFEE.....	61
ILUSTRACIÓN 21. ANVERSO TARJETA DE PRESENTACIÓN.....	62
ILUSTRACIÓN 22. REVERSO TARJETA DE PRESENTACIÓN	63
ILUSTRACIÓN 23. HOJA MEMBRETADA	64
ILUSTRACIÓN 24. ESTRUCTURA DEL ESTABLECIMIENTO.....	76
ILUSTRACIÓN 25. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS PET & COFFEE	97
ILUSTRACIÓN 26. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTAS PET & COFFEE.....	98

“Estudio de factibilidad para la implementación de una cafetería-grill pet friendly en el sector de la Rumiñahui al norte de la ciudad de Quito.”

Diana Carolina Romero Quinche

MSc. Noemy Sandoval

D.M. Quito 15 de septiembre de 2021

RESUMEN

Las mascotas hoy en día se consideran como un miembro importante de la familia considerando esta nueva cultura y la restricción de ingresos que imponen algunos restaurantes a estos animales de compañía, esta investigación aborda el tema sobre el estudio de factibilidad para la implementación de una cafetería- grill con la temática pet friendly al norte de la ciudad de Quito.

Se implemento una investigación del mercado a través del método de investigación aplicada y documental, recurriendo a fuentes primarias y secundarias reuniendo recetas cocina a la parrilla, productos de cafetería y snack para las mascotas, realizando un estudio para la innovación de estos productos. Mediante una investigación de campo se ingresó al Parque Bicentenario a través de la entrada ubicada en la calle Rafael Aulestia, el propósito fue recolectar información sobre la cantidad de personas que utilizan esta entrada, por lo cual se conversó con los guardaparques. Esta información ayudo a determinar el tamaño de la muestra para aplicar las encuestas. Por la situación actual y por medidas de seguridad se aplicó 200 encuestas conformadas por 11 preguntas cerradas, los formularios web se aplicaron a familiares, amigos y vecinos que frecuentan y parque con sus mascotas.

Los resultados muestran la aceptación en un 90% sobre la temática pet friendly en la cafetería, esto constituye un resultado positivo para la implantación de esta idea de negocio. Para posicionar la marca se establece el uso de las redes sociales para compartir contenido y atraer al público objetivo, exhibiendo el ambiente familiar de la cafetería donde pueden compartir con sus amigos, familias y mascotas.

Palabras claves: cafetería, pet friendly, mascotas.

2.ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1 Creación de la empresa

Durante la semana o fin de semana se realizan paseos con las mascotas en los alrededores del barrio y parques cercanos ya sea solos o acompañados, hasta el momento esta actividad se ha limitado a una simple salida debido a que ciertos establecimientos restringen el acceso a los animales, por esta razón surge la idea de crear Pet & Coffee Cafetería-Grill Pet friendly con la intención de ofrecer un espacio donde se pueda compartir una taza de café, jugo de frutas o vegetales, alimentos ligero, comida a la parrilla con papas y ensalada o snacks para animales junto a familiares, amigos, y mascotas. Pet & Coffee es una microempresa que ofrece una variedad de platos y productos con un servicio de calidad y altos estándares.

2.2 Descripción de la empresa

2.1.1 Importancia

Crear un espacio ameno donde la comida sea de excelente gusto al paladar de los comensales, además de sentir comodidad con el espacio y entorno donde degusta estos platillos no solo satisface la necesidad de alimentarse sino también de seguridad, donde el cliente experimente un lugar en el cual se pueda relajar y compartir con sus seres queridos.

En la actualidad una mascota se ha convertido en un miembro importante de la familia, con quienes se comparte diferentes actividades, por este motivo es importante que los establecimientos de comida adapten su locación a este nuevo nicho de mercado además de ofrecer alimentos de calidad tanto para ellos como para los dueños.

2.1.2 Características

Responsabilidad social: Dado la circunstancia actual con relación a la pandemia Pet & Coffee es consciente que la higiene y bioseguridad son temas muy importantes tanto en el manejo de alimentos como la limpieza del local y el distanciamiento social, por lo cual se establecerán protocolos de bioseguridad acorde a lo establecido por las entidades públicas garantizando la seguridad dentro del local. Se crearán unas fuentes de trabajo además dentro

y fuera del establecimiento se otorga la información sobre la importancia de la esterilización y la adopción de mascotas.

Investigación e innovación: Pet & Coffee investiga sobre los nuevos productos y tendencias relacionados a la cafetería y los alimentos asados así mismo sobre los snacks dirigidos a las mascotas, con esta información se innovará en la gastronomía que se ofrecerá a nuestro target.

Responsabilidad ambiental: Se mantendrá el cuidado con el medio ambiente utilizando recipientes biodegradables cuando el pedido sea para llevar y dentro del local se utilizará vajilla de porcelana, además se establecerá un adecuado manejo de desechos. Se promoverá el reciclaje mediante campañas e información sobre este tema.

Profesionales apasionados con su trabajo: Pet & Coffee motiva a sus colaboradores a desarrollar sus habilidades y conocimientos junto a las capacitaciones que se otorga se pretende crear un ambiente donde los trabajadores se sientan a gusto en demostrar sus destrezas, ofreciendo un servicio y alimentos de calidad.

2.1.3. Actividad

Pet & Coffee, es un establecimiento de servicio de comida específicamente una cafetería-grill con un espacio amigable para las mascotas, ofrece comida ligera para servir y llevar, así como bebidas calientes y frías.

2.3. Tamaño de la empresa

Pet & Coffee, es una microempresa dividida en tres áreas básicas:

- Área ejecutiva
- Área de producción
- Área de servicio

El personal a cargo

- Chef principal
- Ayudante de cocina
- Cajero
- Mesero

2.4. Necesidades que satisface

Ilustración 1. Pirámide de Maslow



Psicología y Coaching. (s.f.). *Motivación según Abraham Maslow*. Obtenido de <https://n9.cl/k9s4r>

2.4.1 Necesidad Fisiológica

Son aquellas que cumplen una función vital en la vida cotidiana del ser humano, dado que Pet & Coffee es una local que expende comida cubre la necesidad fisiológica de comida y bebida directamente.

2.4.2 Necesidad de Seguridad

Pet & Coffee, contará con todas las medidas higiénicas y bioseguridad en el adecuado manejo de alimentos durante toda la cadena de almacenaje y producción de los diferentes productos y platillos que se pondrán a disposición de los clientes.

Ofrecer un ambiente tranquilo y seguro donde el cliente se sienta a gusto generando un sentido de confianza cuidando la integridad del consumidor, por tal motivo el establecimiento contará con cámaras de seguridad inteligentes dentro y fuera del local.

Al igual que los clientes nuestro personal forma una parte importante dentro de la microempresa así que se garantizan sus derechos laborales cumpliendo con todos los beneficios estipulados por la ley y sus reglamentos, mediante la firma de un contrato que beneficie a ambas partes y sobre todo asegurando un ambiente laboral idóneo protegiendo su seguridad física y mental.

2.4.3 Necesidad Social

Satisfacer la necesidad social interna se lo realizará creando un ambiente laboral sano para los colaboradores los cuales sienta un sentido de pertenencia y confianza con la empresa, donde puedan desarrollar sus habilidades y conocimientos fomentando la creatividad e iniciativa, motivando a su superación tanto personal como laboral.

Por otra parte, Pet & Coffee desea mantener una relación óptima entre empresa-cliente, generando un vínculo de confianza con sus clientes y proveedores mediante una comunicación clara y precisa fortaleciendo este medio mediante una línea de supervisor el cual contralará la calidad de los alimentos que forman parte del plato final, de igual manera se ofrecerá un servicio al cliente excelente por lo cual el personal recibirá capacitaciones tanto en temas relacionados en la comida como en la atención.

2.4.4 Necesidad de Reconocimiento

Pet & Coffee explorará diferentes combinaciones de comida para innovar los productos que ofrecerán a nuestro nicho de mercado, además se prepararán snacks dirigidos a las mascotas ya que la idea es generar un espacio compartido para ellos y los clientes, se pretende tener éxito con esta temática y satisfacer esta necesidad.

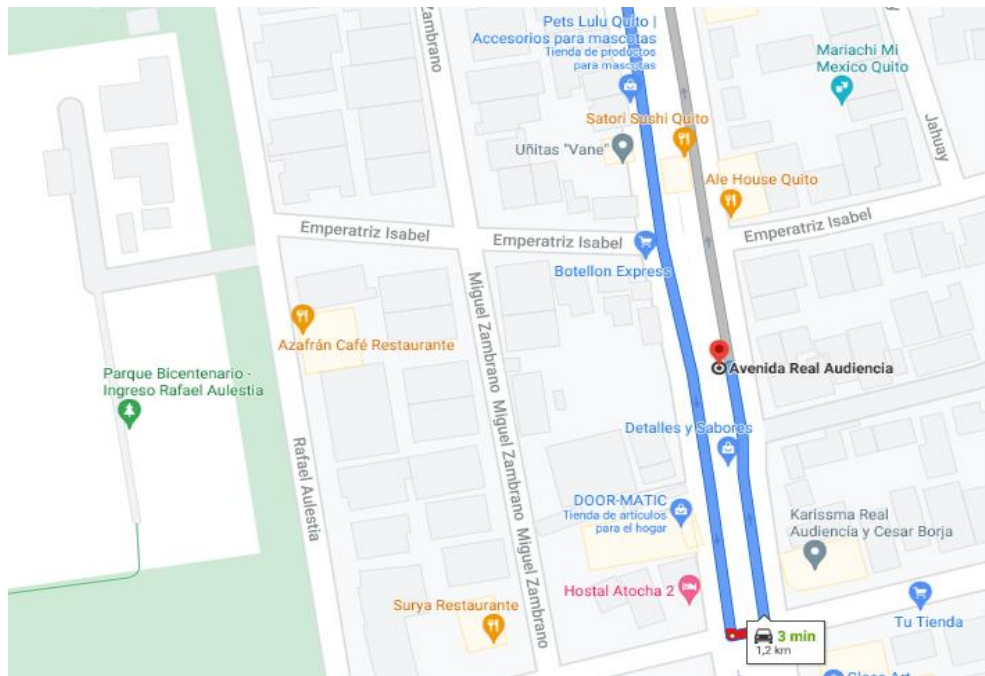
2.4.5 Necesidad de Autorrealización

Pet & Coffee llegará a ser una marca reconocida ofreciendo productos y platos de calidad tanto para los clientes como para las mascotas e innovando constantemente, se mantendrá una relación de confianza y solidaridad con los colaboradores.

2.5 Localización de la empresa

Pet & Coffee estará ubicado en Quito, provincia de Pichincha, Ecuador, en el norte de la ciudad, Avenida Real Audiencia y Emperatriz Isabel, a dos cuadras de la entrada al Parque Bicentenario.

Ilustración 2. Ubicación



Google. (2020). Ubicación. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/@-0.1371412,-78.4864146,20z>

2.6. Filosofía empresarial

2.6.1 Misión

Somos una cafetería- grill pet friendly que se dedica a la venta de bebidas calientes y frías acompañadas con postres, comida sana a la parrilla y snacks para las mascotas con el propósito de crear un ambiente donde puedan compartir nuestros clientes entre los 20 a 50 años con sus animales domésticos, utilizando productos orgánicos de calidad, ofreciendo un servicio adecuado con un talento humano calificado.

2.6.2 Visión

En cinco años Pet & Coffee será una cafetería- grill pet friendly, reconocida entre las mejores de Quito por ofrecer una variedad de productos y platillos deliciosos de calidad, concientizando sobre el cuidado de las mascotas y otorgando un excelente servicio con responsabilidad y mejora continua.

2.6.3 Objetivos

- Desarrollar un ambiente adecuado en el cual puedan compartir los clientes con sus mascotas, acompañado de una variedad de productos, siguiendo todas las medidas de bioseguridad.
- Crear e innovar el menú que se ponga a disposición de los clientes.
- Ofrecer una gran variedad de productos y platos con altos estándares de calidad.
- Capacitar al personal en temas gastronómicos y atención al cliente, brindando un servicio óptimo.

2.6.4 Meta

Tener una cafetería - grill con la temática de ser pet friendly que satisfaga la necesidad de aquellas personas que desean compartir con sus amigos, familias y mascotas ofreciendo comida para ambas partes. Se espera obtener una liquidez en un año de abrir el local que permita cubrir tanto los gastos como el capital de trabajo de la empresa.

2.6.5 Estrategias

- Realizar una encuesta a los clientes sobre sus gustos y preferencias con respecto a los alimentos que se ofrecen en la cafetería, generando platos innovadores acorde opinión.
- Elaborar nuevos productos dirigidos a las mascotas con los cuales puedan compartir dentro del establecimiento con sus dueños.

- Proporcionar un ambiente adecuado y recreativo con asientos adecuados para las mascotas, infografías informativas sobre su cuidado y protección, lugar tranquilo con música relajante.

2.6.6 Políticas

Los trabajadores

- Deben cuidar de su aseo personal y presentación, sus uñas deben permanecer cortas.
- Es responsabilidad del trabajador cuidar de su uniforme y llevar limpio.
- No se permitirá llevar el cabello suelto tanto para hombres y mujeres, dado que se expende alimentos el cabello debe estar recogido y puesto una malla.
- Queda prohibido el uso del uniforme en centros de diversión.
- No está permitido que los trabajadores asistan en estado etílico o con sustancias sujetas a fiscalización.
- Los trabajadores de sexo femenino deben llevar un maquillaje sutil, queda prohibido el uso de maquillaje llamativo, los trabajadores de sexo masculino no deben llevar barba y su cabello debe permanecer corto.
- Los colaboradores deben cumplir con las tareas que se soliciten dentro del establecimiento.
- Dentro del local se permitirá relaciones estrictamente laborales.
- El personal es responsable de la satisfacción y comodidad del cliente dentro del local.
- Es competencia del personal mantener las instalaciones limpias en todo momento.

La empresa

- Competencia de la empresa cumplir con todos sus obligaciones, jurídicas, sociales y económicas para el bienestar de sus integrantes.
- Garantizar la seguridad e integridad del personal dentro del establecimiento.
- Proporcionar los materiales e instrumentos necesarios para la marcha del negocio.
- Responsabilidad de la empresa capacitar al personal con temas que garanticen la mejora en el servicio y gastronomía.
- Mantener una mejora continua en los procesos y sistemas de almacenaje y de producción, innovando constantemente en el menú a ofrecer.

2.6.7 FODA

Fortaleza

- Una cafetería con una temática diferente.
- Instalaciones limpias y adecuadas
- Ofrecer alimentos tanto para los clientes como para sus mascotas
- Personal capacitado en temas gastronómicos y atención al cliente
- Ofrecer un menú variado tanto en productos de cafetería, comida asada y snacks para mascotas
- La ubicación del local se encuentra cerca de la entrada al parque Bicentenario.

Oportunidades

- Existen pocos establecimientos de comida que permiten ingresar a las mascotas y ofrecer comida para ellos.
- Atender un nuevo nicho de mercado.
- Crecimiento de la tendencia de consumo de café.
- Posibilidad de expansión a otras partes de la ciudad

Debilidades

- Espacio limitado del establecimiento.
- No se realiza entrega a domicilio
- Marca nueva no conocida.
- Presentar algunos problemas en los procesos establecidos.

Amenazas

- Cambio de leyes o normas que afecten a la empresa
- Extensión de la cuarentena y medidas de restricción a causa de la pandemia y nuevas variantes.
- Competencia de otras cafeterías cercanas.
- Poca aceptación de la marca.
- Problemas económicos que afectan al país.

2.7. Desarrollo Organizacional

2.7.1. Tipo de Estructura

Diferenciación

Pet & Coffee tendrá una comunicación de tipo de estructura vertical, la cual inicia desde la cabeza de mando hasta los niveles más bajos, lo que facilitará la, planificación, ejecución, control y supervisión de procesos, con el objetivo de satisfacer a nuestro target.

La empresa será de tipo jerárquico y su estructura se conformará de:

Nivel Gerencial

- Administrador

Nivel Operativo

- Chef
- Ayudante de cocina
- Cajero/a
- Mesero/a

2.7.2 Formalización

En base a su misión la empresa establecerá manuales de procesos, políticas, normas y estrategias cumpliendo con las leyes, reglamentos y ordenamientos vigentes, de igual manera respetando la ley tributaria y social la cual garantiza la seguridad tanto para el empleador y empleados.

Pet & Coffee será constituida legalmente bajo los requisitos establecidos por los entes de control tributario y legislativo obteniendo su respectivo permiso lo que permitirá su funcionamiento.

2.7.3 Centralización – Descentralización

Pet & Coffee aplicará su descentralización delegando sus funciones a partir del nivel gerencial facilitando la comunicación y relación con sus colaboradores permitiéndoles participar en la toma de decisiones, aportando con sugerencias y comentarios para la mejora en las actividades, funcionamiento y atención al cliente con el propósito de mejorar la imagen de nuestra marca y el servicio que se ofrece.

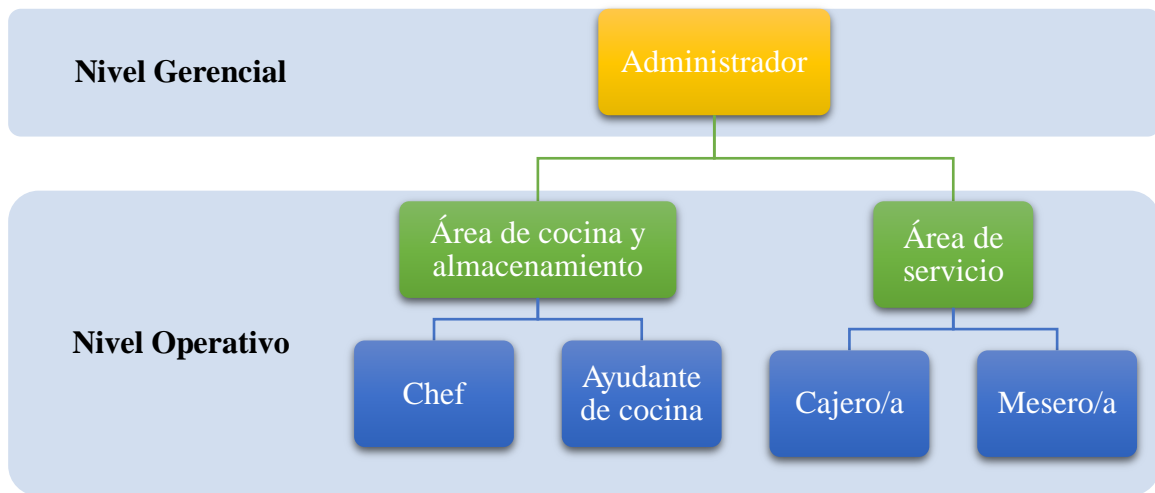
Por otro lado, centralizará su funcionamiento en las áreas de producción y distribución ya que de estas depende la satisfacción y fidelización del cliente y con ello el crecimiento de la empresa.

2.7.4 Integración

Pet & Coffee establece la integración en base al sistema de gestión mediante los procesos de compras, producción y venta, el control de estos procesos se realizará mediante un acta de responsabilidad la cual estará a cargo de los colaboradores, de igual manera se elaborará un registro de existencias al inicio y cierre de la atención del local . (Ver Anexo 1).

2.8 Organigrama empresarial

Ilustración 3. Organigrama empresarial Pet & Coffee



Romero, D. (2021). Organigrama empresarial Pet & Coffee. Quito

2.9 Funciones del personal

Puesto de Administrador

Tabla 1. Detalles generales del puesto de Administrador

Empresa	Pet & Coffee
Unidad administrativa	Área ejecutiva
Misión del Puesto	Supervisar y coordinar las actividades y operaciones dentro del local, atender las necesidades y quejas tanto de los clientes como de los colaboradores, hacer un seguimiento de las existencias de los materiales, materia prima e instrumentos que se utiliza de forma diaria, estar de la calidad de los platos que se expende.
Denominación del puesto	Administrador
Rol del puesto	Administrar y supervisar los procesos establecidos dentro de la empresa y estar al pendiente de cumplimientos de políticas por parte del personal
Remuneración	\$600

Romero, D. (2021). *Detalles generales del puesto de Administrador*. Quito

Méritos aspectos por considerar

Tabla 2. Méritos aspectos por considerar puesto de Administrador

Instrucción Formal	Tecnólogo o Ingeniería en Administrador de empresas
Experiencia	Mínima de 1 año y medio en cargo de administrador.
Capacitación	Conocimiento en administración y control de inventarios Microsoft office avanzado Contabilidad básica y finanzas Gestión estratégica en ventas. Manejo y creación de contenido en redes sociales.
Competencias del puesto	Identificación de problemas Toma de decisiones Desarrollo estratégico de recursos humanos Planificación y Gestión Atención al cliente Liderazgo y motivación Trabajo en equipo Responsabilidad Proactivo Comunicación asertiva Perseverancia

Romero, D. (2021). *Méritos aspectos por considerar puesto de Administrador*. Quito

Puesto de Chef

Tabla 3. Detalles generales del puesto de Chef

Empresa	Pet & Coffee
Unidad administrativa	Área de cocina y almacenamiento
Misión del Puesto	Supervisar la preparación y cocción de los alimentos, verificando la calidad de la materia prima que se utiliza en la elaboración de los platillos. Estará a cargo de producción e innovación de la oferta gastronómica del local, realizar el inventario de la cocina elaborando informes para realizar los pedidos a proveedores, además de vigilar el correcto uso del equipo de cocina.
Denominación del puesto	Chef
Rol del puesto	Supervisar el proceso de producción en todas sus fases, gestionar el inventario de la cocina garantizando la calidad de la materia prima.
Remuneración	\$550

Romero, D. (2021). *Detalles generales del puesto de chef*. Quito

Méritos aspectos por considerar

Tabla 4. Méritos aspectos por considerar puesto de Chef

Instrucción Formal	Tecnólogo en Gastronomía o superior.
Experiencia	Mínima de 1 año y medio.
Capacitación	Curso de etiqueta y protocolo Proceso de alimentos Nuevas tendencias en bebidas para cafeterías Nutrición Elaboración de menús Técnicas de comida asada. Conocimientos en cortes de carne Manejo de higienes de alimentos
Competencias del puesto	Identificación de problemas Toma de decisiones Atención al cliente Creatividad e imaginación Trabajo bajo presión Liderazgo Trabajo en equipo Responsabilidad Proactivo Comunicación asertiva

Romero, D. (2021). *Méritos aspectos por considerar puesto de Chef*. Quito

Puesto de ayudante de cocina

Tabla 5. Detalles generales del puesto de ayudante de cocina

Empresa	Pet & Coffee
Unidad administrativa	Área de cocina y almacenamiento
Misión del Puesto	Apoyar en la producción de los alimentos de acuerdo con los requerimientos del chef, mantener limpia el área de cocinas durante y después del despacho del pedido
Denominación del puesto	Ayudante de cocina
Rol del puesto	Mantener limpia el área de cocina bajo las medidas de bioseguridad, asistir en las tareas que sean delegadas por el chef.
Remuneración	\$400

Romero, D. (2021). *Detalles generales del puesto de ayudante de cocina*. Quito

Méritos aspectos por considerar

Tabla 6. Méritos aspectos por considerar puesto de ayudante de cocina.

Instrucción Formal	Tecnólogo en Gastronomía o superior.
Experiencia	Mínima de 1 año y medio.
Capacitación	Curso de etiqueta y protocolo Proceso de alimentos y bebidas Conocimientos en cortes de carne Manejo de higienes de alimentos
Competencias del puesto	Compromiso Puntualidad Trabajo bajo presión Trabajo en equipo Responsabilidad Proactivo Comunicación asertiva

Romero, D. (2021). *Méritos aspectos por considerar puesto de ayudante de cocina*. Quito

Puesto de Cajero/a

Tabla 7. Detalles generales del puesto de cajero/a

Empresa	Pet & Coffee
Unidad administrativa	Área de servicio
Misión del Puesto	Receptar el pedido de los clientes mediante una atención de calidad, procesar los pagos en efectivo y custodiar el dinero ingresado.
Denominación del puesto	Cajero
Rol del puesto	Ingresar la orden del pedido e informar al área de cocina para su gestión.
Remuneración	\$400

Romero, D. (2021). *Detalles generales del puesto de cajero/a*. Quito

Méritos aspectos por considerar

Tabla 8. Méritos aspectos por considerar puesto de cajero/a

Instrucción Formal	Bachiller en contabilidad o superior.
Experiencia	Mínima de 6 meses a 1 año
Capacitación	Atención al cliente Funcionamiento de cajas Curso de cajeros
Competencias del puesto	Compromiso Fluidez de palabra Puntualidad Trabajo bajo presión Trabajo en equipo Responsabilidad Proactivo Comunicación asertiva Honestidad Don de gente

Romero, D. (2021). *Méritos aspectos por considerar puesto de cajero/a*. Quito

Puesto de Mesero/a

Tabla 9. Detalles generales del puesto de mesero/a

Empresa	Pet & Coffee
Unidad administrativa	Área de servicio
Misión del Puesto	Servir los pedidos a la mesa además de estar pendiente de que el cliente se sienta a gusto dentro y mantener limpio el establecimiento
Denominación del puesto	Mesero/a
Rol del puesto	Comunicación asertiva con el área de cajas y cocina, ofrecer una atención de calidad y estar pendiente de las necesidades del cliente dentro del local.
Remuneración	\$400

Romero, D. (2021). *Detalles generales del puesto de mesero/a*. Quito

Méritos aspectos por considerar

Tabla 10. Méritos aspectos por considerar puesto de mesero/a

Instrucción Formal	Bachiller o cursando carreras superiores.
Experiencia	Mínima de 6 meses a 1 año
Capacitación	Atención al cliente Servicio y protocolo Manejo de higienes de alimentos
Competencias del puesto	Compromiso Puntualidad Trabajo bajo presión Fluidez de palabra Trabajo en equipo Responsabilidad Proactivo Comunicación asertiva Honestidad Don de gente

Romero, D. (2021). *Méritos aspectos por considerar puesto de mesero/a*. Quito

3.PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

3.1 Objetivos de mercadotecnia

Posicionar la marca Pet & Coffe en el mercado y en la mente del consumidor creando un espacio en el que se pueda compartir con las mascotas, mediante la presentación de la imagen, producto y servicio de la cafetería utilizando medios físicos y digitales sobre todo utilizando las redes sociales, captando a nuestros clientes potenciales.

3.2 Investigación del mercado

Pet & Coffee para su investigación de mercado utilizó la investigación aplicada y de campo. La investigación aplicada se realizó mediante el estudio de recetas de la cocina a la parrilla, productos de cafetería y snack para las mascotas, se llevó a cabo una investigación documental recurriendo a fuentes primarias y secundarias reuniendo recetas; de igual manera tomando en cuenta la importancia en la satisfacción de los clientes.

Se realizó investigación de campo ingresando al Parque Bicentenario a través de la entrada ubicada en la calle Rafael Aulestia el propósito de esta visita fue recolectar información sobre la cantidad de personas que utilizan esta entrada, por lo cual se conversó con los guardaparques, quienes actualmente por la pandemia realizan un conteo esporádico, dado a la reducción del personal.

Para obtener la información sobre la aceptación de la idea de negocio, en base a los datos proporcionados se calculó la muestra. Por la situación actual y por medidas de seguridad la encuesta se aplicó utilizando los formularios web a familiares, amigos y vecinos que frecuentan y parque con sus mascotas.

3.2.1. Modalidad

Se recolecto la información mediante encuestas las cuales se realizaron de forma virtual, durante la semana, en total se realizaron 200 encuestas, la encuesta estuvo compuesta por 11 preguntas cerradas.

3.3 Plan de muestreo

La ubicación prevista para Pet & Coffee es cerca de una de las entradas al Parque Bicentenario por lo que se toma como sujeto de estudio a familiares, amigos y vecinos cercanos que visitan frecuentemente este parque con sus mascotas ya que es la temática de la cafetería. Tomando en cuenta la situación mundial debido a la pandemia del COVID 19 las encuestas se realizaron a través de un formulario virtual.

Según el estudio realizado por observación e información otorgada por el personal que trabaja en el parque indican que aproximadamente ingresan 1255 personas por la entrada ubicada en la calle Rafael Aulestia se considera que el 33% de estas personas ingresan con mascotas.

Para discriminar el número total de encuestas a realizar se aplicó la siguiente fórmula:

Total, de Personas que ingresan por la entrada ubicada en Rafael Alestia.	1255
Porcentaje que ingresan con mascotas 33%	414

Fórmula de la muestra con población finita

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

$$N = 414$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 414}{0.0025(413) + 3.84 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{398}{1.0325 + 0.9604}$$

$$n = \frac{398}{1.9929}$$

$$n = \underline{\underline{200 \text{ encuestas}}}$$

3.4 Análisis de las encuestas

Formulario de encuesta (ver anexo 2)

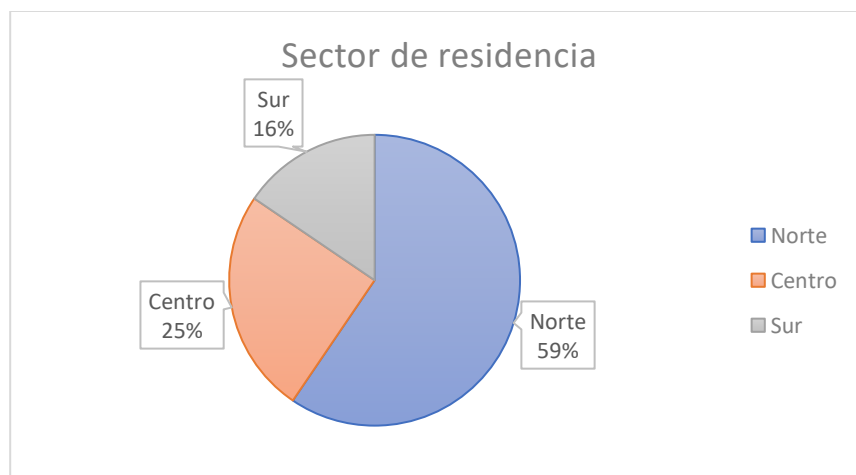
Pregunta 1.

Tabla 11. Pregunta 1

Sector de residencia		
Respuesta	Cantidad	%
Norte	119	59.5
Centro	50	15.5
Sur	31	25
Total	200	100

Romero, D. (2021). Sector de residencia. Quito

Ilustración 4. Pregunta 1, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 1, gráfico circular. Quito

Análisis: El 59% de los encuestados residen al norte de Quito, el 25% viven en el centro de la ciudad y el 16% en el sur, este resultado demuestra que más de la mitad de los encuestados viven al norte de la ciudad lo que beneficia ya que el local será ubicado en este sector.

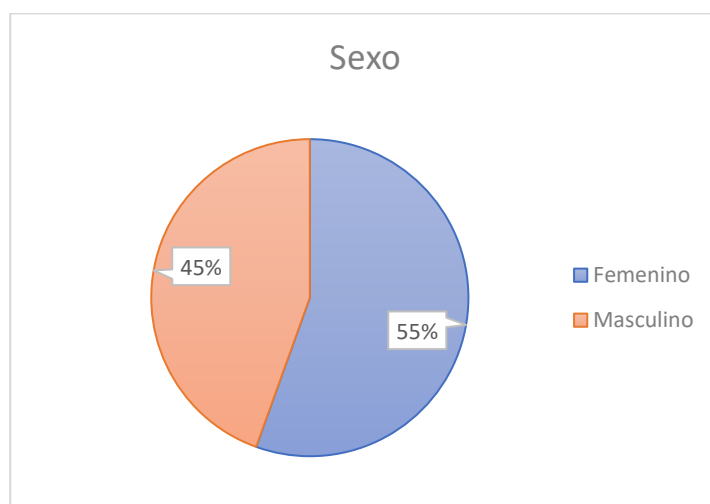
Pregunta 2.

Tabla 12. Pregunta 2

EDAD		
Respuesta	Cantidad	%
Femenino	111	55.5
Masculino	89	44.5
Total	200	100

Romero, D. (2021). Sector de residencia. Quito

Ilustración 5. Pregunta 2, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 2, gráfico circular. Quito

Análisis: De los 200 encuestados el 55% pertenece al género femenino mientras el 45% corresponde al género masculino.

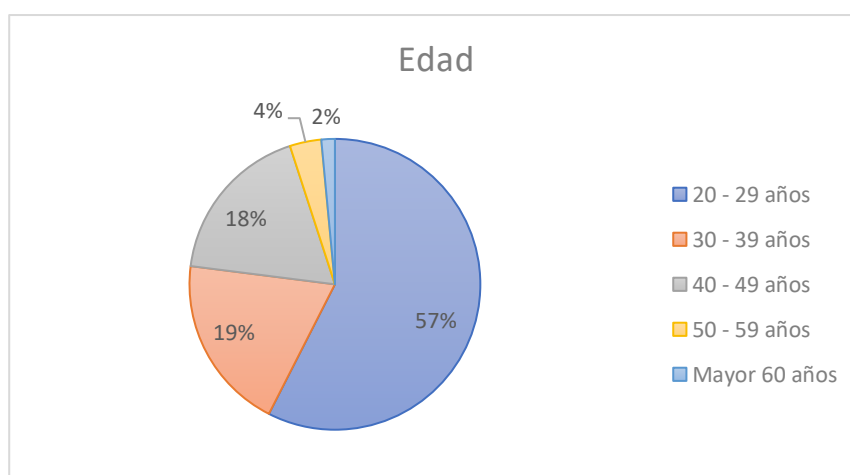
Pregunta 3

Tabla 13. Pregunta 3

Edad		
Respuesta	Cantidad	%
20 - 29 años	115	57.5
30 - 39 años	39	19.5
40 - 49 años	36	18
50 - 59 años	7	3.5
Mayor 60 años	3	1.5
Total	200	100

Romero, D. (2021). Edad. Quito

Ilustración 6. Pregunta 3, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 3, gráfico circular. Quito

Análisis: Del total de los encuestados el 57% se encuentran en el rango de edad de 20 a 29 años, el 19% corresponde a la edad de 30 a 39 años, el 18% corresponde a la edad de 40 a 49 años, entre la edad de 50 a 59 años se encuentra en el porcentaje del 4% y un 2% ocupa el rango de edad mayor a 60 años. Nuestro nicho de mercado se encuentra entre el rango de edad de 20 a 50 años, porcentajes más altos dentro de las personas encuestadas.

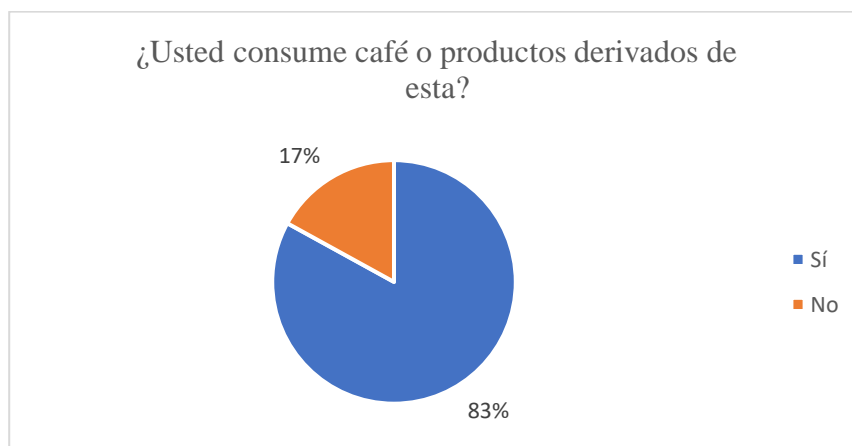
Pregunta 4.

Tabla 14. Pregunta 4

¿Usted consume café o productos derivados de esta?		
Respuesta	Cantidad	%
Sí	190	95
No	10	5
Total	200	100

Romero, D. (2021). ¿Usted consume café o productos derivados de esta? Quito

Ilustración 7. Pregunta 4, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 4, gráfico circular. Quito

Análisis: Del 100%, el 95% respondieron que si consumen café o algún producto derivado de esta mientras el 5% indica lo contrario, esta gran aceptación da un resultado positivo para la empresa ya que siendo una cafetería los clientes consumirían nuestros productos.

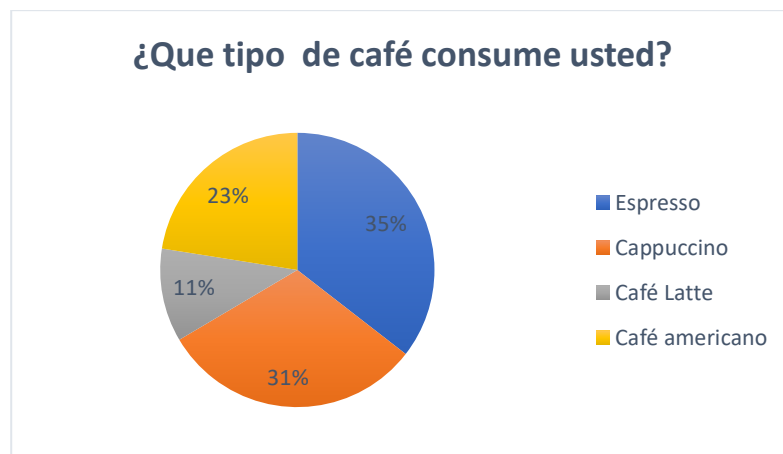
Pregunta 5

Tabla 15. Pregunta 5

¿Qué tipo de café consume usted?		
Respuesta	Cantidad	%
Espresso	71	35.5
Cappuccino	62	31
Café Latte	22	11
Café americano	45	22.5
Total	200	100

Romero, D. (2021). ¿Qué tipo de café consume usted? Quito

Ilustración 8. Pregunta 5, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 5, gráfico circular. Quito

Análisis: De los 200 encuestados el 35% consume espresso y el 31% cappuccino por lo cual la cafetería tomaría esta preferencia para introducir como productos estrella de la empresa.

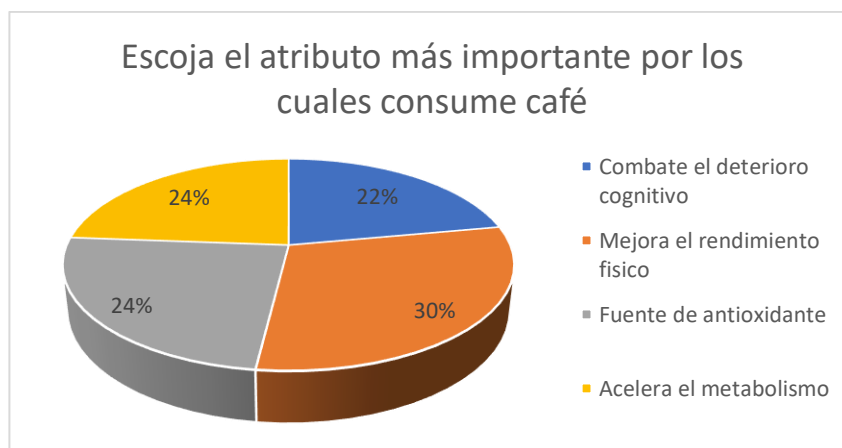
Pregunta 6

Tabla 16. Pregunta 6

Escoja el atributo más importante por los cuales consume café		
Respuesta	Cantidad	%
Combate el deterioro cognitivo	51	22
Mejora el rendimiento físico	69	30
Fuente de antioxidante	56	24
Acelera el metabolismo	55	24
Total	231	100

Romero, D. (2021). Escoja el atributo más importante por los cuales consume café. Quito

Ilustración 9. Pregunta 6, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 6, gráfico circular. Quito

Análisis: El resultado de las encuestas con respecto a los atributos por los cuales consume café, indican que el 30% lo prefiere debido a que mejora el rendimiento físico, el 24% señalan el atributo de fuente de antioxidante, otro 24% de los encuestados seleccionaron la alternativa sobre el beneficio de acelerar el metabolismo, mientras que un 22% indican su consumo ya que ayuda a combatir el deterioro cognitivo. Esta información nos facilitara crear contenido para poder compartirlo en las redes sociales y promocionar nuestro negocio.

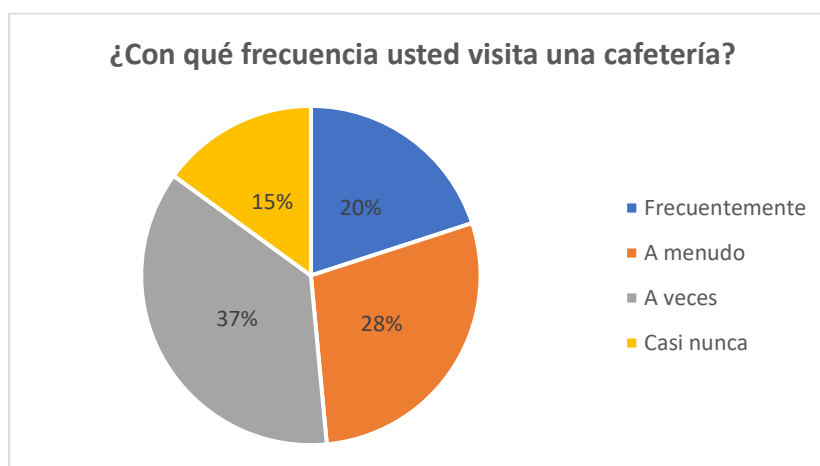
Pregunta 7

Tabla 17. Pregunta 7

¿Con qué frecuencia usted visita una cafetería?		
Respuesta	Cantidad	%
Frecuentemente	40	20
A menudo	57	28.5
A veces	73	36.5
Casi nunca	30	15
Total	200	100

Romero, D. (2021). ¿Con qué frecuencia usted visita una cafetería? Quito

Ilustración 10. Pregunta 7, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 7, gráfico circular. Quito

Análisis: Del total de encuestados el 37% indica que a veces visita una cafetería seguido de un 28% menciona que a menudo se dirige a este tipo de establecimiento, por lo cual se debe plantear una estrategia que capte su atención de igual manera se ofrecerá un menú variado.

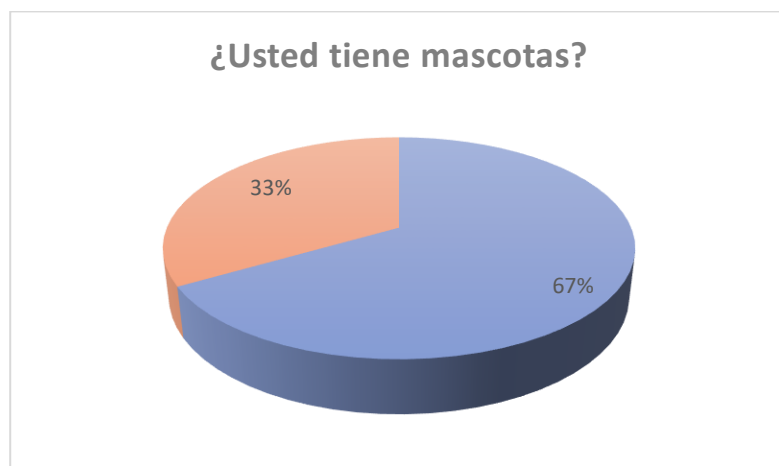
Pregunta 8

Tabla 18. Pregunta 8

¿Usted tiene mascotas?		
Respuesta	Cantidad	%
Sí	166	83
No	34	17
Total	200	100

Romero, D. (2021). ¿Usted tiene mascotas? Quito

Ilustración 11. Pregunta 8, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 8, gráfico circular. Quito

Análisis: De 200 encuestados el 67% indica que sí tiene mascotas mientras que el 33% manifiesta que no tiene, por lo cual nuestro nicho de mercado también va dirigido a personas que tienen mascotas

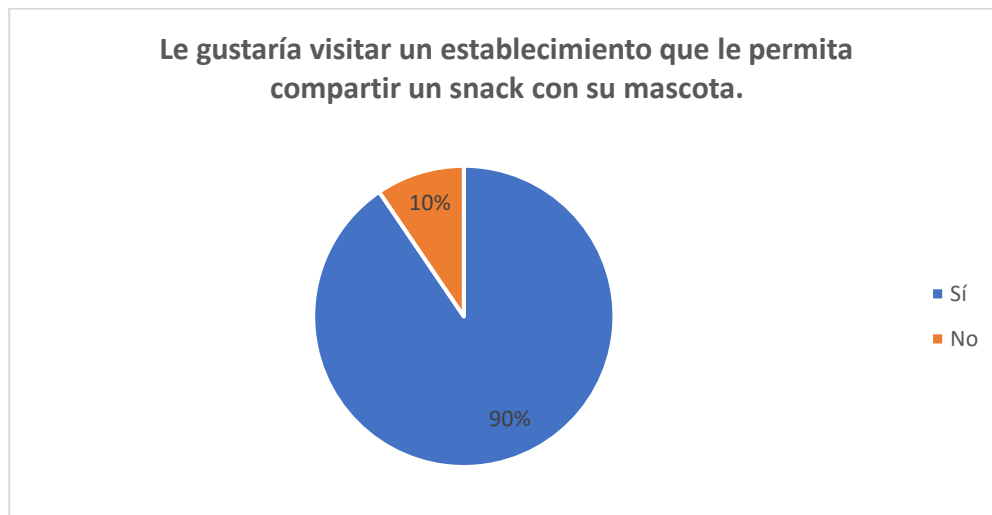
Pregunta 9

Tabla 19. Pregunta 9

Le gustaría visitar un establecimiento que le permita compartir un snack con su mascota		
Respuesta	Cantidad	%
Sí	181	90.5
No	19	9.5
Total	200	100

Romero, D. (2021). Le gustaría visitar un establecimiento que le permita compartir un snack con su mascota. Quito.

Ilustración 12. Pregunta 9, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 9, gráfico circular. Quito

Análisis: Del total de encuestados un 90% responden positivamente a la temática de la *cafetería pet friendly*, mientras que un 10% indicaron que no sería de su agrado una cafetería con esta temática, basado en los resultados se tiene una gran aceptación a esta idea de negocio.

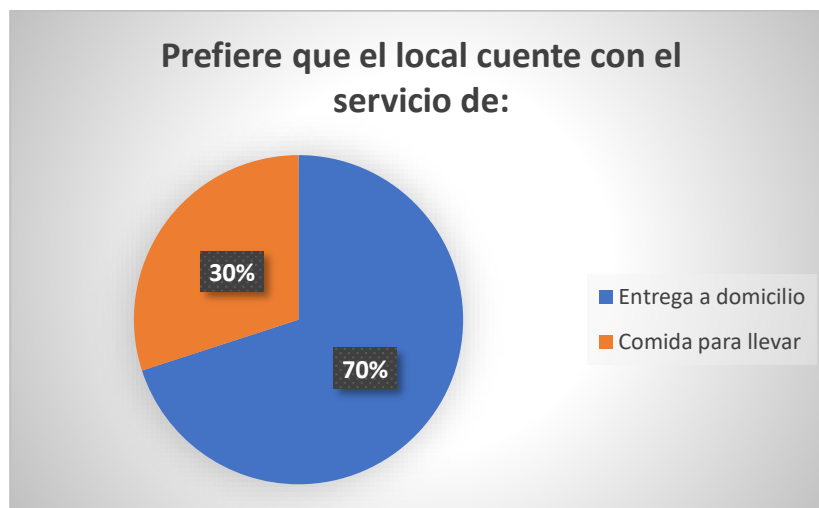
Pregunta 10

Tabla 20 Pregunta 10

Prefiere que el local cuente con el servicio de:		
Respuesta	Cantidad	%
Entrega a domicilio	140	70
Comida para llevar	60	30
Total	200	100

Romero, D. (2021). Prefiere que el local cuente con el servicio de. Quito

Ilustración 13. Pregunta 10, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 10, gráfico circular. Quito

Análisis: Del total de los encuestados un 30% opta por el servicio de comida para llevar, el 70% prefiere que el local cuente con servicio de entrega a domicilio por lo cual se debe considerar utilizar el servicio de delivery.

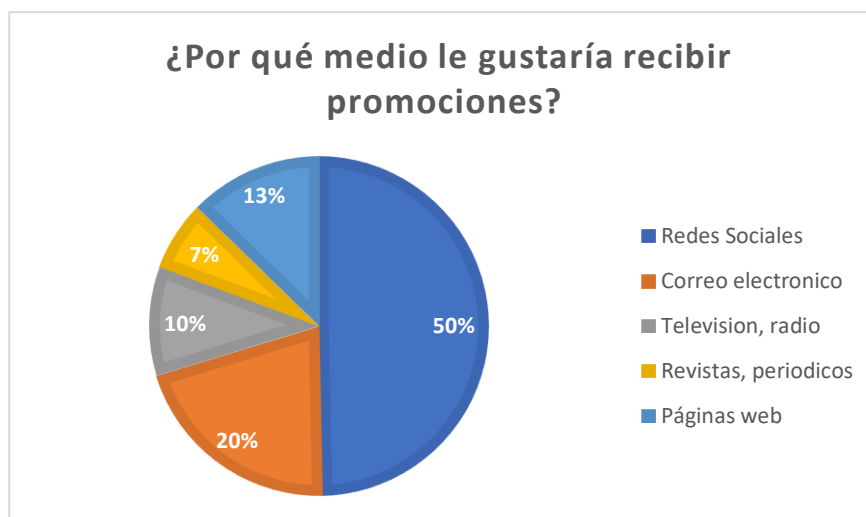
Pregunta 11

Tabla 21 Pregunta 11

¿Por qué medio le gustaría recibir promociones?		
Respuesta	Cantidad	%
Redes Sociales	157	50
Correo electrónico	65	21
Televisión, radio	33	10
Revistas, periódicos	21	7
Páginas web	40	13
Total	316	100

Romero, D. (2021). ¿Por qué medio le gustaría recibir promociones? Quito

Ilustración 14 Pregunta 11, gráfico circular



Romero, D. (2021). Pregunta 11, gráfico circular. Quito

Análisis: Del total de encuestados el 20% muestran su preferencia de recibir promociones a través del correo electrónico, el 10% desea los medios tradicionales como radio y televisión, un 7% los medios escritos como revistas y periódicos, el 13% en una página web, y un 50% prefieren recibir información sobre promociones mediante las redes sociales, por lo cual se debe realizar un plan de marketing utilizando esta herramienta, de igual forma se utilizará los otros medios para promocionar nuestra marca.

3.4.1 Análisis General

El nicho de mercado de Pet & Coffee se encuentra entre 20 a 50 años quienes visitan el parque Bicentenario, los resultados de las encuestas indican que la mayor parte consumen café o productos que contenga este ingrediente, no obstante, también nos muestra que las personas en ocasiones visitan una cafetería lo cual sería un punto negativo para la idea de negocio sin embargo se piensa contrarrestar ofreciendo un menú variado y adicionando platos a la parrilla, ofreciendo una gran variedad de platos y opciones a los clientes. La idea de ofrecer un espacio donde pueda el cliente compartir un snack con su mascota los resultados en las encuestas revelan una aceptación casi del 100%.

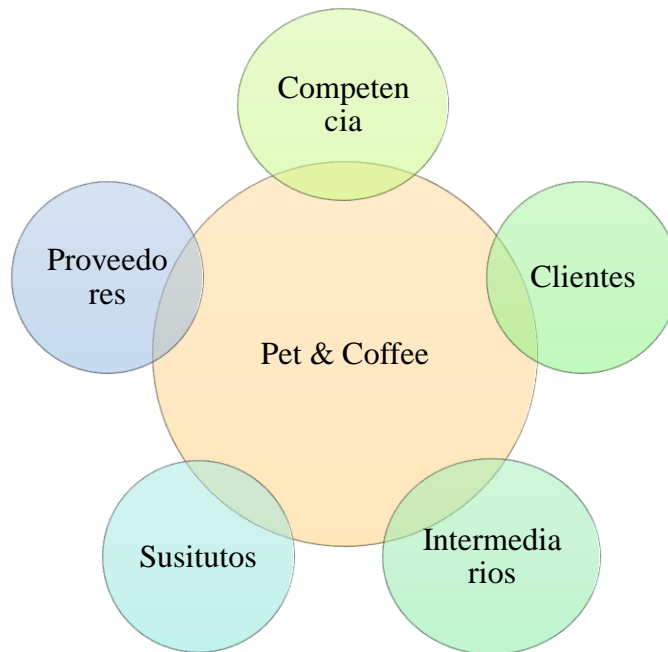
En la actualidad el impacto que ha tenido las redes sociales después de la cuarentena causada por la pandemia por la COVID 19 ha crecido significativamente lo que ha provocado que varias empresas utilicen esta herramienta, el resultado en las encuestas se puede apreciar esta preferencia de recibir información promocional a través de este medio por lo cual se creara publicidad con un contenido que capte la atención de los clientes, además dado que nuestro nicho de mercado va dirigido hasta personas de 50 años también se utilizará los medios tradicionales, de esta manera se pretende dar a conocer nuestra marca y captar la atención del público.

En conclusión, tras analizar los datos se determina que Pet & Coffee es un negocio viable ya que se puede observar una aceptación en el mercado.

3.5 Entorno empresarial

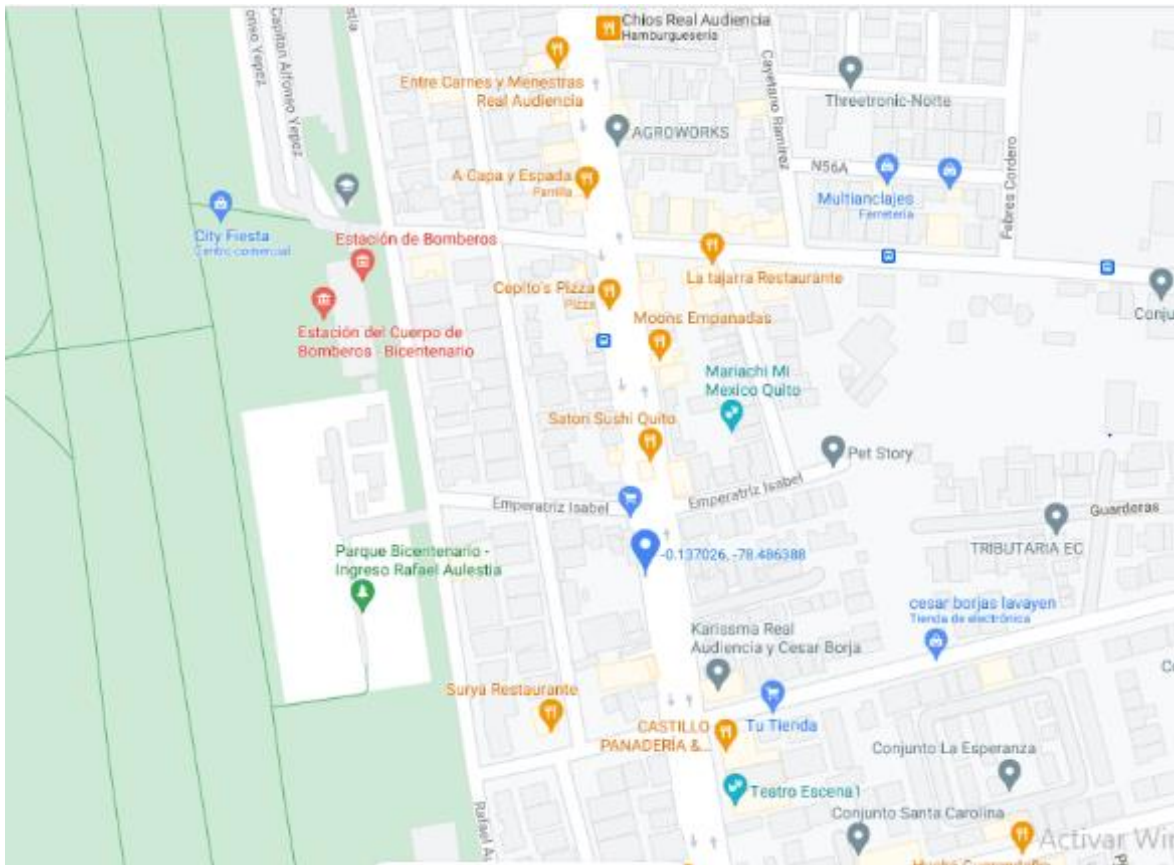
3.5.1 Microentorno

Ilustración 15. Esquema microentorno Pet & Coffee



Romero, D. (2021). Esquema microentorno Pet & Coffee

Ilustración 16. Ubicación



Google. (2020). Ubicación. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/@-0.1365219,-78.4869293,18z>

- **Competencia Directa**

Se realizó una visita alrededor del lugar donde se ubicará la cafetería - grill Pet & Coffee se encontró un establecimiento que se dedica a la venta de platos a la parrilla, es parte del servicio que se pretende ofrecer, este establecimiento representa una competencia directa. Se analizó la competencia tomando en cuenta el tipo de establecimiento: la categoría y los productos que venden.

Este restaurante se encuentra ubicados en la Av. Real Audiencia:

Buenas Carnes a la Parrilla: Comida a la parrilla acompañada de ensalada y papas fritas.

- **Competencia Indirecta**

En entorno a la ubicación de Pet & Coffe existe varios restaurantes que se considera competencia indirecta.

Por la ubicación del Parque Bicentenario a lo largo de la Av. Real Audiencia hay varios establecimientos que ofrecen diferentes tipos de comida.

Cepito's Pizza: Ofrece pizza y cerveza

Igwt Carnival Fries: Comida rápida y bebidas

The rib Co: Hamburguesas, alitas y bebidas

Toki Town: Comida asiática.

- **Sustitos**

Se realizó una visita alrededor del lugar donde se ubicará la cafetería - grill Pet & Coffee donde se encuentra un restaurante de hamburguesas con la temática pet friendly esta modalidad fue recién implementada.

Chios Burger: expende hamburguesas y alitas BBQ.

- **Proveedores**

Tabla 22 Materia prima

Materia prima		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
Comisariato de pollo	Productos de calidad Facilidad de pago Variedad de productos Procesos de higiene y seguridad alimentaria	Pollos Cárnicos
Supermercados Santa María	Productos de calidad Descuentos por compras al por mayor Variedad de productos Diversas sucursales	Aliños, bebidas, materia prima para preparar productos de la cafetería (harina, huevos, leches, etc)
Familiares en la ciudad de Loja	Producto de calidad	Café
Panificadora Ambato	Variedad de productos Facilidad de pago Calidad Cumplen con las entregas	Variedad de pan, pastas y pasteles
Mercado la Ofelia	Precios bajos Variedad de productos	Vegetales, frutas, papas.

Romero, D (2021). *Materias primas*. Quito.

- **Intermediarios**

Pet & Coffe no contará con intermediarios ya que se realizará una venta directa con el cliente.

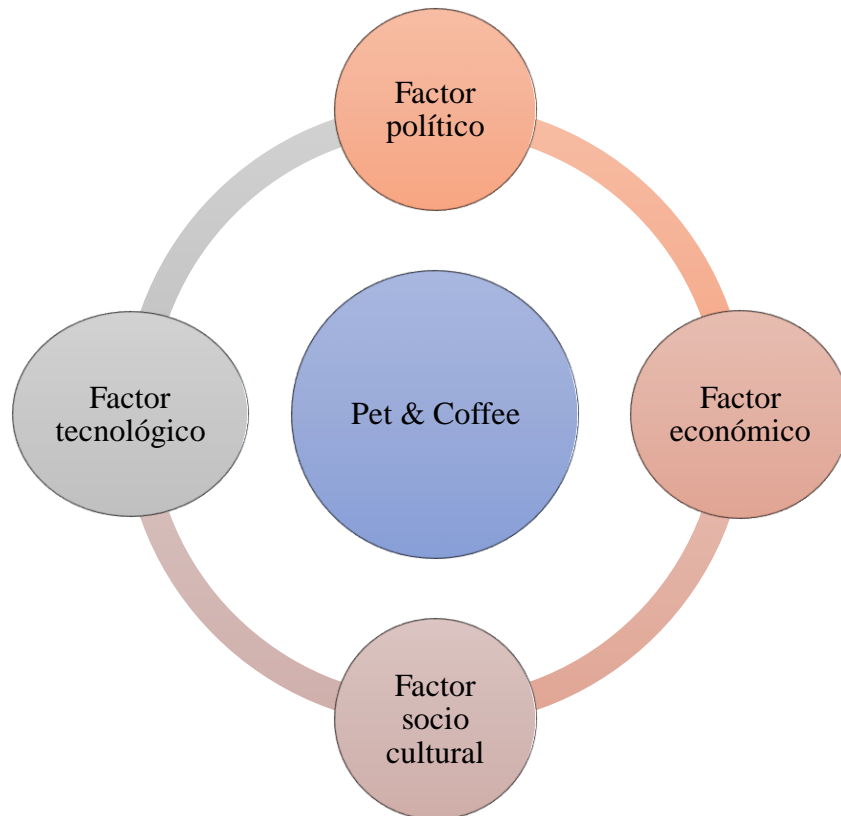
- **Cientes**

Pet & Coffee se dirige al público en general y en especial en aquellas personas que les guste y disfruten de pasar tiempo con sus mascotas en el parque o sus alrededores.

3.5.2 Macroentorno

Son aquellos factores que influyen directamente en el funcionamiento del establecimiento, pero no se puede controlar.

Ilustración 17. Esquema macroentorno Pet & Coffee



Romero, D (2021). Esquema macroentorno Pet & Coffee Quito.

- **Factor Político**

En nuestro país los establecimientos de comida y bebidas se encuentran regularizados y categorizados por el Ministerio de Turismo a través del Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, otro ente de control son el Ministerio de Salud Pública y Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) quienes se encargan de regular la manipulación de los alimentos y emitir permisos de funcionamiento.

La situación actual que atraviesa el mundo a causa de la pandemia ha llevado tomar varias medidas de higiene por tal motivo los diferentes entes han dispuestos protocolos de higiene, de igual manera debemos acatar las disposiciones tomadas por el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (COE) y aprobadas por el gobierno como una de ellas el límite de aforo en los establecimientos o toque de queda para evitar el aumento de contagios y cuidar la salud de los clientes.

Pet & Coffee ejecutará sus actividades bajo la legislación establecida por la Constitución del Ecuador, acatará todas las disposiciones tomadas por el gobierno debido por la pandemia y sus nuevas variantes.

- **Factor Económico**

El país en años anteriores se encontraba afectado por un declive económico situación que se agravó por la pandemia que vivimos desde el año anterior lo que ha provocado una caída del PIB del 6.4%, según el Banco Central realizó un estudio de las industrias más afectadas como efecto del COVID-19 la cual corresponde a Alojamiento y Servicios de comida, con una caída de 26,2% del VAB, seguida de la Industria enseñanza y Servicios de salud, con una reducción de 15,1%; y, en tercer lugar, los servicios de Transporte y almacenamiento, con una disminución del 13,6% del VAB, por la misma situación se provocaron despidos en varios sectores industriales se estima que se han perdido 532.359 empleos en el período marzo a diciembre de 2020, siendo el sector de alojamiento y servicios de comida el más afectado.

Además, afectó negativamente la recaudación tributaria presentando una reducción ya que las empresas no pueden cumplir con sus obligaciones debido al cese de las actividades durante la cuarentena dispuesta por el gobierno, otra consecuencia de esta situación la caída del precio del crudo ecuatoriano en el mercado internacional.

Pet & Coffee establecerá sus precios de acuerdo con la inflación anual del país así mismo dependerá de la variación de precios en la materia prima.

- **Factor Socio Cultural**

La limitación al contacto humano o salir a espacios concurridos para evitar contagios por el COVID-19 y sus nuevas variantes ha cambiado la vida social como antes la conocíamos con ello los hábitos de consumo dado que la mayor parte de interacciones comerciales se dan por internet utilizando los servicios delivery, es una tendencia de consumo que va en aumento, a este debemos agregar el gran auge que mantiene las redes sociales la cual se ha convertido en una opción para mantenernos conectados con nuestro círculo social.

Durante estos tiempos difíciles, que nos ha llevado a un encierro, las mascotas, en varios casos, han sido una compañía para sus dueños, sobre todo aquellos que se encuentran en teletrabajo, es conocido que estos animalitos nos llenan de alegría, nos brindan su amor, tienen la capacidad para mejorar nuestra salud mental, social y física y sobre todo están presentes en todo momento sea bueno o malo, por estas razones en nuestra cultura actual una mascota se ha convertido en un miembro de familia muy importante por medio del cual podemos tener contacto con nuestros hijos o vecinos ya que sacarlo a pasear nos permite tener una relación con nuestro entorno y una excusa para poder relajarnos un momento.

Pet & Coffee tomando en cuenta la importante relación que existe entre mascotas y sus dueños tiene la idea de ofrecer un ambiente compartido para poder disfrutar de estos momentos y que una salida con sus mascotas no se vea limitada a visitar un espacio público.

- **Factor tecnológico**

Hoy en día la tecnología se ha convertido en parte importante dentro de nuestras actividades diarias, lo que nos ha llevado estar pendientes de las últimas actualizaciones y modelos tecnológicos que cada año salen, de igual manera a raíz de la pandemia se ha dado un gran uso a las aplicaciones web, las cuales se han convertido en una herramienta necesaria para poder mantener el contacto con los clientes y concretar ventas. Para los establecimientos de comida, este tipo de tecnología ha sido un gran aliado, de igual manera el uso de las redes sociales se ha intensificado convirtiéndose en un aliado para poder realizar marketing publicando contenido acorde a nuestro nicho de mercado.

Pet & Coffee implementará maquinaria de cocina con tecnología avanzada que contribuye con la optimización de tiempo y mejora la productividad, del mismo modo utilizará las herramientas necesarias para realizar marketing y se añadirá el servicio de delivery para entregas a domicilio.

3.6 Producto y servicio

Pet & Coffee es una cafetería-grill donde se preparará café, batidos frutales y vegetales, postres, comida a la parrilla, y snacks para mascotas añadiendo innovación, cumpliendo los procesos correctos de manipulación de alimentos, seguridad alimentaria y medidas de bioseguridad. Los servicios que se ofrecerán servicio a la mesa además dado las condiciones actuales es necesario tener un servicio delivery.

3.6.1 Producto Esencial

En la actualidad el cliente busca un lugar donde ofrezcan no solo comida de calidad si no también una experiencia agradable en un ambiente acogedor con una temática llamativa o con la cual se encuentren representados acompañado de un servicio de primera.

Pet & Coffee como producto esencial que pretende vender es la experiencia de ser un espacio familiar donde puedan compartir con sus amigos, familias y mascotas quienes hoy por hoy se han convertido en un miembro importante en este círculo social, adicional a

esto se expenderá comida de calidad prepara por profesionales y se ofrecerá una atención al cliente con personal capacitado para esto.

3.6.2 Producto real

Pet & Coffee al ser un establecimiento cafetería-grill contará con una gran variedad de productos tanto en comida como en bebidas, según los resultados de la encuesta el producto que mayormente prefieren es el café esspreso seguido por capuchino, por lo cual se prepara combos que integren estas bebidas.

- Café esspreso acompañado de una tostada con huevo, jamón y queso.
- Capuchino acompañado de un sánduche de nueces
- Jugo de frutas y vegetales
- Carne a la parrilla con papas y ensalada
- Croquetas de arroz y pollo para las mascotas.

3.6.3 Características

En la cocina de Pet & Coffee la preparación de los alimentos seguirá los protocolos especificados en los manuales de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y sobre todo se cumplirá las medidas de bioseguridad con el objetivo de ofrecer al cliente productos con altos estándares de calidad, del mismo modo se contará con personal que se encargue de la satisfacción y comodidad del cliente dentro del local durante su visita.

3.6.4 Calidad

Como se mencionó anteriormente Pet & Coffee para la elaboración de sus platos y manejo de la cocina se basará en los manuales de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) considerando los siguientes puntos como indicadores de calidad.

- Limpieza y desinfección detallada del área de trabajo.
- Limpieza y desinfección de utensilios y máquinas dentro de la cocina
- Aseo personal de los empleados
- Cadena de frío de la materia prima.
- Temperaturas de almacenamiento y cocción de los alimentos.
- Tipos y medios de contaminación de alimentos.

3.6.5 Estilo

Pet & Coffee mantendrá un estilo hogareño y amigable con las mascotas, por lo cual su temática será pet friendly por esta razón el local contará con información sobre el cuidado y bienestar de estos animalitos, la presentación será llamativa en base a las mascotas. El servicio de los alimentos será directamente en el plato hacia la mesa.

3.7 Marca

Pet & Coffee es un nombre formado por dos palabras en inglés: Pet significa mascota y Coffee cafetería, se escogió este nombre ya que hace referencia tanto a la temática del negocio como al tipo de establecimiento.

Pet & Coffee tiene la idea de crear un espacio que le permita compartir un alimento los dueños con sus mascotas generado una distracción de la rutina y diversión. Este nombre invita a las personas que aman, cuidan, protegen y que consideran a las mascotas con un miembro más de la familia, y se encuentran presto a vivir nuevas experiencias.

3.7.1 Producto aumentado

El diferenciador de Pet & Coffee de su competencia es que permite el ingreso de mascotas, pero en un espacio adecuado tanto para los clientes como para los animales ya que se ha observado en los pocos establecimientos que permite el ingreso de animales no cuentan con un espacio adecuado y se limitan a que tanto el cliente como la mascota usen las mesas de afuera y su acompañante coma en el suelo. De igual manera se ha detectado que en este sector no cuenta con una cafetería que ofrezca alimentos ligeros.

3.8 Plan de introducción al mercado

3.8.1 Distintivos y Uniformes

Área de cocina

El chef usará el uniforme proporcionado por la empresa, el uniforme contará con:

- Chaqueta negra de mangas largas y el logo distintivo de la empresa
- Pantalón negro de cocina
- Zapatos negros de cocina (antideslizantes)
- Medias negras largas

Ilustración 18. Diseño uniforme chef principal



Romero, D. (2021). Diseño uniforme chef principal. Quito.

Personal de cocina y servicio.

Tanto el ayudante de cocina, el mesero(a) y el cajero(a) usaran el uniforme del establecimiento:

- Camiseta blanca
- Pantalón negro
- Delantal de color café con el logotipo de la empresa
- Zapatos negros

Ilustración 19. Diseño uniforme ayudante de cocina, el mesero(a) y el cajero(a)



Romero, D. (2021). Diseño uniforme ayudante de cocina, el mesero(a) y el cajero(a). Quito.

3.8.2 Materiales de Identificación

Logotipo

Ilustración 20. Logotipo Pet & Coffee



Romero, D. (2021). Logotipo Pet & Coffee.

Elementos para destacar

- La taza de café y la brocheta representa el tipo de comida que se pretende ofertar.
- Las huellas de perro hacen referencia a la temática del establecimiento.
- El círculo trata de representar sobre el círculo familiar, ya que la idea es que se crea un espacio que permita compartir con los familias, amigos y mascotas.

Los colores usados

- Color blanco de fondo
- Color negro y gris para resaltar las letras e imágenes
- Color café para llamar la atención.

El logotipo expresa la temática y el tipo de establecimiento, donde destaca la idea pet friendly y la taza de café y las brochetas.

Tarjeta de presentación

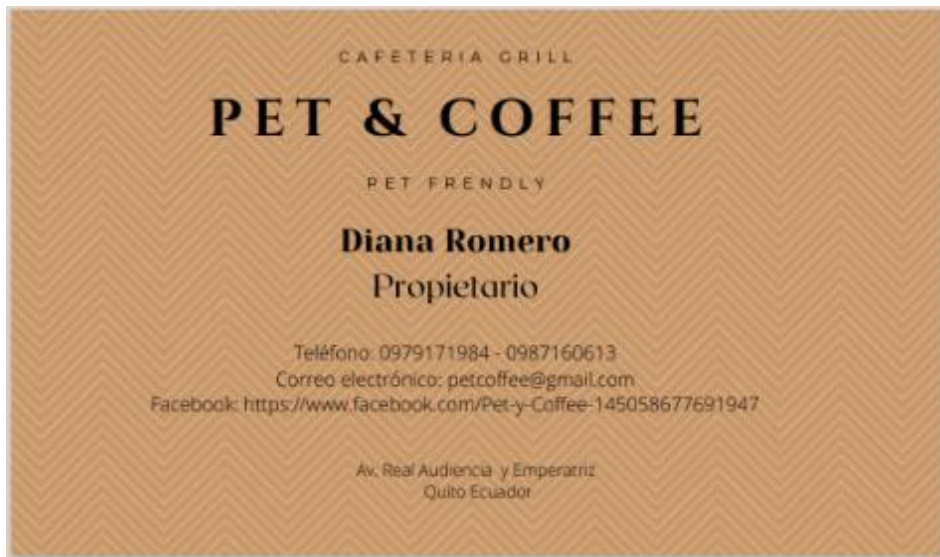
Ilustración 21. Anverso tarjeta de presentación



Romero, D (2021). Anverso tarjeta de presentación. Quito

En el reverso se encontrará el nombre del propietario, los números de contactos, correo electrónico, página de Facebook y dirección de la empresa.

Ilustración 22. Reverso tarjeta de presentación



Romero, D (2021). Reverso tarjeta de presentación. Quito

Hoja membretada

Se utilizará una hoja membretada para oficios, cartas y declaraciones formales para socios o empresas, formará parte de la identidad corporativa.

Ilustración 23. Hoja membretada



Romero, D (2021). Hoja membretada. Quito

3.8.3 Canal de distribución y puntas de ventas

El canal de distribución y punto de venta de Pet & Coffee es en su establecimiento ubicado en la ciudad de Quito, en la calle Real Audiencia y Emperatriz.

- **Promoción**
 - Durante los primeros años del negocio se realizar promociones a través de Facebook y WhatsApp, posteriormente cuando la marca tenga presencia en el mercado se utilizará los medios tradicionales.

- **Contacto**
 - Email corporativo
 - Messenger
 - WhatsApp
 - Tarjetas de presentación

- **Correspondencia**
 - Email corporativo

- **Negociación**
 - Dado las condiciones actuales se realizaría a través de Teams, WhatsApp, vía telefónica.

- **Financiamiento**

Tabla 1. Financiamiento publicidad

Tarjetas de presentación	100 unidades	\$4.50
Publicidad Facebook	4 veces por semana	\$20,00
TOTAL		\$24.50
TOTAL ANUAL		\$294.00

Romero, D (2021). Financiamiento publicidad. Quito

3.8.4 Riesgo y oportunidad del negocio

La situación actual que atravesado el mundo a causa de la pandemia por el COVID - 19 ha repercutido en la economía del país, lo que ha llevado a despidos masivos o en casos extremos el cierre del negocio debido a los problemas económicos, los negocios que han logrado mantenerse están obligados cumplir con protocolos de bioseguridad, en casos de los establecimientos que expendan comida estos protocolos se extiende a todos los procesos internos: desde la adquisición de la materia prima, la elaboración del producto hasta la entrega del plato al cliente debido a la manipulación directa que estos procesos llevan.

La oportunidad de Pet & Coffee de posicionarse en el mercado es grande ya que ofrece una nueva temática dirigida al público y sus mascotas generado nuevas experiencias, si bien es cierto que el panorama que se ha vivido recientemente ha afectado de varias formas la vida social y económica, el gobierno pretende volver a la normalidad con el objetivo de mantener inoculado al 85% de la población lo cual es positivo para la reactivación económica del país normalizando las actividades los negocios pueden resurgir y mantenerse en crecimiento gracias a las nuevas opciones tecnológicas que se implantaron durante esta época.

La tecnología ha tenido un gran auge durante estos tiempos difíciles ya que a través de ella el servicio de delivery tuvo un gran crecimiento el cual fue implementado por varios negocios, sin embargo, los locales de comida fueron quienes más utilizaron este servicio para promover sus ventas donde los clientes desde la comodidad de su casa pedían sus alimentos, otra gran herramienta que tuvo su potencial son las redes sociales mediante las cuales se realiza publicidad virtual que de igual manera han ayudado a concretar ventas. Pet & Coffee utilizará esta tecnología y sus herramientas para poder posicionar la marca en el mercado digital y poder llegar al público objetivo tomando en cuenta sus gustos y preferencias.

3.6. Fijación de precios

3.6.1 Fijación de precios por receta estándar

Los precios de las recetas han sido considerados para un solo PAX (un solo cliente), se toma en cuenta el costo de los productos usados para la preparación y la referencia es el costo por kilogramo del producto, a este resultado se añaden los porcentajes de los siguientes factores que intervienen:

- Imprevistos
- Mano de Obra
- Gasto de fabricación (servicios básicos)
- Gastos administrativos
- Utilidad
- IVA
- Costo de servicio

A continuación, se presentan los costos de 4 recetas:

- Café espresso acompañado de una tostada con huevo, jamón y queso.
- Carne a la parrilla con papas y ensalada
- Cupcakes de pollo para perros
- Jugo de zanahoria, manzana y naranja

Café esspresso acompañado de una tostada con huevo, jamón y queso.


Tabla 2. Café esspresso tostada de huevos y jamón, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Café esspresso tostada de huevos y jamón	Código: 001		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	8/8/2021			
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
Café molido	g	\$6.00	7	\$0.0420
Agua	ml	\$0.47	45	\$0.0212
Azúcar	g	\$0.85	25	\$0.0213
2 rebanada de molde suizo cortado	unidad	\$0.90	2	\$0.1500
Queso	g	\$10.00	20	\$0.2000
Jamón de espalda premium	g	\$8.40	15	\$0.1260
Huevo	unidad	\$0.10	2	\$0.2000
Mantequilla	g	\$10.00	5	\$0.0500
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$0.81
			10% imprevistos	\$0.08
			Total neto	\$0.89
			Gasto de fab. 15%	\$0.12
			Factor costo 33,33%	\$0.30
			M.O. 45%	\$0.40
			G. Admin 12%	\$0.11
			35% utilidad	\$0.31
			Subtotal	\$2.13
			12% IVA	\$0.26
			Total	\$2.39

Romero, D (2021). Café esspresso tostada de huevos y jamón, receta estándar de costos, Quito.

Carne a la parrilla con papas y ensalada

Tabla 25 Carne a la parrilla con papas y ensalada, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Carne a la parrilla con papas y ensalada		Código: 002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	8/8/2021			
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
Steak suizo cuadril	g	\$6.50	200	\$1.3000
Sal	g	\$0.50	5	\$0.0025
Pimienta	g	\$4.80	5	\$0.0240
Ajo	g	\$2.50	25	\$0.0625
Ramas de romero	g	\$10.00	3	\$0.0300
Aceite	ml	\$1.55	200	\$0.3100
Papas	g	\$0.62	150	\$0.0930
Lechuga	g	\$3.20	100	\$0.3200
Tomate	g	\$0.99	100	\$0.0990
Cebolla perla	g	0.7	50	\$0.0350
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$2.24
			10% imprevistos	\$0.22
			Total neto	\$2.47
			Gasto de fab. 15%	\$0.34
			Factor costo 33,33%	\$0.82
			M.O. 45%	\$1.11
			G. Admin 12%	\$0.30
			35% utilidad	\$0.86
			Subtotal	\$5.89
			12% IVA	\$0.71
			Total	\$6.60

Romero, D (2021). Carne a la parrilla con papas y ensalada, receta estándar de costos, Quito.

Cupcakes de pollo para perros

Tabla 26. Cupcakes de pollo para perros, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Cupcakes de pollo para perros	Código: 003		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	8/8/2021			
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
Harina integral	g	\$2.00	100	\$0.2000
Pechuga de pollo	g	\$4.00	60	\$0.2400
Aceite de oliva	ml	\$4.70	50	\$0.2350
Huevos	unidad	\$0.10	2	\$0.2000
Mantequilla de maní	g	\$15.72	5	\$0.0786
FOTOGRAFÍA			Total, bruto	\$0.95
			10% imprevistos	\$0.10
			Total neto	\$1.05
			Gasto de fab. 15%	\$0.14
			Factor costo 33,33%	\$0.35
			M.O. 45%	\$0.47
			G. Admin 12%	\$0.13
			35% utilidad	\$0.37
			Subtotal	\$2.51
			12% IVA	\$0.30
			Total	2.81

Romero, D (2021). Cupcakes de pollo para perros, receta estándar de costos, Quito.

Jugo de zanahoria, naranja y manzana

Tabla 27. Jugo de zanahoria, nranja y manzana, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Jugo de zanahoria, naranja y manzana	Código: 004		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	8/8/2021			
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
Agua	ml	\$0.45	120	\$0.0540
Naranjas	unidad	\$0.21	2	\$0.4200
Manzanas	unidad	\$0.39	0.5	\$0.1950
Zanahoria	g	\$0.57	135	\$0.0770
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$0.75
			10% imprevistos	\$0.07
			Total neto	\$0.82
			Gasto de fab. 15%	\$0.11
			Factor costo 33,33%	\$0.27
			M.O. 45%	\$0.37
			G. Admin 12%	\$0.10
			35% utilidad	\$0.29
			Subtotal	\$1.96
			12% IVA	\$0.24
			Total	\$2.20

Romero, D (2021). Jugo de zanahoria, nranja y manzana, receta estándar de costos, Quito.

3.7 Implantación del negocio

- **Arriendo del local**

Tabla 28. Arriendo del local

ARRIENDO DEL LOCAL	
Pago mensual	Pago Anual
750	9000

Romero, D (2021). Arriendo del local, Quito.

- **Maquinaria y equipos**

Tabla 29. Maquinaria y equipos

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Cocina freidora industrial	1	319.99	319.99
Picador de papas industrial	1	29.99	29.99
Cocina industrial	1	110.00	110.00
Horno industrial	1	320.00	320.00
Congelador horizontal	1	239.99	239.99
Molino de café	1	139.00	139.00
Máquina de Café	1	1,200.00	1,200.00
Balanza digital	1	7.99	7.99
Licuada industrial	1	110.00	110.00
Batidora industrial	1	290.00	290.00
Tanque de gas	2	50.60	101.20
Refrigeradora 482 lt	1	998.00	998.00
Mesa de trabajo	2	120.00	240.00
Vitrina de vidrio	1	500.00	500.00
Total			4,606.16

Romero, D (2021). Maquinaria y equipos, Quito.

- **Equipos de Computación**

Tabla 30. Equipos de computación

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Caja registradora computarizada	1	499.00	499.00
Computadora	1	649.00	649.00
Impresora copiadora	1	490.00	490.00
Proyector	1	89.99	89.99
Teléfono	1	69.00	69.00
Calculadora	2	6.00	12.00
Total			1,808.99

Romero, D (2021). Equipos de computación, Quito.

- **Muebles y Enseres**

Tabla 31. Muebles y enseres

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Salas lounge	3	190.00	570.00
Juego de mesa	3	120.00	360.00
Comedor para perros	5	145.00	725.00
Tazón Bowl Tramontina Acero	3	23.00	69.00
Juegos de cuchillos	1	29.99	29.99
Vajilla 20 piezas	2	58.99	117.98
Cristalería	1	50.00	50.00
Tabla de picar	1	25.00	25.00
Total			1,946.97

Romero, D (2021). Muebles y enseres, Quito.

- **Equipos industriales de seguridad**

Tabla 32. Equipos industriales de seguridad

Equipos industriales de seguridad			
Descripción	Cantidad	V unitario	V total
Extintor de polvo seco 10 LB	1	18.77	18.77
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	6	3.50	21.00
Detector de gas	1	13.99	13.99
Total			53.76

Romero, D (2021). Equipos industriales de seguridad Quito.

- **Suministros de oficinas**

Tabla 33. Suministros de oficinas

Suministros de Oficinas			
Descripción	Cantidad	V unitario	V total
Caja esferos Bic	1	5.95	5.95
Perforadora	1	25.94	25.94
Grapadora	1	19.99	19.99
Caja de grapas	3	0.35	1.05
Tijeras	1	2.84	2.84
Papel bond registradora	2	1.21	2.42
Libretas	2	1.53	3.06
Marcadores	2	0.95	1.90
Sacagrapas	1	1.00	1.00
Resma de papel bond A4	2	3.75	7.50
Total			71.65
Total Anual			859.80

Romero, D (2021). Suministros de oficinas Quito.

- **Servicios Básicos**

Tabla 34. Servicios Básicos

Servicios Básicos	
Descripción	Pago mensual
Agua	20
Luz	20
Teléfono	13
Internet	23
Total	76
Total Anual	912

Romero, D (2021). Servicios Básicos Quito.

- **Materiales de limpieza**

Tabla 35. Materiales de limpieza

Materiales de Limpieza			
Descripción	Cantidad	V unitario	V total
Escoba y trapeador	2	2	4
Pañuelos	2	4.5	9
Esponja lavaplatos	2	1.04	2.08
Lava vajilla	2	1.5	3
Papel higiénico	2	14	28
Toalla de papel 4 rollos	2	17	34
Pala	1	2.18	2.18
Fundas industriales 10 unidades	2	5.5	11
Cloro 1 litro	2	2.99	5.98
Pinoklin	2	1.99	3.98
Desengrasante	1	12.9	12.9
Basureros industriales	2	19	38
Total			154.12
Total anual			1849.44

Romero, D (2021). Materiales de limpieza. Quito.

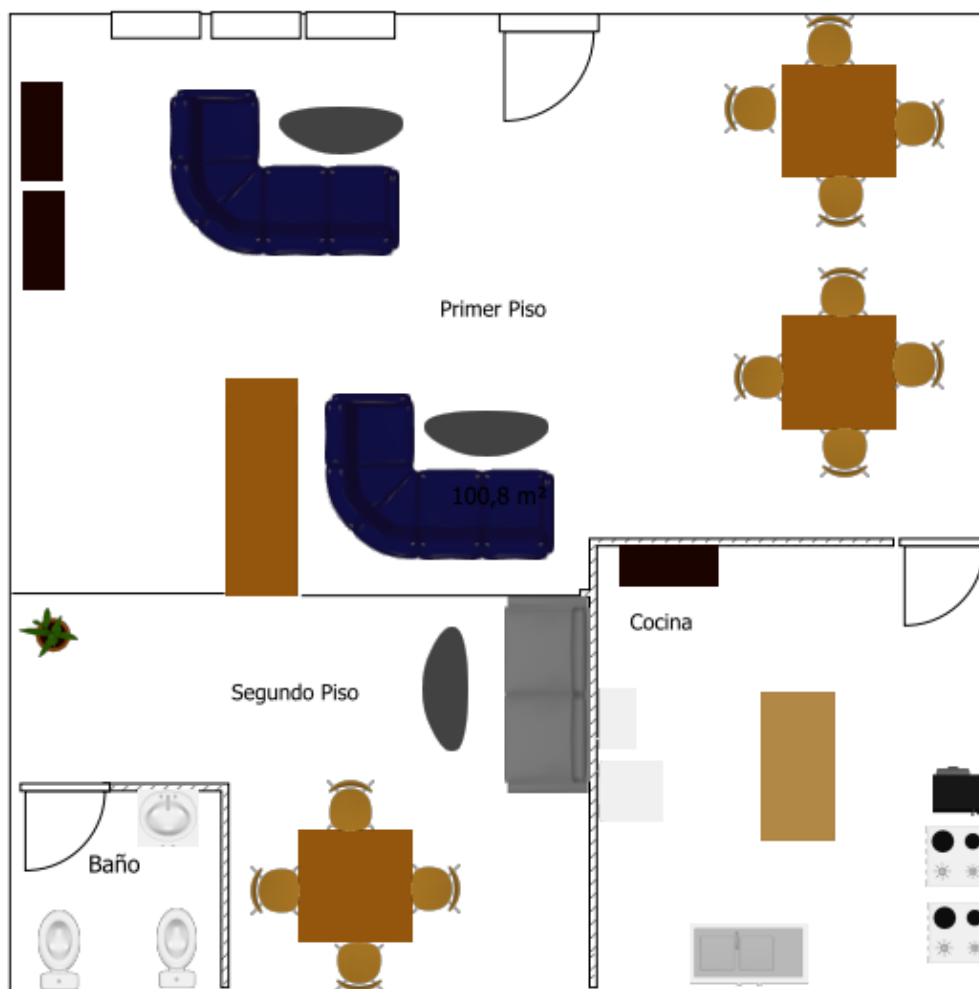
Proformas en línea ver anexo 3

3.8 Estudio arquitectónico

Se considera el tamaño del local y su capacidad instalada, el número de trabajadores y el aforo del local, aforo permitido 25 personas dado el aforo del 50% dispuesta por el COE Nacional se permitiría el ingreso a 13 personas. En el espacio de la cocina se ha considerado el bienestar y movilidad del cocinero y su ayudante por lo cual tendrán el espacio suficiente para realizar sus actividades, con respecto a la bodega se establecerá dentro de la cocina donde se considerará un espacio para almacenar los productos necesarios.

Estructura interna del establecimiento

Ilustración 24. Estructura del establecimiento.



Romero, D (2021). Financiamiento publicidad. Quito

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Según el Ministerio de Turismo (MINTUR), las cafeterías se clasificarán de la siguiente manera: Las cafeterías se categorizarán en: (2) dos tazas y (1) una taza, siendo dos tazas la mayor categoría (lujo o primera categoría) y 1 taza la menor categoría. (segunda, tercera o cuarta categoría)

Esta categoría otorga el Ministerio de Turismo previa visita al establecimiento, los permisos y requisitos en algunas entidades dependen de esta categorización.

Agencia de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria / ARCSA

Se debe cancelar un valor de \$96

Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo

Registro de alimentos y bebidas en el Ministerio de Turismo

Cumplimiento de la normativa (De acuerdo con la actividad turística);

- Cumplir con el Reglamento de Alimentos y Bebidas, Alojamiento, Reglas técnicas para las Zonas Especiales Turísticas Resolución A015 y Resolución 015- SDPC-2018.
- En el caso de personas jurídicas, documento constitutivo de la misma debidamente aprobada por la autoridad correspondiente en la que conste como su objeto social el desarrollo de la actividad turística de alimentos y bebidas.;
- Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE);
- Documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio

Patente Municipal

La patente municipal es un requisito indispensable que cumplir para quienes ejercen actividades económicas en el Distrito Metropolitano de Quito, se aplica a personas a naturales y jurídicas que tienen actividades comercial, industrial, financiera, inmobiliaria y profesional nuestra ciudad. (Quito informa, 2020)

- Acudir a los balcones de servicios que están ubicados en las nueve Administraciones Zonales previa cita, la cual debe ser tomada en línea en el siguiente enlace: <http://turnosenlinea.quito.gob.ec/MDMQ/>
- Cédula original o pasaporte
- Inscripción del RUC o RISE en el Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Formulario de inscripción, firmado por el contribuyente o representante legal (sociedades).
- Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos firmado
- Copia u original de una planilla de servicios básicos donde ejecuta la actividad económica, o contrato de arrendamiento legalizado.

Permiso de bomberos

El trámite para obtener el permiso de funcionamiento del CBDMQ no tiene costo (Bomberos Quito, sf)

- Solicitud de inspección del edificio: puede ser descargada en la página: Solicitud de Servicios
- RUC escaneado en formato PDF
- Cédula de identidad del representante legal escaneado en formato PDF

LUAE (Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas en el DMQ)

Los requisitos para obtener la licencia única de Actividades Económicas (LUAE) son los siguientes:

- Formulario de Solicitud de LUAE.
- Formulario Reglas técnicas de arquitectura y urbanismo para LUAE
- Pago de la patente municipal.
- Copia de la cédula, de ambos lados.
- Copia de papeleta de votación, de ambos lados.
- Copia de la factura de un servicio básico del domicilio tributario.
- Foto del Rótulo, medidas y materiales de este.
- Autorización del dueño del predio, en el que le permite colocar el rótulo.

Servicio de rentas internas/ SRI

El Régimen Impositivo Simplificado (RISE), es un régimen de inscripción voluntaria, que reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país. (SRI,2021)

- Ser persona natural.
- Original de la cédula de identidad o de ciudadanía
- Original de certificado de votación
- Original o copia de una planilla del lugar donde se realizará la actividad económica.
- 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.

IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)

Este servicio no tiene costo y se realiza a través de la página web.

- Ingresar a la página web del IESS 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

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1 Impacto Ambiental

Identificación de impacto ambiental

- **Manipulación de alimentos al momento de prepararlos:** Al elaborar los alimentos se genera desechos ya sea por los empaques, o desechos orgánicos de los ingredientes.
- **Desechos generados por los clientes:** Ya sea al ingreso o salida del establecimiento en ocasiones llevan consigo botellas de agua, papeles entre otros.
- **Consumo de agua y de electricidad:** Este consumo se da ya sea por las actividades de la cocina o por uso del cliente.

Medidas para contrarrestar el impacto ambiental

- Uso adecuado del grifo el cual se debe verificar que este bien cerrado, para evitar el desperdicio del agua se colocará grifos con cierre automático.
- Procurar no utilizar detergentes que contengan fosfatos y/o cloro
- Emplear dispensadores de jabón líquido ecológicos
- Emplear focos de ahorro de energía, de igual manera los aparatos electrónicos de la cocina estarán conectados a un adaptador de consumo de energía.
- Se promoverá el reciclaje y adecuado manejo de desechos tanto en la cocina como en el área de la cafetería utilizando botes de basura donde indique la correcta separación de estos.
- Los alimentos que se sirvan al publica se realizarán en vajilla, no se utilizara plástico.

5.2 Impacto Social

Dinamizar la economía

Pet & Coffee tendrá como proveedores aquellos locales cercanos a la cafetería en el mismo sector lo que ayudará a dinamizar la economía.

Generar empleo

Para no tener inconvenientes con el ingreso y salida del personal de su jornada de trabajo se tomará como preferencia a personas que vivan cerca del lugar donde funcionará el establecimiento.

Igualdad de género

Pet & Coffee no discriminara a los colaboradores que se identifiquen diferente a su género siempre y cuando respeten y cumplan con las políticas establecidas, de igual se ofrecerá oportunidades de ascenso dentro del establecimiento de acuerdo con el crecimiento del negocio, se otorgará bonificaciones, sueldo acorde a las funciones y al nivel de instrucción.

6. PROCESO FINANCIERO

6.1. Introducción

El presente capítulo se detalla el análisis financiero del proyecto Pet & Coffee, desde el punto de vista económico se determina cada punto financiero hasta llegar a la inversión necesaria que nos permita posicionar el negocio dentro del mercado del sector.

6.2. Inversiones

La inversión tiene por objetivo lograr beneficios a largo plazo mediante una planificación que ayuda entender las necesidades y destinar dinero para satisfacerlas en el futuro.

6.3. Activos Fijos

Es un bien de la empresa que se necesita para el funcionamiento de esta, no se transforma en liquidez a corto plazo. El total de activos fijos es de \$8415.88

Tabla 36 Activos Fijos

INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
Edificio	-
Vehículo	-
Equipos Ind. / seguridad	\$4,659.92
Equipos de Computación	\$1,808.99
Muebles – enseres	\$1,946.97
Total de Activos Fijos	\$ 8415.88

Romero, D (2021). Activo Fijo. Quito

6.4. Activos Diferidos

Son todos los gastos o inversión para la apertura de la empresa. Dentro de los activos diferidos se considera los gastos de constitución con un total de \$600 se considera la obtención de permisos de funcionamiento, abogado entre otros.

Tabla 37 Activos Diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	\$600
Total de Activos Diferidos	\$600

Romero, D (2021). Activos Diferidos. Quito

6.5. Capital de Trabajo

En este proyecto se considera el capital de trabajo para un año, se compone de sueldos, materiales de oficina y limpieza, arriendo etc.

En el periodo de un año se estima un pago de sueldos de veintisiete mil quinientos ochenta y uno con ochenta centavos, servicios básicos novecientos doce dólares, materiales de oficina como resma de papel, esferos, grapadora etc. ochocientos cincuenta y nueve con ochenta, materiales de limpieza (cloro, desengrasante, papel) mil ochocientos cuarenta y nueve con cuarenta y cuatro, alquiler del local nueve mil dólares, publicidad doscientos noventa y cuatro, materia prima costo dos mil cien dólares tomando en cuenta los alimentos que se pueden mantener en bodega y aquella materia prima perecible, gastos financieros cuatro mil doscientos.

Tabla 38 Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
Sueldos	\$27,581.80
Servicios Básicos	\$912.00
Material oficina	\$859.80
Material limpieza	\$1,849.44
Servicio auto	-
Alquiler local	\$9,000.00
Publicidad	\$294.00
Adquisición de materia prima	\$2,100.00
Gastos financieros	\$4,200.00
Total de Capital de Trabajo	\$ 46797.04

Romero, D (2021). Capital de trabajo. Quito

Para el cálculo de la inversión total se toman en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo. Total \$55812.92.

Tabla 39 Total de inversión

TOTAL DE INVERSIÓN	
Total de Activos Fijos	\$8,415.88
Total de Activos Diferidos	\$600
Total de Capital de Trabajo	\$46,797.04
TOTAL DE INVERSIÓN	\$55,812.92

Romero, D (2021). Total de inversión. Quito

6.6. Sueldos

Se detalla el cuadro con los beneficios legales.

Tabla 40 Sueldos

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMPLEADOS	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Administrador	\$600.00	\$7,200.00	\$680.40	\$874.80	\$7,394.40
Chef	\$550.00	\$6,600.00	\$623.70	\$801.90	\$6,778.20
Ayudante de cocina	\$400.00	\$4,800.00	\$453.60	\$583.20	\$4,929.60
Mesero	\$400.00	\$4,800.00	\$453.60	\$583.20	\$4,929.60
TOTAL	\$1,950.00	\$23,400.00	\$2,211.30	\$2,843.10	\$24,031.80

Romero, D (2021). Sueldos. Quito

Tabla 41 Beneficios

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL DÉCIMOS
Administrador	\$600.00	\$400.00	\$600.00	\$1,000.00
Chef	\$550.00	\$400.00	\$550.00	\$950.00
Ayudante de cocina	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$800.00
Mesero	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$800.00
TOTAL	\$1,950.00	\$1,600.00	\$1,950.00	\$3,550.00

Romero, D (2021). Beneficios Quito

Tabla 42 Total de sueldos

TOTAL SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOT ANUAL
\$24,031.80	\$3,550.00	\$27,581.80

Romero, D (2021). Total de sueldos Quito

El total de sueldos incluido los beneficios de ley calculados a un año son de 27,581.80

6.7. Depreciación de activos fijos

Pérdida de valor de un bien como consecuencia de su uso con el paso del tiempo. Los activos fijos son: Equipos industriales 10%, equipos de computación con un 33.33%, muebles y enseres 10% un total de \$1263.63.

Tabla 43 Depreciación Activos Fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN.	DEPRECIACIÓN
Equipos Ind.	\$4,659.92	10%	\$465.99
Edificio	-	20%	-
Vehículos	-	5%	-
Equipos de Computación	\$1,808.99	33.33%	\$602.94
Muebles y Enseres	\$1,946.97	10%	\$194.70
Total de Depreciación de Activos Fijos			\$1263.63

Romero, D (2021). Depreciación Activos Fijos. Quito

6.8. Amortizaciones

Valor que recupera la empresa por su constitución. El monto de constitución es de sesenta dólares su amortización del establecimiento es de un 20% equivale a ciento veinte dólares.

Tabla 44 Amortización

AMORTIZACIÓN			
Porcentaje de amortización			
Gastos de Constitución	600	20%	120

Romero, D (2021). Amortización. Quito

6.9. Estructura Capital

La estructura de la capital para este proyecto se plantea de la siguiente manera: Capital propio \$25812.92 corresponde al 46%, costo 12% con una tasa de descuento de 5.5%, con respecto al capital financiero es de \$30000 con una estructura de 54% su costo es de 14% que otorga el 7.5%, con un total de inversión de \$ 55,812.92, que en su totalidad cumplen el 100% y TMAR (Tasa mínima de rendimiento) que el total de la tasa de descuento que suma un 13.1% valor indicador de la factibilidad de la empresa.

Tabla 45 Estructura de Capital

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	25,812.92	46%	12%	5.5%	
Capital Financiero	30,000.00	54%	14%	7.5%	
TOTAL INVERSIÓN	55,812.92	100%		13.1%	TMAR

Romero, D (2021). Estructura de Capital. Quito

6.10 Tabla de amortización

Tabla 46 Tabla de amortización

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
MONTO	30000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERÉS	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	\$30000
1	\$8738.51	\$4,200.00	\$4,538.51	\$25,461.49
2	\$8738.51	\$3,564.61	\$5,173.90	\$20,287.60
3	\$8738.51	\$2,840.26	\$5,898.24	\$14,389.35
4	\$8738.51	\$2,014.51	\$6,724.00	\$7,665.36
5	\$8738.51	\$1,073.15	\$7,665.36	0.00

Romero, D (2021). Tabla de amortización. Quito

La tabla muestra el valor a cancelar de la suma de \$30000, con una tasa del 14% en un plazo de 5 años, lo que lleva un interés de \$1,073.15 su pago de capital es de \$7,665.36, en el periodo establecido resulta un saldo 0.

6.11. Punto de equilibrio

Tabla 47 Costos fijos

Costos fijos	Valor
Materia prima	\$175.00
Arriendo	\$750.00
Sueldos	\$2,298.48
Ser. Básicos	\$76.00
Total de Costos Fijos	\$3,299.48

Romero, D (2021). Costos fijos. Quito

Tabla 48 Margen de contribución

Precio	\$6.60	
Costo	\$2.51	
Ganancia	\$4.09	Margen de contribución

Romero, D (2021). Margen de contribución. Quito

Tabla 49 Punto de equilibrio

Venta	807	\$6.60	\$5324.30
Costo	807	\$2.51	\$2024.90
Gasto			\$3299.50
Punto de equilibrio			0

Romero, D (2021). Punto de equilibrio. Quito

Tabla 50 Ventas proyectadas

1550	10230	\$122,760.00	Ventas
1550	3890.5	\$46,686.00	Costo

Romero, D (2021). Ventas proyectadas. Quito

El punto de equilibrio de ventas indica la cantidad de platos que se deben vender para tener una rentabilidad.

6.12. Costo de Ventas

El costo de venta se basa en un periodo de 5 años arrojando resultados de ventas desde el primer año.

Tabla 51 Flujo de ventas

	0	1	2	3	4	5
Ventas		126720.00	130534.27	134463.35	138510.70	142679.87
Costo de ventas		48192.00	49642.58	51136.82	52676.04	54261.59
Utilidad bruta en ventas		78528.00	80891.69	83326.53	85834.66	88418.28
Gastos administrativos		27581.80	28412.01	29267.21	30148.16	31055.62
Servicios básicos		912.00	939.45	967.73	996.86	1026.86
Material ofic. Y limpieza		2709.24	2790.79	2874.79	2961.32	3050.46
Alquiler auto		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Alquiler		9000.00	9270.90	9549.95	9837.41	10133.51
Publicidad		294.00	302.85	311.97	321.36	331.03
Depreciaciones		1263.63	1263.63	1263.63	1263.63	1263.63
Amortizaciones		120.00	120.00	120.00	120.00	120.00
Utilidad operativa		36647.33	37792.07	38971.25	40185.94	41437.18
Gastos financieros		4200.00	3564.61	2840.26	2014.51	1073.15
Utilidad antes de impuestos		32447.33	34227.46	36130.99	38171.43	40364.03
Base impositiva		11762.16	12407.45	13097.48	13837.14	14631.96
Utilidad neta		20685.18	21820.00	23033.51	24334.28	25732.07

Romero, D (2021). Flujo de ventas. Quito

La tabla proyecta hasta 5 años con un crecimiento país del 1% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$20685.18 y al quinto año es de \$ 25732.07.

6.13. Flujo de caja

El flujo de caja brinda información sobre los ingresos y gastos, lo que permite determinar la solvencia y liquidez del negocio, esta información ayuda a tomar decisiones estratégicas sobre el funcionamiento del emprendimiento.

Tabla 52 Flujo de cajas

	0	1	2	3	4	5
Utilidad operativa		36647.33	37792.07	38971.25	40185.94	41437.18
Depreciación		1263.63	1263.63	1263.63	1263.63	1263.63
Amortización		120.00	120.00	120.00	120.00	120.00
- Base impositiva		11762.16	12407.45	13097.48	13837.14	14631.96
- Gastos financieros		4200.00	3564.61	2840.26	2014.51	1073.15
- Pago capital		4,538.51	5,173.90	5,898.24	6,724.00	7,665.36
+ Valor de salvamento						0
+ Capital de trabajo						0
- Reposición de activos				0		
= Flujo neto de caja	-55812.92	17,530.29	18,029.73	18,518.89	18,993.91	19,450.34

Romero, D (2021). Flujo de caja. Quito

En el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$17,530.29 en el año cinco aumentará a \$19,450.34.

6.14. Cálculo del TIR y el VAN

El último paso para el análisis financiero tenemos el cálculo del VAN y TIR que consiste en:

6.14.1 VAN (Valor Actual Neto)

Consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto para conocer cuánto se va a ganar o perder con esa inversión, a mayor TIR mayor rentabilidad, el VAN es óptimo cuando es mayor a 0.

El VAN del proyecto es de \$9,022.31

6.14.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)

La tasa interna de retorno o tasa interna de rentabilidad (TIR) determina la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión, esto ayuda a establecer la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión.

TIR debe ser mayor al TMAR, en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 19.21% brinda una utilidad al proyecto, teniendo una diferencia de 6.13% con el TMAR.

Tabla 53 Cálculo del TIR y el VAN

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	9,022.31
TIR	19.21%
TMAR	13.1%

Romero, D (2021). Cálculo del TIR y el VAN. Quito

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- 1) Pet & Coffee cuenta con un espacio ameno para compartir con los amigos, familias y mascotas, bajo las medidas de bioseguridad, siendo responsable con sus trabajadores y cumpliendo con sus beneficios laborales.
- 2) La investigación de mercado nos permite conocer los gustos y preferencias de nuestro target lo que nos ayuda a definir los productos que nuestros clientes comprarán de igual manera nos ayuda a tener una percepción de tipo de publicidad que debemos utilizar para dar a conocer nuestra marca, por este motivo Pet & Coffee mantendrá una página de Facebook, y tarjetas de presentación para este proceso.
- 3) Nuestro emprendimiento se registrará a la legislación de la ciudad de Quito para su apertura, por lo cual se debe cumplir con los requisitos para la obtención de permisos de las diferentes entidades como el Ministerio de Turismo, ARCSA, SRI, Municipio de la ciudad.
- 4) Pet & Coffee mantendrá una responsabilidad social y ambiental, tomando medidas que contrarresten la contaminación, realizando un adecuado manejo de desechos, consumo de agua y manipulación de alimentos, de igual manera se pretende dinamizar la economía del sector.
- 5) El proceso financiero nos ayuda a determinar el valor de la inversión del proyecto, así mismo calcular el punto de equilibrio en las ventas que debemos realizar para obtener ganancias.

7.2 Recomendaciones

- 1) Para implementar una idea de negocio es necesario conocer a que tipo de necesidad vamos a satisfacer, ya que a raíz de esto podemos definir una investigación de mercado conociendo nuestro entorno interno y externo, así como nuestras debilidades y fortalezas, lo cual nos ayuda a determinar estrategias y tomar decisiones acordes al objetivo principal de la empresa.
- 2) Para dar a conocer nuestra empresa no es suficiente utilizar los medios tradicionales, también se debe utilizar las redes sociales para compartir contenido que capte la atención de nuestro mercado objetivo además esta herramienta ha tomado una gran importancia dado la situación actual para concretar ventas u otorgar información relevante.
- 3) Establecer un capital para poder cubrir los gastos durante los primeros meses de vida de la empresa, evitando así retrasos en los pagos de sueldos, arriendo, servicios básicos y adquirir materia prima, los cuales son esenciales para funcionamiento de la empresa.

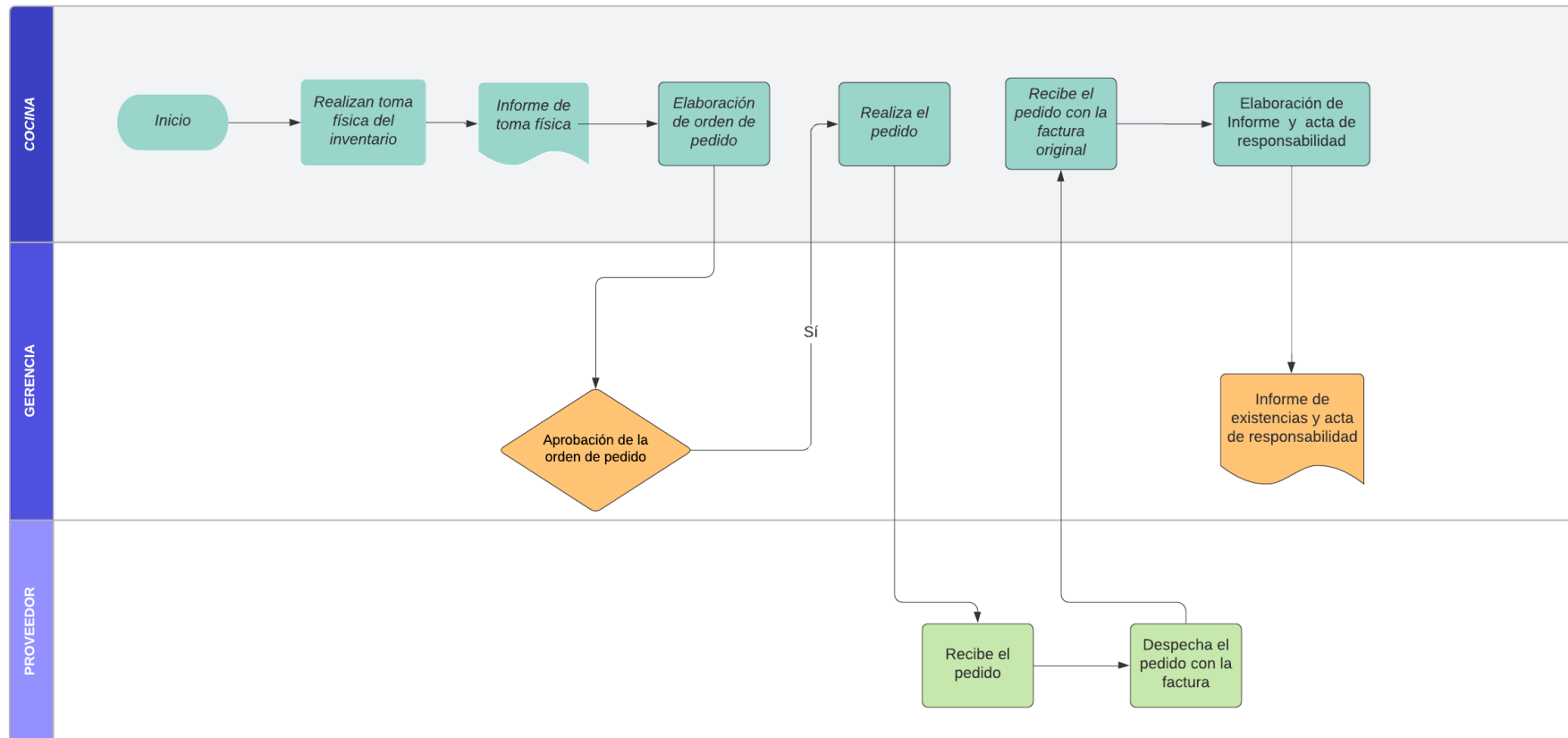
Bibliografía

- Agencia Nacional Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (s.f.). Recuperado el 12 de agosto de 2021, de <http://permisosfuncionamiento.controlsanitario.gob.ec/>
- Anónimo. (16 de julio de 2020). Proceso para tramitar o suspender su Patente Municipal. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de <http://www.quitoinforma.gob.ec/2020/07/16/proceso-para-tramitar-o-suspender-su-patente-municipal/>
- Google. (2020). Ubicación. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/@-0.1371412,-78.4864146,20z>
- IESS. (s.f.). Registro de Nuevo Empleador. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de <https://www.iess.gob.ec/es/web/empleador/registro-de-empleador>
- López, E. (23 de febrero de 2018). 4 recetas de cupcakes para perros. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de <https://www.expertoanimal.com/4-recetas-de-cupcakes-para-perros-23007.html>
- Medina, C. (7 de enero de 2020). Permisos de financiamientos. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de <https://permisosquito.com/permisos-funcionamiento-restaurantes-ventas-de-comidas-quito/>
- Psicología y Coaching. (s.f.). Motivación según Abraham Maslow. Obtenido de <https://enriquecetupsicologia.com/articulos/motivacion-segun-abraham-maslow-piramide-de-necesidades/>
- Quito Turismo. (2021). Registro turístico. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de <https://www.quito-turismo.gob.ec/registro-turistico/>
- Servicio de Rentas Internas. (s.f.). Régimen Impositivo Simplificado. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de <https://www.sri.gob.ec/regimen-impositivo-simplificado-rise>

Anexos

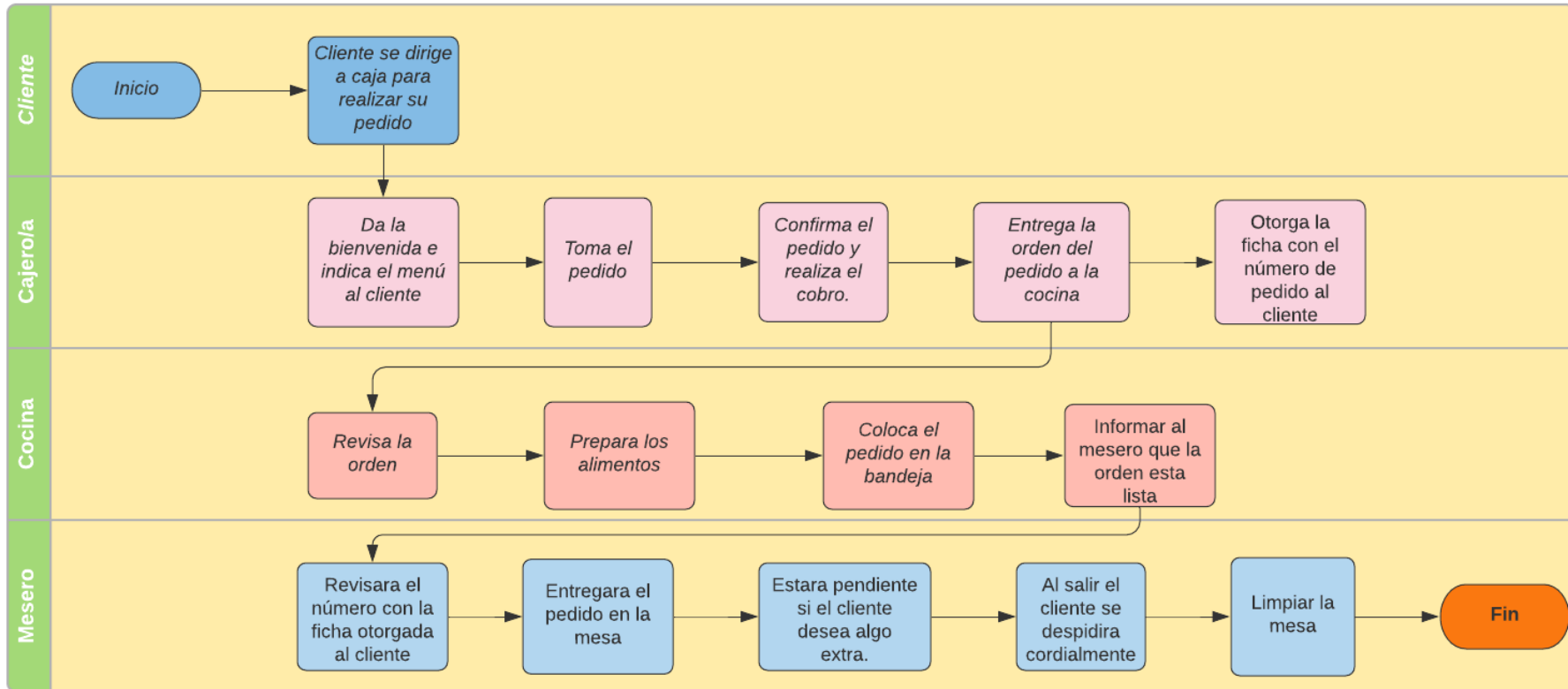
Anexo 1

Ilustración 25. Flujograma del proceso de compras Pet & Coffee



Romero, D. (2021). Flujograma del proceso de compras Pet & Coffee. Quito


Ilustración 26. Flujograma del proceso de ventas Pet & Coffee



Romero, D. (2021). Flujograma del proceso de ventas Pet & Coffee. Quito

Anexos 2

Enlace de encuesta: <https://forms.gle/zsBJHXcuFeBPRV9TA>



ENCUESTA PARA LA APERTURA DE UNA CAFETERIA GRILL PET FRIENDLY

Señor (ta/a): El objetivo de la presente encuesta es recolectar datos que sirvan para la apertura de una Cafetería Grill Pet friendly en la ciudad de Quito, el análisis determinará sus gustos y preferencias; por lo que solicitamos su sinceridad al responder cada una de las preguntas.

***Obligatorio**

4. ¿Usted consume café o productos derivados de esta? *

Sí

No

5. ¿Qué tipo de café usted consume? *

Espresso

Cappuccino

Café latte

Café americano

6. escoja el atributo más importante por los cuales consume café *

Combata el deterioro cognitivo

Mejora el rendimiento físico

Fuente de antioxidante

Acelera el metabolismo

7. ¿Con qué frecuencia usted visita una cafetería? *

Frecuentemente

A menudo

A veces

Casi nunca

8. ¿Usted tiene mascotas? *

Sí

No

1. Sector de residencia *

Norte

Centro

Sur

2. Sexo *

Masculino

Femenino

3. Edad *

20 - 29 años

30 - 39 años

40 - 49 años

50 - 59 años

Mayor 60 años

9. Le gustaría visitar un establecimiento que le permita compartir un snack con su mascota *

Sí

No

10. Prefiere que el local cuente con el servicio de: *

Entrega a domicilio

Comida para llevar

11. ¿Por qué medio le gustaría recibir promociones? *

Redes sociales

Correo electrónico

Televisión, radio

Revistas, periódicos

Páginas web

Enviar

ENCUESTA PARA LA APERTURA DE UNA CAFETERIA GRILL PET FRIENDLY

Objetivo de la presente encuesta es recolectar datos que sirvan para la apertura de una Cafetería Grill Pet Friendly en la ciudad de Quito, el análisis determinará sus gustos y preferencias por lo que solicitamos su sinceridad al responder cada una de las preguntas.

1. Sector de residencia *

- None
 Centro
 Sur

2. Sexo *

- Masculino
 Femenino

3. Edad *

- 20 - 29 años
 30 - 39 años
 40 - 49 años
 50 - 59 años
 Mayor 60 años

4. ¿Usted consume café o productos derivados de esta? *

- Sí
 No

5. ¿Qué tipo de café usted consume? *

- Espresso
 Cappuccino
 Café latte
 Café americano

6. Escoja el atributo más importante por los cuales consume café *

- Combate el deterioro cognitivo
 Mejora el rendimiento físico
 Fuente de antioxidante
 Acelera el metabolismo

7. ¿Con qué frecuencia usted visita una cafetería? *

- Frecuentemente
 A menudo
 A veces

8. ¿Usted tiene mascotas? *

- Sí
- No
-

9. Le gustaría visitar un establecimiento que le permita compartir un snack con su mascota *

- Sí
- No
-

10. Prefiere que el local cuente con el servicio de: *

- Entrega a domicilio
- Comida para llevar
-

11. ¿Por qué medio le gustaría recibir promociones? *

- Redes sociales
- Correo electrónico
- Televisión, radio
- Revistas, periódicos
- Páginas web

Anexos 3



Nuevo | 20 vendidos

Cocina Freidora Industrial Con Parrilla Para Piedra Volcanic



U\$S 319⁹⁹

Pago a acordar con el vendedor
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (5 disponibles)

Comprar ahora



Nuevo | 25 vendidos

Cortador Picador De Papas Industrial Cortadora



U\$S 29⁹⁹

Pago a acordar con el vendedor
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (5 disponibles)

Comprar ahora



Nuevo | 24 vendidos

Cocina Industrial 4 Quemadores Con Patas



U\$S 110

Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, wire-transfer.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Cuenca, Azuay
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (26 disponibles)

Comprar ahora



Nuevo | 2 vendidos

Horno Industrial De 2 Bandejas En Acero Inoxidable



U\$S 320

Pago a acordar con el vendedor
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

¡Última disponible!

Comprar ahora



Nuevo | 21 vendidos

Congelador Horizontal Electrolux 150 Lt Uso Comercial Dual



U\$S 239⁹⁹

Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (21 disponibles)

Comprar ahora

12 meses de garantía de fábrica.



Nuevo | 42 vendidos

Molino, Molinillo De Cafe , Cafeteria



U\$S 139

Pago a acordar con el vendedor
 Acepte depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
 Más información:

Envío gratis a todo el país
 Quito, Pichincha (Quito)
 Ver costos de envío

Color: Negro

Cantidad: 1 unidad (58 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo

Estella Caffè Ecem1 One Group Máquina De Espresso Automática



U\$S 1.200

Pago a acordar con el vendedor
 Más información

Envío gratis a todo el país
 Ver costos de envío

Color: Gris

¡Última disponible!

[Comprar ahora](#)



Nuevo | 31 vendidos

Licuada Master Industrial Prima Kt-br53,2500 Watts 8 Tazas



U\$S 110

Pago a acordar con el vendedor
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
 Más información

Entrega a acordar con el vendedor
 Quito, Pichincha (Quito)
 Ver costos de envío

Cantidad: 1 unidad (9 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo | 12 vendidos

Batidora Industrial 5 Litros



U\$S 290

Pago a acordar con el vendedor
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
[Ver costos de envío](#)

Color: **Blanco**

Cantidad: **1 unidad** (65 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo | 511 vendidos

Tanque De Gas + Regulador + Manguera + Abrazaderas



U\$S 50⁶⁰

Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, efectivo.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (58 disponibles)

[Comprar ahora](#)



482Lts
Capacidad

Nuevo

Refrigeradora Wifiwalker Side By Side - 482litros



U\$S 998

Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

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

[Comprar ahora](#)

12 meses de garantía de fábrica.



Nuevo | 28 vendidos

Vitrina Galletera De 1.50cm Vidrio Curvo Somos Fabricantes



U\$S 500

Pago a acordar con el vendedor
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
 Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** ▼ (81 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo | 19 vendidos

Mesa De Trabajo Acero Inoxidable Listas



U\$S 120

Pago a acordar con el vendedor
 Acepta depósito bancario, efectivo.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
 Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** ▼ (95 disponibles)

[Comprar ahora](#)

1 años de garantía de fábrica.



Nuevo | 32 vendidos

Computador Todo En Uno Lenovo i5 1000gb + 8gb Ram All In One



U\$S 649

Pago a acordar con el vendedor
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
 Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)


Color: Negro

Cantidad: **1 unidad** ▼ (977 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Ver el ítem | Compra más | Impresoras y Copiadoras | impresoras

Compartir | Vender uno igual



Nuevo | 172 vendidos

**Copiadoras Impresoras
Marca Ricoh. Importadores
Directos.**

US\$ 490

- Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario efectivo, tarjeta de crédito.
[Más información](#)
- Envío gratis a todo el país
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (47 disponible)

[Comprar ahora](#)

[Activar Windows](#)



Nuevo

**Caja Registradora
Computarizada Tactil Con
Impresora Y Cajón**

U\$S 499

- Pago a acordar con el vendedor
[Más información](#)
- Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)


¡Última disponible!

[Comprar ahora](#)

También puede interesarle: amazon | alexa | xbox | eco tv | evision | google | yoma | hgsystem | multimedio digital

Ver el ítem | Centro de Audio y Video | Proyectores y Pantallas | Proyectores

Compartir | Vender uno igual



Nuevo | 355 vendidos

**Proyector Wifi Unic Uc46
1200lumens 120 Pulgadas
Full Hd**

U\$S 89⁹⁶

- Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario efectivo, tarjeta de crédito.
[Ver información](#)
- Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (785 disponible)

[Comprar ahora](#)

[Activar Windows](#)

[Ver a Confianza del vendedor Activar Wifi](#)



Nuevo | 399 vendidos

Panasonic Teléfono Inalámbrico 3 Bases Bluetooth Identificada



U\$S 69

- Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
- Entrega a acordar con el vendedor
(Quito, Pichincha, Quito)

Cantidad: 1 unidad (994 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Activar Windows

[Ver la Configuración para activar Wi](#)



Nuevo

Salas Lounge Puffs Para Restaurantes Cafeterías Eventos



U\$S 190

- Pago a acordar con el vendedor
[Más información](#)
- Entrega a acordar con el vendedor
[Ver costos de envío](#)

¡Última disponible!

[Comprar ahora](#)

Información sobre el vendedor



Nuevo | 4 vendidos

Sillas Mesas Para Restaurantes Cafeterías Heladerías



U\$S 120

- Pago a acordar con el vendedor
[Más información](#)
- Entrega a acordar con el vendedor
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (97 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo

Comedor Para Mascota En Madera Y Acero Inoxidable, Exclusiv



\$ 145.00

Hasta 36 cuotas



Más información

Envío gratis a nivel nacional

Conoce los tiempos y las formas de envío.

[Calcular cuándo llega](#)

Color: **Beige**

¡Última disponible!

Comprar ahora



Nuevo

Tazón Bowl Tramontina Acero Inox 8,3l Recipiente C/tapa



U\$S 23

Pago a acordar con el vendedor

Acepta depósito bancario, efectivo.

[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor

Guto, Pichincha | Guto |

[Ver costos de envío](#)

Color: **Bianco**

Cantidad: **1 unidad** (20 disponibles)

Comprar ahora



Nuevo | 1 vendido

Juego Cuchillos 9pzs Tramontina Affilata Lámina Acero Inox



U\$S 29⁹⁹

Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Color: Negro

Cantidad: 1 unidad (99 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Vajilla France Filos Dorados 20 Piezas

Ref: 1.02200 [Ver más detalles del producto](#)



\$ 58.99

Costo CLUB PYCCA

Nº cuotas
12

\$ 5.35



Selecciona tu forma de pago:

CLUB PYCCA

TARJETA BANCARIA



[COMPRAR](#)



Nuevo | 11 vendidos

Extintor Recargable Polvo 10 Libras



U\$S 18⁷⁷

Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, efectivo.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (2 disponibles)

[Comprar ahora](#)

1 años de garantía de fábrica.



Nuevo | 4 vendidos

Detector De Gas Con Alarma



U\$S 13⁹⁹

Pago a acordar con el vendedor
 Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
 Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (8 disponibles)

Comprar ahora

8 meses de garantía de fábrica.



Grapadora semindustrial ref.5410

Metálica semindustrial grapas # 24/6 - 23/8

- 1 +

Precio

\$ 19.99

COMPRAR 


Hola soy Abby virtual
 ¿en qué puedo ayudarte?

Este es un tipo de grapadora, de brazo largo, tiene un marco mas la que las grapadoras normales.

Grapas #10 ref.1188

Grapas metálicas #10 caja de 1000uni

- 1 +

Precio

\$ 0.35

COMPRAR




Grapas Pequeñas para grapadoras mini

Papel bond para registradora

75 mm x 80 mm



- 1 +

Precio

\$ 1.21

COMPRAR



Libreta espiral #1 1/2 100 hojas cuadros

Pasta dura, hojas papel bond 56 gr. de bolsillo.

- 1 +

Precio

\$ 1.53

COMPRAR



Libreta de pasta dura con doble anillo, con diseños variados, plás holográfico, tamaño libreta de bolsillo, con 100 hojas inte [Hola soy A](#)

Resma de papel bond A4

075 grs. PREMIUM



- 1 +

Precio

\$ 3.75

COMPRAR



Máximo desempeño para su impresión!



Nuevo | 5 vendidos

Escobas, Trapeadores, Cepillos, Lavacarros



U\$S 1

Pago a acordar con el vendedor

Accepta depósito bancario, efectivo,
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor

Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (98 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo | 4 vendidos

Limpion Industrial 600 Mts. Cavedi



U\$S 14

Pago a acordar con el vendedor

Accepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito,
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor

Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (98 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo | 6 vendidos

Toalla De Manos 100m Center Pull Paq X 4 Rollos | X Mayor



U\$S 17

Pago a acordar con el vendedor

Accepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito,
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor

Quito, Pichincha (Quito)
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (490 disponibles)

[Comprar ahora](#)



Nuevo 12 vendidos

Tacho Basura 53 Litros - Puntos Ecologicos Entregas Gratis

U\$S 19

- Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, efectivo
[Más información](#)
- Entrega a acordar con el vendedor
Bogotá, Bogotá
[Ver otros de este tipo](#)

Cantidad: 1 unidad (102 disponibles)



Pala de Basura Rojo con Bastón

Id. 100609 [Ver más detalles del producto](#)

Cuenta CLUB PYCCA

\$ 2.18 Nº cuenta: 1 \$ 2.18

Selecciona la forma de pago:

CLUB PYCCA INCLIA BANCOMIA

1

COMPRAR



Nuevo 13 vendidos

Fundas Basura Industrial 39x55 Negro Desechos Comunes X10

U\$S 5⁵⁰

- Pago a acordar con el vendedor
Acepta depósito bancario, efectivo
[Más información](#)
- Entrega a acordar con el vendedor
Cuenca, Guayaquil
[Ver otros de este tipo](#)

Cantidad: 1 unidad (975 disponibles)

Comprar ahora



Desinfectante eucalipto
silvestre olimpia 900 ml

Olimpia

\$1.99



Cloro original Clorox 2000 ml

Clorox

\$2.99



Fixado

**Galon Detergente
Desengrasante Limpieza
Cocina Marca Dg**



U\$S 12⁹⁰

Pago a acordar con el vendedor
(Aceptar depósito bancario efectivo)
[Más información](#)

Entrega a acordar con el vendedor
(Reservar espacio)
[Ver estado de envío](#)

Cantidad limitada (100 disponibles)

[Comprar ahora](#)