



CARRERA: GASTRONOMÍA

TEMA:

“Creación de una repostería en base a la elaboración de línea de postres con la pulpa de tuna ecuatoriana en el sector de Calderón, Ciudad de Quito.”

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

AUTOR:

Cristian Alexis Pino Escobar

TUTOR:

Chef Carlos Chávez

D.M. Quito, 11 de Abril 2022

DEDICATORIA

Dedico la elaboración de este Plan de Negocios a mis padres que me han apoyado económicamente, psicológicamente y sentimentalmente para yo poder estar en estas instancias del momento, al igual que a mi Institución y profesores de carrera los cuales con su paciencia y sus buenos consejos han forjado un estudiante responsable y dedicado en su carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y familiares los cuales me han apoyado en este transcurso de mi carrera, al igual de mis profesores y tutores los cuales con sus buenos consejos y compañía me han brindado lo necesario para triunfar como profesional en el ámbito laboral y sobre todo agradezco a Dios por la salud y la felicidad que me dio en todo este tiempo que llevo estudiando.

AUTORÍA

Yo, Cristian Pino, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Cristian Alexis Pino Escobar

D.M. Quito, 11 de abril del 2022

Chef Carlos Chávez.

Director de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

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

Chef Carlos Chávez

D.M. Quito, 11 de abril del 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

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

PRIMERA: El Chef Carlos Chávez y por sus propios derechos en calidad de Director del trabajo fin de carrera; y la Sr. Cristian Alexis Pino Escobar por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO.- La Sr. Cristian Alexis Pino Escobar realizó el trabajo fin de carrera titulado: “Creación de una repostería en base a la elaboración de línea de postres con la pulpa de tuna ecuatoriana en el sector de Calderón, Ciudad de Quito.”, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Gastronomía en el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, bajo la dirección del chef Carlos Chavez.

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

TERCERA: Los comparecientes, Chef Carlos Chávez en calidad de director del trabajo fin de carrera y la Sr. Cristian Alexis Pino Escobar, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: “Creación de una repostería en base a la elaboración de línea de postres con la pulpa de tuna ecuatoriana en el sector de Calderón, 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.

Chef Carlos Chávez

Cristian Pino

D.M. Quito, 11 de abril del 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA .	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN	14
INTRODUCCIÓN	15
1.1 Resumen ejecutivo	15
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	16
2.1 Creación de la empresa	16
2.2 Descripción de la empresa	16
2.3. Tamaño de la empresa	18
2.4 Necesidad de la empresa	18
Gráfico N°1. Pirámide de Maslow.....	18
2.5. Localización de la empresa	21
La empresa Repostería A&Z estará ubicado en la ciudad de	Quito,
provincia de Pichincha, Ecuador, en el norte de la ciudad, calles. Av.	
García Moreno.	21
Gráfico N°2. Ubicación	21
2.6. Filosofía empresarial	21
2.7. Desarrollo organizacional	26
2.8. Organigrama empresarial	28
Gráfico N°3. Organigrama empresarial de Repostería A&Z.....	28
2.9. Funciones del personal	29
Tabla N°1. Méritos aspectos a considerar, Gerente chef.....	30
Tabla N°2. Méritos aspectos a considerar, ayudante de cocina.....	32
Tabla N°3. Méritos aspectos a considerar, mesero/ cajero	34
3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING..	35
3.1 Objetivo de mercadotecnia	35
3.2 Investigación de mercado	35
3.2.1 Modalidad	35

3.3 Plan de Muestreo	36
3.4 Análisis de la encuesta.....	37
Tabla N°4. Pregunta 1	37
Gráfico N°4. Pregunta 1, gráfico circular.	37
Tabla N°5. Pregunta 2	38
Gráfico N°5. Pregunta 2, gráfico circular.	38
Tabla N°6. Pregunta 3	39
Gráfico N°6. Pregunta 3, gráfico circular.	39
Tabla N°7. Pregunta 4	40
Gráfico N°7. Pregunta 4, gráfico circular.	40
Tabla N°8. Pregunta 5	41
Gráfico N°8. Pregunta 5, gráfico circular.	41
Tabla N°9. Pregunta 6	42
Gráfico N°9. Pregunta 6, gráfico circular.	42
Tabla N°10. Pregunta 7	43
Gráfico N°10. Pregunta 7, gráfico circular.	43
Tabla N°11. Pregunta 8	44
Gráfico N°11. Pregunta 8, gráfico circular.	44
Tabla N°12. Pregunta 9	45
Gráfico N°12. Pregunta 9, gráfico circular.	45
Tabla N°13. Pregunta 10	46
Gráfico N°13. Pregunta 10, gráfico circular.	46
ENTORNO EMPRESARIAL	48
3.5.1. Microentorno.....	48
Gráfico N°14. Esquema microentorno de Repostería A&Z.....	48
Gráfico N°15. Ubicación.....	48
Tabla N°14. Competencias Indirectas.	49
Tabla N°15. Proveedores.....	50
3.5.2 Macroentorno	51
3.6. Producto y servicio	54
3.6.1. Producto esencial.....	54
3.6.2 Producto real	55
3.6.3. Producto aumentado	57
3.7. Plan de introducción al mercado	58

Gráfico N°16. Diseño uniforme chef administrador	58
Gráfico N°17. Diseño uniforme Ayudante de cocina.	59
Gráfico N°18. Diseño uniforme de servicio.....	60
3.8. Canal de distribución y puntos de ventas.....	64
Tabla N°16. Financiamiento	65
3.9. Riesgos y oportunidades del negocio.	66
3.10. Fijación de precios	66
Tabla N°17. Receta estándar de costos.....	68
Tabla N°18. Receta estándar de producción.....	69
Tabla N°19. Receta estándar de costos.....	70
Tabla N°20. Receta estándar de producción.....	71
Tabla N°21. Receta estándar de costos.....	72
Tabla N°22. Receta estándar de producción.....	73
3.11. Implementación del negocio.....	74
Tabla N°23. Arriendo del local.....	74
Tabla N°24. Equipos industriales	74
Tabla N°25. Equipos de computación	75
Tabla N°26. Muebles y enseres	76
Tabla N°27. Equipos industriales de seguridad.....	77
Tabla N°28. Suministros de oficina.....	77
Tabla N°29. Servicios básicos	78
Tabla N°30. Materiales de limpieza.	78
3.12. Estudio Arquitectónico.....	79
Gráfico N°19. Estructura del establecimiento.....	79
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	80
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	85
5.1 Objetivo de área.....	85
5.2 Impacto Ambiental.....	85
5.3 Impacto Social.....	86
6. ANÁLISIS FINANCIERO.....	88
6.1. Inversiones	88
6.2. Activos fijos	88
Tabla N°31. Activos fijos.	88
6.3. Activos diferidos	89

Tabla N°32. Activos diferidos.....	89
6.4. Capital de trabajo.....	89
Tabla N°33. Total, de inversiones.....	90
6.5. Sueldos.....	90
Tabla N°34. Sueldos.....	90
Tabla N°35. Decimos.....	90
Tabla N°36. Sueldos totales.....	91
6.6. Depreciación activos fijos	91
Tabla N°37. Depreciación de activos fijos.....	91
6.7. Amortizaciones	91
Tabla N°38. Amortizaciones.....	92
6.8. Estructura capital.....	92
Tabla N°39. Capital.....	92
6.9. Tabla de amortizaciones	93
Tabla N°40. Amortizaciones.....	93
6.10. Punto de equilibrio	93
Tabla N°41. Datos punto de equilibrio.....	93
Tabla N°42. Margen de contribución.....	94
Tabla N°43. Punto de equilibrio.....	94
Tabla N°44. Ventas/costo.....	94
6.11. Costo de ventas	94
Tabla N°45. Costo de venta.....	95
6.12. Flujo de caja.....	95
Tabla N°46. Flujo de caja.....	96
6.13. Cálculo del TIR y el VAN	96
6.13.1. VAN (Valor Actual Neto).....	96
6.13.2 TIR (Tasa interna de retorno)	97
Tabla N°47. Flujo de caja.....	97
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
7.1. Conclusiones.....	98
7.2. Recomendaciones.....	99
7.3. Bibliografía.....	100
7.4. ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1.	Méritos aspectos a considerar, Gerente chef.....	30
Tabla N°2.	Méritos aspectos a considerar, ayudante de cocina.....	32
Tabla N°3.	Méritos aspectos a considerar, mesero/ cajero	34
Tabla N°4.	Pregunta 1	37
Tabla N°5.	Pregunta 2	38
Tabla N°6.	Pregunta 3	39
Tabla N°7.	Pregunta 4	40
Tabla N°8.	Pregunta 5	41
Tabla N°9.	Pregunta 6	42
Tabla N°10.	Pregunta 7	43
Tabla N°11.	Pregunta 8	44
Tabla N°12.	Pregunta 9	45
Tabla N°13.	Pregunta 10	46
Tabla N°14.	Competencias Indirectas.	49
Tabla N°15.	Proveedores.	50
Tabla N°16.	Financiamiento.....	65
Tabla N°17.	Receta estándar de costos.....	68
Tabla N°18.	Receta estándar de producción.....	69
Tabla N°19.	Receta estándar de costos.....	70
Tabla N°20.	Receta estándar de producción.....	71
Tabla N°21.	Receta estándar de costos.....	72
Tabla N°22.	Receta estándar de producción.....	73
Tabla N°23.	Arriendo del local.....	74
Tabla N°24.	Equipos industriales	74
Tabla N°25.	Equipos de computación	75
Tabla N°26.	Muebles y enseres	76
Tabla N°27.	Equipos industriales de seguridad.....	77
Tabla N°28.	Suministros de oficina.....	77
Tabla N°29.	Servicios básicos	78
Tabla N°30.	Materiales de limpieza.	78
Tabla N°31.	Activos fijos.	88

Tabla N°32. Activos diferidos.	89
Tabla N°33. Total, de inversiones.	90
Tabla N°34. Sueldos.	90
Tabla N°35. Decimos.....	90
Tabla N°36. Sueldos totales.....	91
Tabla N°37. Depreciación de activos fijos.	91
Tabla N°38. Amortizaciones.	92
Tabla N°39. Capital.	92
Tabla N°40. Amortizaciones.	93
Tabla N°41. Datos punto de equilibrio.	93
Tabla N°42. Margen de contribución.	94
Tabla N°43. Punto de equilibrio.	94
Tabla N°44. Ventas/costo.	94
Tabla N°45. Costo de venta.	95
Tabla N°46. Flujo de caja.	96
Tabla N°47. Flujo de caja.	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1. Pirámide de Maslow.....	18
Gráfico N°2. Ubicación	21
Gráfico N°3. Organigrama empresarial de Repostería A&Z.....	28
Gráfico N°4. Pregunta 1, gráfico circular.	37
Gráfico N°5. Pregunta 2, gráfico circular.	38
Gráfico N°6. Pregunta 3, gráfico circular.	39
Gráfico N°7. Pregunta 4, gráfico circular.	40
Gráfico N°8. Pregunta 5, gráfico circular.	41
Gráfico N°9. Pregunta 6, gráfico circular.	42
Gráfico N°10. Pregunta 7, gráfico circular.	43
Gráfico N°11. Pregunta 8, gráfico circular.	44
Gráfico N°12. Pregunta 9, gráfico circular.	45
Gráfico N°13. Pregunta 10, gráfico circular.	46
Gráfico N°14. Esquema microentorno de Repostería A&Z.....	48
Gráfico N°15. Ubicación.....	48
Gráfico N°16. Diseño uniforme chef administrador	58
Gráfico N°17. Diseño uniforme Ayudante de cocina.	59
Gráfico N°18. Diseño uniforme de servicio.....	60
Gráfico N°19. Estructura del establecimiento.....	79

“Creación de una repostería en base a la elaboración de línea de postres con la pulpa de tuna ecuatoriana en el sector de Calderón, Ciudad de Quito.”

Cristian Pino

Chef Carlos Chávez

D.M. Quito 11 de abril, 2022

RESUMEN

En el actual proyecto de plan de negocios se intenta crear una cafetería que tiene como fin promocionar la tuna como fruta endémica del Ecuador, al igual que su valor nutricional y los distintos beneficios que tiene para la salud consumir esta fruta, ya que con la gran demanda que ha tenido el mercado con otras frutas más típicas, la tuna se ha ido perdiendo de poco en poco en el transcurso de estos años, por lo cual esta cafetería llenara ese espacio en el mercado implementando la elaboración de una línea de postres a base a la pulpa de la tuna ecuatoriana en el sector norte de la ciudad de Quito, aplicando las técnicas tradicionales ecuatorianas para la elaboración de postres e intentar crear algo nuevo para los consumidores y así ganar popularidad en el mercado actual.

INTRODUCCIÓN

1.1 Resumen ejecutivo

En el presente trabajo se presentará el modelo de negocio que trata sobre la creación de una repostería en base a la elaboración de línea de postres, con la pulpa de tuna ecuatoriana en el sector de Calderón, ciudad de Quito.

En el segundo capítulo viene a estar detallada por la organización empresarial en donde se verán descritas las características e importancias de la empresa al igual que el tamaño y las necesidades de la misma. También se detallará el sector donde se plantea tener la empresa y la filosofía empresarial que esta tendrá para sus empleados, de la misma manera vendrá a estar organizada por un organigrama empresarial y aquí se detallarán el personal necesario al igual que los egresos que estos conllevarán para el comienzo de la empresa.

Por otra parte en el capítulo tres se detallarán las estrategias de marketing que la empresa tendrá para ingresar de esta manera al mercado, para esto se realizó el método de encuesta a 104 personas para tener una base del sector al cual se apuntó a tener la empresa. También se detallará el entorno empresarial donde se verá reflejado las competencias directas e indirectas de la empresa al igual que los proveedores y los factores que podrían perjudicar a la empresa. Se establecerá el logo de la empresa con los productos que va a ofrecer con su respectiva receta.

Por último en el capítulo cuatro y cinco se verán reflejados los documentos necesarios para el óptimo funcionamiento de la empresa además de todos los valores económicos ya sean ingresos y egresos que tendrá la empresa en el lapso de 5 años.

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1 Creación de la empresa

Repostería A&Z nace por la falta de interés que tiene la población quiteña en el sector norte de Quito en cuanto a la promoción, difusión y consumo de la tuna en una presentación de postre, por lo cual esta repostería busca generar una línea de postres a base de la pulpa de la tuna ecuatoriana para poder retomar el patrimonio alimentario con el que cuenta el sector norte de Quito, generando un aporte nutricional y económico.

2.2 Descripción de la empresa

Importancia

La cafetería tiene como finalidad crear una línea de postres a base de la tuna ecuatoriana para retomar el patrimonio alimentario que el sector norte de Quito tenía y así llenar un nicho de mercado que no ha sido explotado ni elaborado.

Características

Responsabilidad social: La empresa Cafetería A&Z tiene como finalidad precautelar la seguridad de su cliente externo con los debidos estándares de bioseguridad por cuestión de “Covid” al igual que llevar un excelente producto a la mesa con las Buenas Prácticas de Manufactura “BPM”

Investigación e innovación: La empresa Cafetería A&Z elabora constantemente productos nuevos con la debida investigación para así innovar constantemente sus productos y poder presentar nuevas experiencias y delicias al cliente externo, utilizando siempre las técnicas tradicionales gastronómicas ecuatorianas.

Responsabilidad ambiental: La empresa Cafetería A&Z por la constante amenaza que vive el planeta por la contaminación ambiental y el calentamiento global implementara métodos de sostenibilidad ecológica para la repostería, utilizando productos ecológicos y locales tales como la tuna al igual que implementar envases biodegradables y tachos de basura el reciclaje.

Profesionales apasionados con su trabajo: La empresa Cafetería A&Z tiene en cuenta que si el cliente interno está feliz el cliente externo también lo estará, por lo cual se tendrá todas las facilidades y beneficios que el trabajador necesite para que realice un trabajo excelente y pueda ofrecer un servicio óptimo para una repostería de renombre.

Actividad

Repostería A&Z es un establecimiento que tiene como fin llenar un nicho de mercado, para dar a conocer a la tuna ecuatoriana elaborando una línea de postres acompañado de un buen servicio y precios óptimos que se encuentren dentro del mercado.

2.3. Tamaño de la empresa

Repostería A&Z es una microempresa que contará con 4 áreas específicas: área de producción, área de almacenamiento, área de servicio y área ejecutiva

La empresa contará con:

- Gerente chef.
- Ayudante de cocina.
- Mesero / cajero.

2.4 Necesidad de la empresa

Gráfico N°1. Pirámide de Maslow



(Pino, 2022). Pirámide de Maslow

Necesidad fisiológica

Es un Repostería de alimentos y bebidas para cubrir la necesidad fisiológica nutricional y la alimentación del cliente externo.

Necesidad de seguridad

La Repostería A&Z contará con altos estándares de bioseguridad por cuestión de “COVID”, para el cliente interno como externo, se les tomará la debida temperatura además de proporcionar gel antibacteriano y alcohol líquido de ser necesario.

Se practicará las Buenas Prácticas de Manufactura “BPM” para asegurar al cliente externo su seguridad alimentaria para que pueda estar satisfecho, y cuente con la seguridad de que está teniendo un producto de calidad.

Para que el cliente externo este más seguro de poder alimentarse en el establecimiento se contará con parqueaderos internos, para que el cliente se encuentre tranquilo al momento de entrar al establecimiento.

Por último, se dará todos los beneficios y seguros que necesita el empleado para que se sienta seguro y pueda dar un servicio de calidad y óptimo para el cliente externo.

Necesidad social-afiliación

La necesidad social en el ambiente laboral es muy importante por lo cual se realizará los debidos protocolos de seguridad al igual que beneficiar al empleado con los seguros necesarios para que esté tranquilo en algún momento de un accidente laboral.

Conservar la confianza con el empleado y el empleador es muy importante por lo cual se brindará de cursos para aquel trabajador de destaque en la empresa, y así poder mejorar el servicio al cliente externo y mantener feliz al cliente interno, para que exista un mejor funcionamiento en la empresa y no exista ningún contratiempo laboral.

Necesidad de reconocimiento

La empresa recibirá su reconocimiento gracias a la elaboración de postres a base de la tuna ecuatoriana, ya que es un nicho de mercado que no ha sido abarcado, además de realizar un servicio de calidad y presentar postres distintos a los que usualmente se puede llegar a ver en el mercado actual.

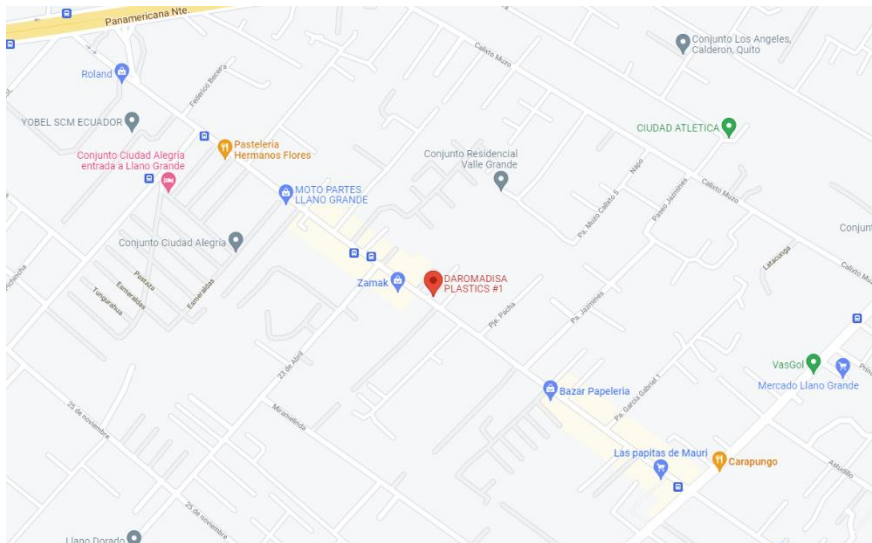
Necesidad de autorrealización

La empresa Repostería A&Z llegará a ser reconocida por la elaboración de postres a base de la tuna ecuatoriana, además dará un servicio de calidad para que el cliente externo se sienta satisfecho y tranquilo.

2.5. Localización de la empresa

La empresa Repostería A&Z estará ubicado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, Ecuador, en el norte de la ciudad, calles. Av. García Moreno.

Gráfico N°2. Ubicación



(maps, 2022) *Ubicación Recuperada*

<https://www.google.com/maps/place/DAROMADISA+PLASTICS+%231/@-0.112106,78.4420271,16.79z/data=!4m5!3m4!1s0x91d58f5190b06603:0xcaca805f6e7b5871!8m2!3d-0.1122535!4d-78.4407408>

2.6. Filosofía empresarial

Misión

Repostería A&Z es una empresa que se encargará de llenar un nicho de mercado ejecutando una línea de postres a base de la tuna ecuatoriana, realizando las debidas investigaciones de los tipos de técnicas gastronómicas necesarias para poder dar al comensal un producto de calidad y un servicio óptimo.

Visión

Repostería A&Z pretende satisfacer las necesidades de los clientes hacia la falta de postres a base de la tuna ecuatoriana dando diferentes tipos de presentaciones.

Objetivos

Investigar las técnicas gastronómicas para la elaboración de postres con base de frutas

Realizar una investigación experimental para elaborar recetas estándar de los postres.

Determinar los beneficios de la tuna y sus características principales.

Meta

Ser una Repostería reconocida a nivel del sector norte de Quito por sus diferentes presentaciones y variedad de productos, además de llegar a tener sucursales en todo el Ecuador utilizando las frutas endémicas de cada sector en el transcurso de 4 años.

Estrategias

- Elaborar línea de postres para adultos y para niños, además de realizar diferentes presentaciones dependiendo del tipo de comensal, sea un niño o adulto.
- Realizar publicidad por medios electrónicos sean estos, redes sociales, televisión o radio para difundir así la idea de la elaboración de postres a base de frutas endémicas como la tuna.
- Implementar la matriz de ingeniería de menús para conseguir una mejor rentabilidad en la cafetería para así quitar o innovar nuevos platos para los comensales.

Políticas

Los trabajadores.

- Llevar adecuadamente los uniformes de trabajo, sin manchas ni que contengan algún tipo de rotura.
- Llegar puntualmente al sitio de trabajo
- Mantener el área de trabajo debidamente aseada y ordenada, los hombres sin barba y las mujeres sin maquillaje ostentoso.
- Ser respetuosos entre los trabajados de la empresa.
- No ingerir bebidas alcohólicas o fumar en las áreas de trabajo y horas laborales.

La empresa.

- Abrir con puntualidad en las horas establecidas por el local.
- Brindar un servicio y productos de calidad al cliente.
- Mantener a los empleados con sus debidos seguros y afiliaciones.
- Mantener las áreas de trabajo y los alrededores de la empresa debidamente aseada.
- Mantener todos los productos en debidas condiciones
- No desperdiciar los alimentos o productos utilizados por la empresa, encontrar métodos de conservación para evitar en lo posible la merma.
- Llevar los procesos de bioseguridad y BPMs debidamente en la empresa.

FODA

Fortaleza

- Productos con frutas endémicas del país como la tuna
- Servicio de calidad y productos de calidad.
- Establecimiento cuenta con parqueadero interno.
- Precios accesibles para los comensales.

Oportunidades

- No existe mucha competencia en el mercado.
- Productos frescos y escogidos para una mejor calidad.
- Personal capacitado para el servicio al cliente.
- Establecimiento adecuado para familias y jóvenes.

Debilidades

- Productos desconocidos por el cliente estándar
- Sector no tan comercial.
- Alza de precios en temporadas bajas de frutas.
- Bajo consumo de tuna en el sector.
- Falta de personal capacitado en la producción de alimentos.

Amenazas

- Sufrir de cuarentena expuesta por el gobierno por la enfermedad “COVID”
- Sufrir un accidente laboral en el establecimiento.
- No encontrar un proveedor que cumpla con los requisitos expuestos por la empresa.
- Alza de los costos en frutas o IVA expuesto por el gobierno.
- Mala administración en el área contable.

2.7. Desarrollo organizacional

Tipo de estructura

Repostería A&Z contará con una estructura empresarial que comenzará desde la cabeza de mando hasta los niveles bajos de la empresa, con la finalidad de encargar a cada persona diferente tipo de ejecuciones y procesos para satisfacer al cliente y tener un servicio de calidad.

Nivel gerencial

- Chef propietario.

Nivel operativo

- Ayudante de cocina.
- Mesero/cajero.

Formalización

La empresa Repostería A&Z buscará cumplir con todos los requerimientos necesarios, para entrar en el mercado y plantarse como una empresa óptima para el servicio de alimentos y bebidas, cumpliendo con los estándares legales impuestos por el gobierno para empresas de A&B.

Para el debido funcionamiento de la empresa se llevará a cabo todos los cumplimientos necesarios que pide las entidades gubernamentales tales como: el MINTUR, ARCSA, SECAP entre otras.

Centralización- Descentralización

La empresa Repostería A&Z encargará sus actividades para el funcionamiento óptimo de todas las áreas de trabajo con la que cuenta el establecimiento, para que así el negocio pueda funcionar apropiadamente y con esto poder llegar a tener un servicio de calidad al igual que productos óptimos para los clientes.

El encargado de la descentralización delegará las funciones de cada área de trabajo dependiendo del tipo de puesto que el empleado haya sido contratado, sea este como el área de servicio o el área de producción.

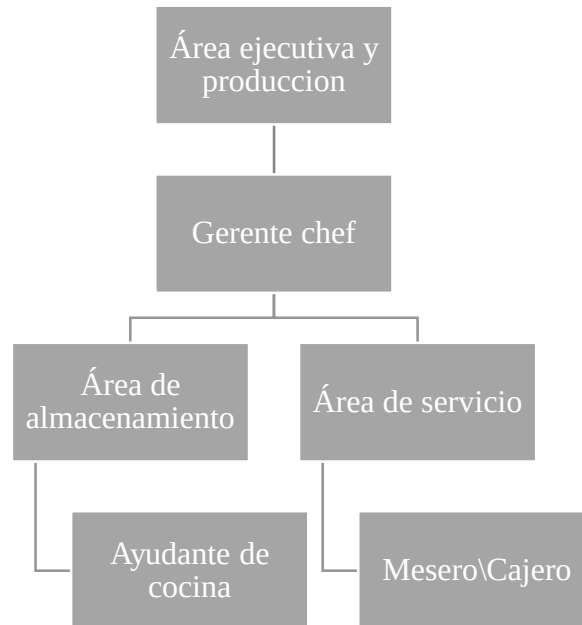
Integración

La integración organizacional se dará en diversas charlas que se tendrá mensualmente para encontrar los vacíos que tiene cada área de trabajo, y así poder llevar un mejor servicio al cliente, esto se puede hacer dependiendo de la necesidad de cada área, ya sea esta en la organización del menú, organización del personal, en el control de proveedores o en la producción de los platos.

Desarrollo organizacional

2.8. Organigrama empresarial

Gráfico N°3. Organigrama empresarial de Repostería A&Z



(Pino, 2022) *Organigrama empresarial Cafetería A&Z Quito.*

2.9. Funciones del personal

PUESTO DE GERENTE GENERAL

Detalles generales del puesto de gerente

Empresa	Repostería A&Z
Unidad administrativa	Área ejecutiva y producción
Misión del puesto	Encargado de mantener todo el balance y administrar cada área de trabajo del establecimiento, además de elegir materia prima, buscar proveedores, cuidar el proceso de elaboración, regular la frecuencia de compras, planificar los menús del establecimiento para así poder tener un mejor rendimiento de los trabajadores y llegar a tener el mejor servicio posible hacia los comensales o clientes.
Denominación del puesto	Gerente Chef
Roll del puesto	Planificación, regulación y coordinación en las distintas áreas de trabajo del establecimiento.
Remuneración	650\$

Méritos aspectos a considerar

Tabla N°1. Méritos aspectos a considerar, Gerente chef

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencia del puesto
Tecnólogo en gastronomía	Mínimo en el cargo de gerente general 2 año.	Conocer de técnicas gastronómicas en repostería clásicas y de vanguardia.	Respeto
Un idioma nativo y de preferencia el idioma inglés		Protocolos de servicio y procesos de alimentación.	Puntualidad
Cursos seguidos en la rama de repostería		Administración de recursos económicos	Responsabilidad
Curso de primeros auxilios		Manejo de BPMs	Atención al cliente.
Curso de seguridad alimentaria			Atención al cliente interno.
			Creatividad
			Innovación.
			Análisis de problemas
			Honestidad

(Pino, 2022). Méritos a considerar, Gerente chef Quito

PUESTO DE AYUDANTE DE COCINA

Detalles generales del puesto de gerente

Empresa	Repostería A&Z
Unidad administrativa	Área de producción y almacenamiento
Misión del puesto	Ayudar con las operaciones diarias que se realizan en el área de producción con ayuda del Gerente en chef, además de gestionar los pedidos realizados por los clientes del establecimiento.

Denominación del puesto	Ayudante de cocina
--------------------------------	--------------------

Roll del puesto	Ayuda con las rutinas diarias de la cocina siendo estas realizar un misen en place además de organizar la cocina, y mantener los utensilios limpios y óptimos para su uso.
------------------------	--

Remuneración	425\$
---------------------	-------

Méritos aspectos a considerar

Tabla N°2. **Méritos aspectos a considerar, ayudante de cocina**

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencia del puesto
Tecnólogo en gastronomía	Mínimo de 6 meses en la preparación de los alimentos y bebidas en cafeterías o restaurantes.	Conocimiento básico de técnicas gastronómicas en repostería Manejo de BPMs	Respeto Puntualidad Honestidad Atención al cliente Creatividad Manejo de presión en el trabajo

(Pino, 2022). *Méritos aspectos a considerar, ayudante de cocina Quito*

PUESTO DE MESERO/ CAJERO

Detalle general del puesto de Mesero/ Cajero

Empresa	Repostería A&Z
Unidad administrativa	Área de servicio
Misión del puesto	Se encargará de procesar pedidos y servirlos a la mesa, administrar quejas y cumplidos, procesar pagos y facturas además de ser el puente entre el cliente interno y externo del establecimiento para que así no exista ningún inconveniente ni confusión al momento de realizar el servicio.
Denominación del puesto	Mesero/ Cajero
Roll del puesto	Gestionar los cobros por cada plato y administrar el servicio al cliente.
Remuneración	450\$

Méritos aspectos a considerar

Tabla N°3. Méritos aspectos a considerar, mesero/ cajero

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencia del puesto
Curso en atención al cliente. Curso de primeros auxilios Curso terminado en B1 de inglés	Mínimo 1 año de experiencia como mesero y cajero	Atención al cliente Capacitación en el área de cobranza Manejo de la caja, detección de billetes falsos y manejo de valores	Responsabilidad Honestidad Atención al cliente Amabilidad Trabajo en equipo Puntualidad

(Pino, 2022). Méritos aspectos a considerar, mesero/cajero Quito

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

3.1 Objetivo de mercadotecnia

Dar a conocer la Repostería A&Z en el sector de Calderón en la elaboración de una línea de postres a base de la pulpa de la tuna ecuatoriana, además llenar un nicho de mercado que se encuentra vacío en el sector con la ayuda de redes sociales, aplicaciones y la implementación de una página web, para que los clientes puedan observar los productos de los establecimientos, y ayuden con la calificación de calidad, servicio y atención hacia los mismos. Así el establecimiento llenará los vacíos que los clientes puedan observar y como establecimiento poder dar una mejor experiencia.

3.2 Investigación de mercado

Repostería A&Z utilizó la investigación de campo a fuentes primarias como método de investigación de mercado mediante la utilización de encuestas, para lograr recaudar información que ayuden a plantear la ubicación del establecimiento, precios de los productos y postre estrella.

3.2.1 Modalidad

Se recolectó información mediante encuestas realizadas vía online con la ayuda de Google Forms por cuestiones de pandemia “Covid”. Se realizó a 104 personas totalmente aleatorias del sector de Calderón, las cuales fueron preguntas cerradas con un total de 10.

3.3 Plan de Muestreo

Este proyecto de modelo de negocio se realizó con todos los parámetros requeridos de bioseguridad y se tomó en cuenta a personas de todas las edades para realizar la encuesta que ayudará a la recolección de información, por lo cual con la ayuda de la siguiente formulá se obtuvo el número exacto de encuestados necesarios, para la obtención de información necesaria antes de la apertura del establecimiento.

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

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{144 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (144 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{460}{4,393}$$

$$n = 104$$

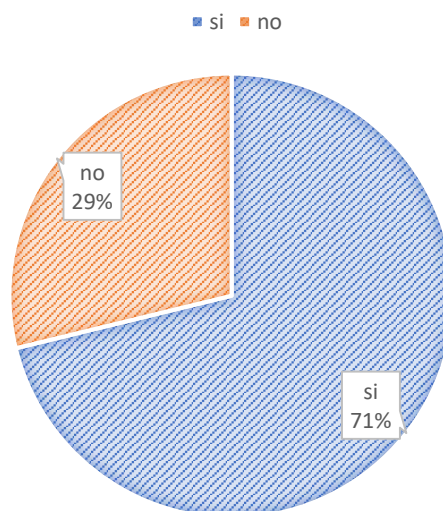
3.4 Análisis de la encuesta

Pregunta 1 ¿Conoce usted la Tuna?

Tabla N°4. Pregunta 1

¿Conoce usted la Tuna?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	74	71.2
No	30	28.8
TOTAL	104	100%

Gráfico N°4. Pregunta 1, gráfico circular.



(Pino, 2022). ¿Conoce usted la Tuna? Quito.

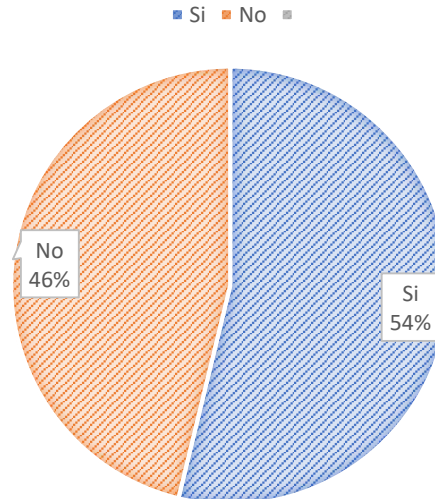
Análisis: De los 104 encuestados el 71% respondió que, si conocen la tuna, esto quiere decir que es un buen sitio para la venta de postres a base de tuna, ya que al ser un producto conocido los productos producidos van a tener más aceptación entre los clientes.

Pregunta 2 ¿Usted a degustado anteriormente la Tuna?

Tabla N°5.Pregunta 2

¿Usted a degustado anteriormente la Tuna?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	56	53.8
No	48	46.2
TOTAL	104	100%

Gráfico N°5. Pregunta 2, gráfico circular.



(Pino, 2022). ¿Usted a degustado anteriormente la Tuna? Quito.

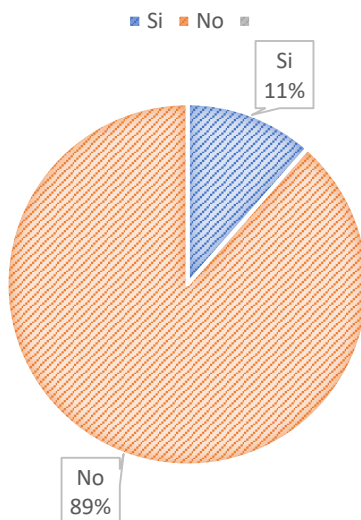
Análisis: De los 104 encuestados el 54% respondieron que, si han probado anteriormente la tuna, esto ayudará para que la gente tenga conocimiento de que es lo que se va a promocionar en el establecimiento.

Pregunta 3 ¿Conoce usted algún postre realizado con Tuna?

Tabla N°6.Pregunta 3

¿Conoce usted algún postre realizado con Tuna?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	12	11.5
No	92	88.5
TOTAL	104	100%

Gráfico N°6. Pregunta 3, gráfico circular.



(Pino, 2022). ¿Conoce usted algún postre realizado con Tuna? Quito.

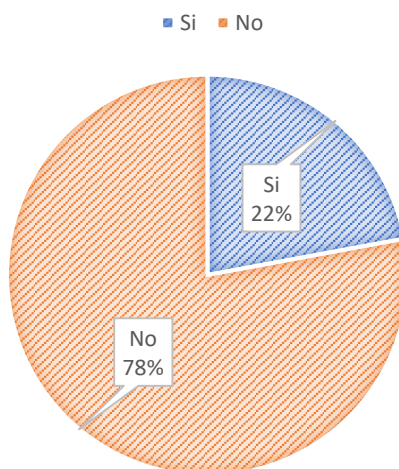
Análisis: De las 104 personas encuestadas el 89% respondieron que no conocen un postre realizado con la tuna, esto da a entender que es un sector favorable porque va a dar productos nuevos e innovadores a las personas.

Pregunta 4 ¿Conoce usted los beneficios que tiene para la salud la Tuna?

Tabla N°7. Pregunta 4

¿Conoce usted los beneficios que tiene para la salud la Tuna?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	23	22.1
No	81	77.9
TOTAL	104	100%

Gráfico N°7. Pregunta 4, gráfico circular.



(Pino, 2022). *¿Conoce usted los beneficios que tiene para la salud la tuna? Quito.*

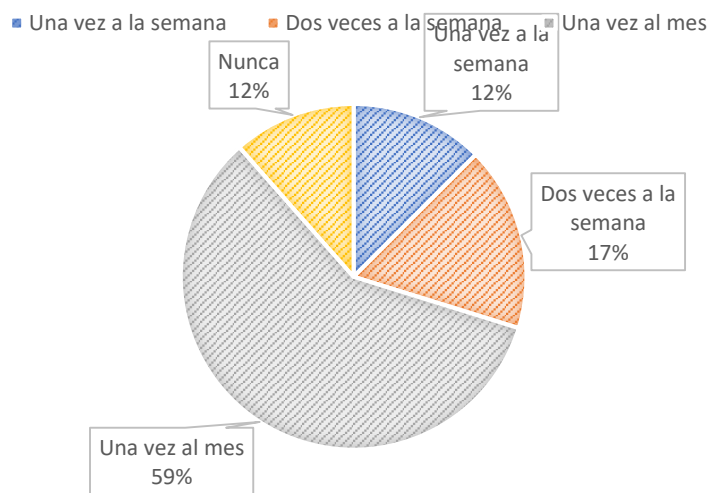
Análisis: De las 104 personas encuestadas el 78% respondieron que no conocen los beneficios para la salud que tiene la tuna, por lo tanto, da a entender que tendrá otro método de marketing para dar a conocer los productos del establecimiento.

Pregunta 5 ¿Conque frecuencia usted compra postres?

Tabla N°8.Pregunta 5

¿Conque frecuencia usted compra postres?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Una vez a la semana	13	12.5
Dos veces a la semana	18	17.3
Una vez al mes	61	58.7
Nunca	12	11.5
TOTAL	104	100%

Gráfico N°8. Pregunta 5, gráfico circular.



(Pino, 2022). *¿Con que frecuencia usted compra postres? Quito.*

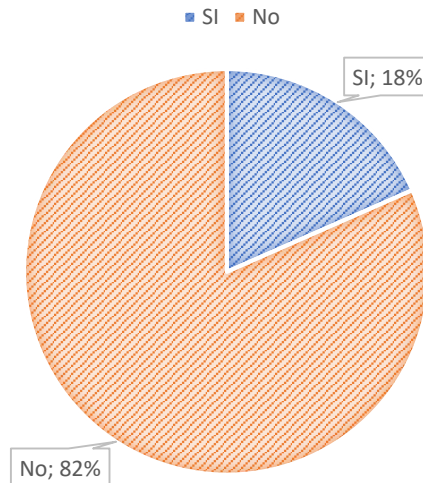
Análisis: De las 104 persona encuestadas el 59% respondieron que, si consumen una vez al mes postres, por lo que da a entender que si existirá ingresos mensuales estables para el establecimiento.

Pregunta 6 ¿Conoce usted algún establecimiento de repostería que se dedique a la venta de postres con frutas endémicas del país?

Tabla N°9.Pregunta 6

¿Conoce usted algún establecimiento de repostería que se dedique a la venta de postres con frutas endémicas del país?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	19	18.4
No	84	81.6
TOTAL	104	100%

Gráfico N°9. Pregunta 6, gráfico circular.



(Pino, 2022). *¿Conoce usted algún establecimiento de repostería que se dedique a la venta de postres con frutas endémicas del país? Quito.*

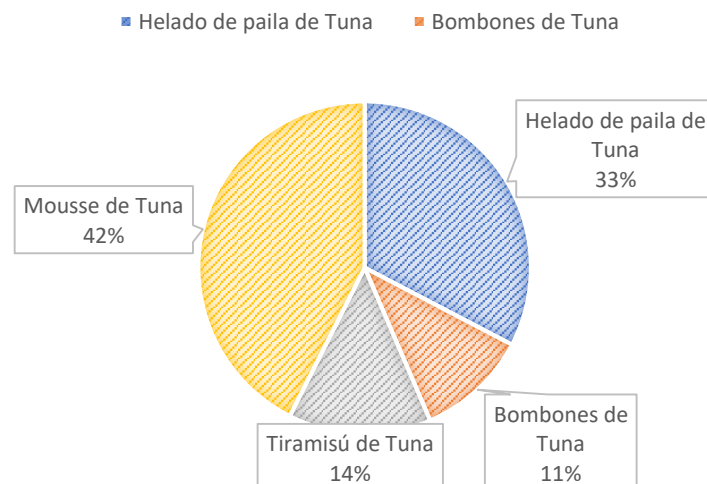
Análisis: De las 104 personas encuestadas el 82% respondieron que no conocen un establecimiento de repostería que se dedique a la venta de postres con frutas endémicas, por lo que da a entender que es viable establecer en el sector de Calderón una repostería y más a futuro crear sucursales por el país.

Pregunta 7 ¿Qué tipo de postres preparados a base de pulpa de la tuna le gustaría probar?

Tabla N°10.Pregunta 7

¿Qué tipo de postres preparados a base de pulpa de la tuna le gustaría probar?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Helado de piala de Tuna	33	32.7
Bombones de Tuna	11	10.9
Tiramisú de Tuna	14	13.9
Mousse de Tuna	43	42.6
TOTAL	104	100%

Gráfico N°10. Pregunta 7, gráfico circular.



(Pino, 2022). *¿Qué tipo de postres preparados a base de pulpa de la tuna le gustaría probar?* Quito.

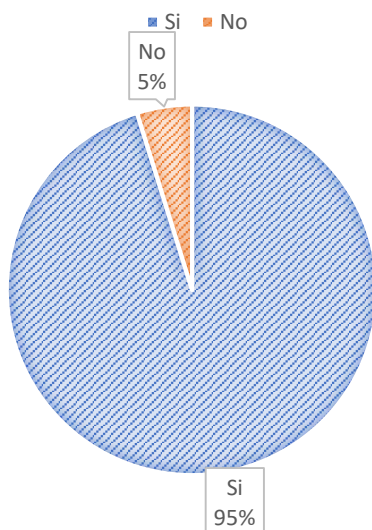
Análisis: De las 104 personas encuestadas el 42% respondieron que tienen más agrado por el mousse de tuna, por lo que da a entender cuál será el plato estrella en el establecimiento.

Pregunta 8 ¿Degustaría usted distintos postres a base de Tuna?

Tabla N°11. **Pregunta 8**

¿Degustaría usted distintos postres a base de Tuna?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	99	95.2
No	5	4.8
TOTAL	104	100%

Gráfico N°11. Pregunta 8, gráfico circular.



(Pino, 2022). *¿Degustaría usted distintos postres a base de Tuna?* Quito.

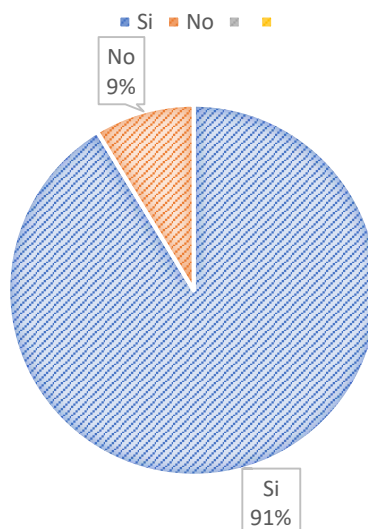
Análisis: De las 104 personas encuestadas el 95 % respondieron que si degustarían postres a base de tuna, por lo que da a entender que crear este emprendimiento en el sector de Calderón es viable y tendrá aceptación entre las personas.

Pregunta 9 ¿Cree qué es necesario una repostería en el sector de Calderón?

Tabla N°12. **Pregunta 9**

¿Cree qué es necesario una repostería en el sector de Calderón?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	94	91.3
No	9	8.7
TOTAL	104	100%

Gráfico N°12. Pregunta 9, gráfico circular.



(Pino, 2022). *¿Cree que es necesario una repostería en el sector de Calderón?* Quito.

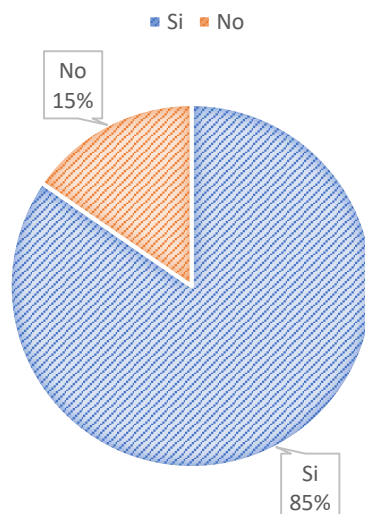
Análisis: De las 104 personas encuestadas el 91% respondió que, si creen que es necesario una repostería en el sector de Calderón, por lo que da a entender que las personas del sector de Calderón necesitan un establecimiento que se dedique especialmente a la elaboración y venta de postres.

Pregunta 10 ¿Estaría dispuesto a pagar más de lo que usualmente lo hace por productos de mejor calidad?

Tabla N°13. **Pregunta 10**

¿Estaría dispuesto a pagar más de lo que usualmente lo hace por productos de mejor calidad?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	88	84.6
No	16	15.4
TOTAL	104	100%

Gráfico N°13. Pregunta 10, gráfico circular.



(Pino, 2022). *¿Estaría dispuesto a pagar más de lo que usualmente lo hace por productos de mejor calidad? Quito.*

Análisis: De las 104 personas encuestadas el 85% respondieron que si estarían dispuestos a pagar más de lo que usualmente lo hacen por productos de mejor calidad, por lo que da a entender que podrá realizar productos de alta calidad sin temor a poner precios diferentes a los del mercado actual del sector de Calderón.

Análisis general

Las encuestas realizadas se hicieron a personas totalmente aleatorias, pero que viven en el sector de Calderón, por lo cual estas encuestas dan a entender que si existe aceptación y agrado de las personas hacia la creación de una repostería que se dedique a la elaboración de una línea de postres a base de la pulpa de la Tuna.

Gracias a esta encuesta realizada se llega a entender el plato estrella del establecimiento, que en este caso sería el mousse de tuna el cual llegó a tener 42% de aceptación de las personas por este postre, además de saber el número exacto de personas que compran postres en el transcurso del mes lo que ayudará a tener en cuenta la compra de productos y la cantidad de elaboración de los postres.

Lo más importante a recalcar de esta encuesta es el tener en cuenta la aceptación que tienen las personas hacia un establecimiento, que se dedique a la elaboración de una línea de postres a base de frutas endémicas tales como la Tuna.

Llegando como conclusión que la elaboración de una repostería en el sector de Calderón es viable y bien aceptada por las personas de este sector.

Competencia directa.

Después de haber realizado una investigación de mercado en los alrededores del sitio estimado para la creación de la Repostería A&Z, se concluyó que no existe un establecimiento que sea considerado como una competencia, ya que actualmente no existe una repostería dedicada algún producto en específico como la tuna o alguna fruta endémica del país. Además de recalcar que en el sector de Calderón – Llano Grande no existe una repostería como tal, lo que más abunda en el sector son pastelerías.

- **Competencia indirecta.**

Al realizar el estudio de mercado se pudo contemplar que existe varios establecimientos que se encuentran en la categoría de competencia indirecta, ya sea porque realizan productos relacionados con la repostería y en algunos casos postres tradicionales como mousse, tiramisús, mil hojas, etc.

En la Av. García Moreno donde el local se encuentra, existe establecimientos los cuales son considerados como competencias indirectas, estos son los siguientes:

Tabla N°14. Competencias Indirectas.

Av. García Moreno	Pastelería	Panadería
Local Bocatta	X	X
Local Hermanos Flores	X	
Local Josselyn		X
Local Mi Pancito		X

(Pino, 2022) *Competencias indirectas*. Quito.

- **Sustitutos**

Posteriormente de realizar la investigación de mercado en el sector de Calderón – Llano Grande, se logra observar varios establecimientos que se dedican a la venta de alimentos y bebidas, estos son restaurantes, bares y licorerías. También se pudo observar establecimientos que realizan la venta de víveres y artículos diarios para el hogar como ferreterías.

- **Proveedores**

Después de comprender los tipos de ingredientes que va a necesitar los productos, se hizo un estudio de proveedores que ayuden con productos de alta calidad y sobre todo brinden un servicio de alta calidad.

Tabla N°15. **Proveedores.**

Tabla de Proveedores		
Materia Prima		
Proveedor	Fiabilidad y Beneficios	Producto
García Reinoso	• Producto de calidad. • Facilidad de pago • Entregas a domicilio • Variedad de productos • Responsables • Buenos Precios	Chocolates Frutos secos Especias y condimentos Productos Químicos
Mercado Calderón	• Variedad de productos. • Productos de calidad.	Legumbres Hortalizas Frutas y verduras

Harina Santa Lucia	• Productos de calidad. • Precios accesibles. • Venta al mayor y menor • Excelente atención	Harina Almidones
Pasteurizadora Quito	• Marca reconocida. • Variedad de productos. • Excelentes productos. • Años en el mercado • Facilidad de pago • Venta al mayor y menor	Lácteos
Supermercado Supermaxi	• Variedad de productos • Calidad de productos • Facilidad de pago	Productos en general

(Pino, 2022) *Proveedores*. Quito.

- **Clientes**

Repostería A&Z es un establecimiento que está dedicado para todo tipo de clientes que puedan realizar la compra de algún producto del local, pueden ser familias, grupo de personas, jóvenes, adultos y adultos mayores.

3.5.2 Macroentorno

Van hacer aquellos factores que van a influir en la venta y expedición de productos del establecimiento Repostería A&Z.

- **Factor Político**

El factor político en los establecimientos de alimentos y bebidas influyen mucho, ya que se necesita de ciertos factores para poder abrir un local para que este se considere legal en el territorio ecuatoriano, entre estos están el Registro de Alimentos y Bebidas dado por el Ministerio de Turismo “MINTUR”, el cual ayudará con la categorización del establecimiento, y así poder realizar los próximos documentos para el establecimiento, ya sea como la obtención de la Patente Municipal, la Licencia Única de Actividades Económicas dada por la “LUAE”, el Permiso de Funcionamiento del Ministerio del Interior o P.A.F.

Además de realizar la documentación dada por las entidades gubernamentales del país, se tiene que tener en cuenta la obtención de los permisos de seguridad, ya sean estas dadas por El Cuerpo de Bomberos asimismo la obtención del Permiso de Funcionamiento de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria dada por el “ARCSA” para que así el establecimiento no tenga ningún problema a futuro. Se debe tener en cuenta que ciertos documentos se deben renovar anualmente.

- **Factor Económico**

El Ecuador atraviesa por una recuperación economía, ya que en fechas anteriores se realizó el cierre total del turismo por la Pandemia “COVID” y al ser un país potencialmente turístico tuvo varias pérdidas economías potenciales, ya que su economía es básicamente el turismo.

Actualmente según las estimaciones del Banco Central del Ecuador “BCE” en el año 2022 crecerá la economía un 2,54% haciendo de este año uno de los más óptimos para plantearse abrir un establecimiento que ofrezca un producto novedoso, ya que al activarse la economía las personas se podrán hacer la compra de productos en el mercado sin preocuparse en gran manera de su estado económico, puesto que para el año 2022 el Gobierno del Ecuador según el Presidente de la República, dispuso un incremento de \$25.00 en el salario básico unificado fijando así el valor total en \$425.00.

- **Factor Sociocultural**

Repostería A&Z dará a sus clientes la facilidad de conocer sobre los productos autóctonos del sector además de degustar productos o platos innovadores con diferentes presentaciones y texturas.

Las tradicionales frutas que usualmente cualquier persona del sector puede conseguir en el mercado, se implementaran en postres conocidos tales como el mousse o tiramisú.

- **Factor Tecnológico**

En la mayoría de los casos los establecimientos dedicados a la elaboración de productos con harinas, ya sean estos postres, panes o pasteles lo intentan realizar con maquinaria que tengan la mayor tecnología que se puedan costear, ya que estos ayudan a la elaboración de productos de mayor calidad, puesto que para elaborar postres, panes o pasteles se necesita de ser perfecto en textura, temperatura y técnica.

Repostería A&Z tendrá en cuenta la obtención de maquinaria que contengan una tecnología óptima para la elaboración de productos de alta calidad y sobre todo agilizar la producción de postres o productos dados por el establecimiento.

3.6. Producto y servicio

Repostería A&Z es un establecimiento que se concentrará en la elaboración de productos con frutas endémicas del país, en este caso su fruta principal sería la Tuna, la cual se implementará en diferentes postres siendo uno como su postre estrella el mousse de Tuna, además de optimizar el servicio al cliente para que se sienta satisfecho, y pueda recomendar al establecimiento a sus conocidos o familiares, y así poder llenar un nicho de mercado que se ha visto descuidado en el sector de Calderón.

3.6.1. Producto esencial

Repostería A&Z elaborará una línea de postres a base de la pulpa de las frutas endémicas del país, principalmente se utilizará la tuna como producto estrella ya que es una fruta que en el pasar de los tiempos ha perdido su relevancia en los mercados y por esta razón las personas, ya no la conocen y peor aún no han probado su sabor. Al tener esto en cuenta el establecimiento realizará postres tradicionales tales como mousse, tiramisú, bombones, helado y pasteles los cuales realizarán la importancia de recobrar el patrimonio alimentario acompañado de un servicio de calidad y sobre todo productos de calidad.

3.6.2 Producto real

La empresa Repostería A&Z ofrecerá productos que aún no se han visto actualmente en el mercado, y son novedad para las personas del sector de Calderón los cuales son:

Mousse de Tuna.

Helado de paila de Tuna.

Tiramisú de Tuna.

Bombones de Tuna.

Macarones con un relleno de crema de tuna.

Características

Repostería A&Z realizará productos de alta calidad siempre teniendo en cuenta las Buenas Prácticas de Manufactura “BPM” que en este caso del gerente en chef supervisará que se realicen al momento de realizar los productos, y así de esta manera evitar en su totalidad las posibles contaminaciones que puedan existir al momento de realizar los diferentes productos que ofrecerá el establecimiento. También se tendrá en cuenta la temperatura en la que se mantendrán los postres en percha, puesto que algunos al ser postres que se mantienen en frío necesitan de una cierta temperatura para evitar que se dañen o contraigan algún tipo de contaminación, por esta razón se llevará a cabo compra de vitrinas que contenga un controlador de temperatura ideales para postres de estas características.

Calidad

Para realizar productos de calidad ya sea en sabor, textura e higiene se ayudará del Manual de Higiene de la repostería el cual se basará en las Buenas Prácticas de Manufactura “BPM”.

Este Manual constará de lo siguiente:

- Higiene del personal.
- Desinfección de utensilios, maquinaria, frutas, vegetales y verduras por las partes por millón o “PPM” basado en el 3.5% de hipoclorito de sodio.
- Prevención de contaminaciones físicas y biológicas.
- Sistema de inventario en bodega, cuarto frio, frigorífico y bodega de limpieza.
- Permisos de funcionamiento del ARCSA.
- Higiene y sanidad del establecimiento.
- Principios de HACCP.
- Establecer puntos críticos de control.

Estilo

La Repostería A&Z se concentrará en un estilo vintage para dar a conocer de mejor manera el establecimiento, ya que en el sector no existe ningún establecimiento de alimentos y bebidas que cuente con este tipo de estilo. Además de ser de agrado para las personas del sector, ya que es un estilo familiarizado por el tipo de materiales de las casas de los alrededores.

Gracias a esto podrá realizar distintas presentaciones de postres y así mantener técnicas tradicionales, pero al mismo tiempo dar a presentar los postres de una manera muy distinta, y sobre todo mantener un estilo llamativo para el ojo del cliente.

Marca

La empresa Repostería A&Z obtiene este nombre por la referencia que tiene la palabra repostería, dado que es una empresa que realiza postres, pero también puede dar un servicio de cafetería si es necesario. Además se tuvo en cuenta que no exista ningún establecimiento que contenga en su marca la palabra repostería, ya que esto ayudará a llamar aún más la atención de los clientes puesto que es algo nuevo pero no desconocido. Por último las letras “A&Z” hace referencia a las primeras letras de los nombres de los progenitores del creador de este emprendimiento o modelo de negocio.

3.6.3. Producto aumentado

La empresa Repostería A&Z tendrá como producto aumentado la aportación de sus servicios hacia aplicaciones que contengan servicio a domicilio, además de hacer cupones o descuentos a las personas que compren de manera constante los producto mediante estos servicios.

El establecimiento contará con un servicio de estacionamiento y seguridad en caso de que el cliente desee degustar de su compra en ese momento, y en caso de quedarse también se contará con una red de Wifi totalmente gratis. También tendrá que en fechas especiales se realizará eventos como la presentación de algún artista o música en vivo con la degustación de postres o productos del establecimiento.

3.7. Plan de introducción al mercado

Distintivos y uniformes

Área de cocina

En el área de cocina se estableció uniformes estándares que son necesarios para la elaboración de productos, estos serán detallados de la siguiente manera:

Gráfico N°16. Diseño uniforme chef administrador

- Toque chef totalmente blanco.
- Chaqueta: De blanco con botones negros y un botón al extremo izquierdo.
- Mandil: De color plomo con dos tiras al extremo para sujetar a la cintura.
- Pantalón: Cuadriculado de color plomo con negro.
- Medias negras largas.
- Zapatos: Anti deslizantes de goma color negro.

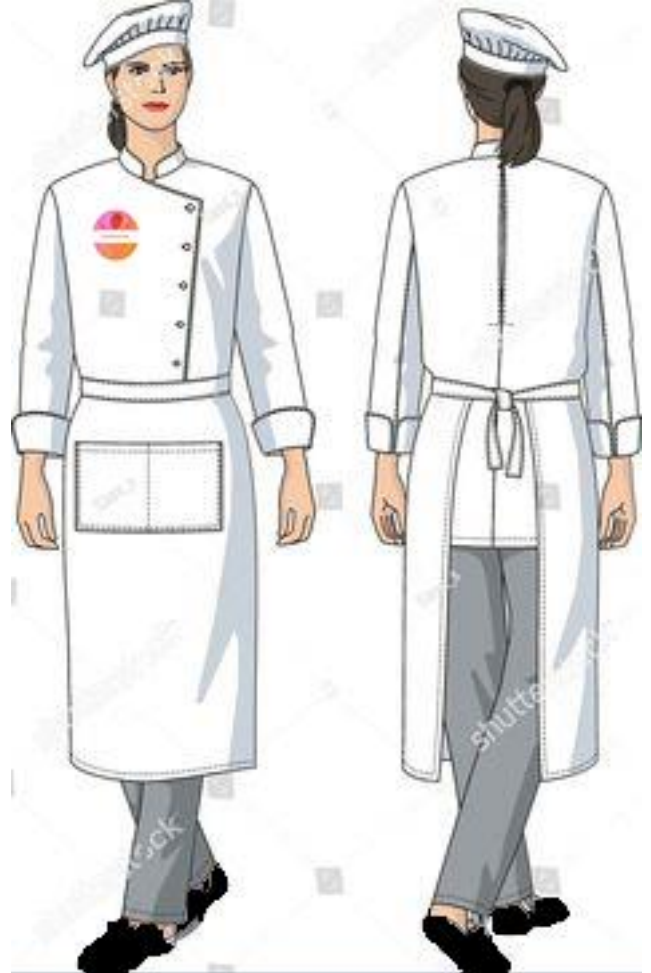


(Pino, 2022). *Diseño uniforme de chef administrador*. Quito.

- **Ayudante de cocina.**

Gráfico N°17. Diseño uniforme Ayudante de cocina.

- Champiñón Blanco.
- Chaqueta: De blanco con botones negros y un botón al extremo izquierdo.
- Mandil: De color flanco con dos tiras al extremo para sujetar a la cintura.
- Pantalón: Cuadriculado de color plomo con negro.
- Medias negras largas.
- Zapatos: Anti deslizantes de goma color negro.



(Pino, 2022). *Diseño uniforme de ayudante de cocina.* Quito.

- **Personal del área de servicio**

Gráfico N°18. Diseño uniforme de servicio.

El uniforme del área de servicio constará de los mismos elementos tanto para el personal que se encuentre en caja, y el personal que atienda a los clientes en este caso el mesero/a.

- Camiseta blanca.
- Delantal de servicio de color negro con bordes cafés.
- Pantalón jean color azul marino.
- Zapatos color cafés.
- Medias Tobilleras.



(Pino, 2022). *Diseño uniforme de servicio*. Quito.

Materiales de identificación.

Imagotipo



(Pino, 2022). *Imagotipo*. Quito.

Elementos a destacar:

- Se presenta en el logotipo el nombre del establecimiento.
- Tiene como imagen central superior la tuna dibujada.
- Los colores usados: Rojo, amarillo y violeta.

Tarjetas de presentación.

La tarjeta en el adverso se puede apreciar el nombre del establecimiento con un postre.



(Pino, 2022). *Tarjeta de presentación.* Quito.

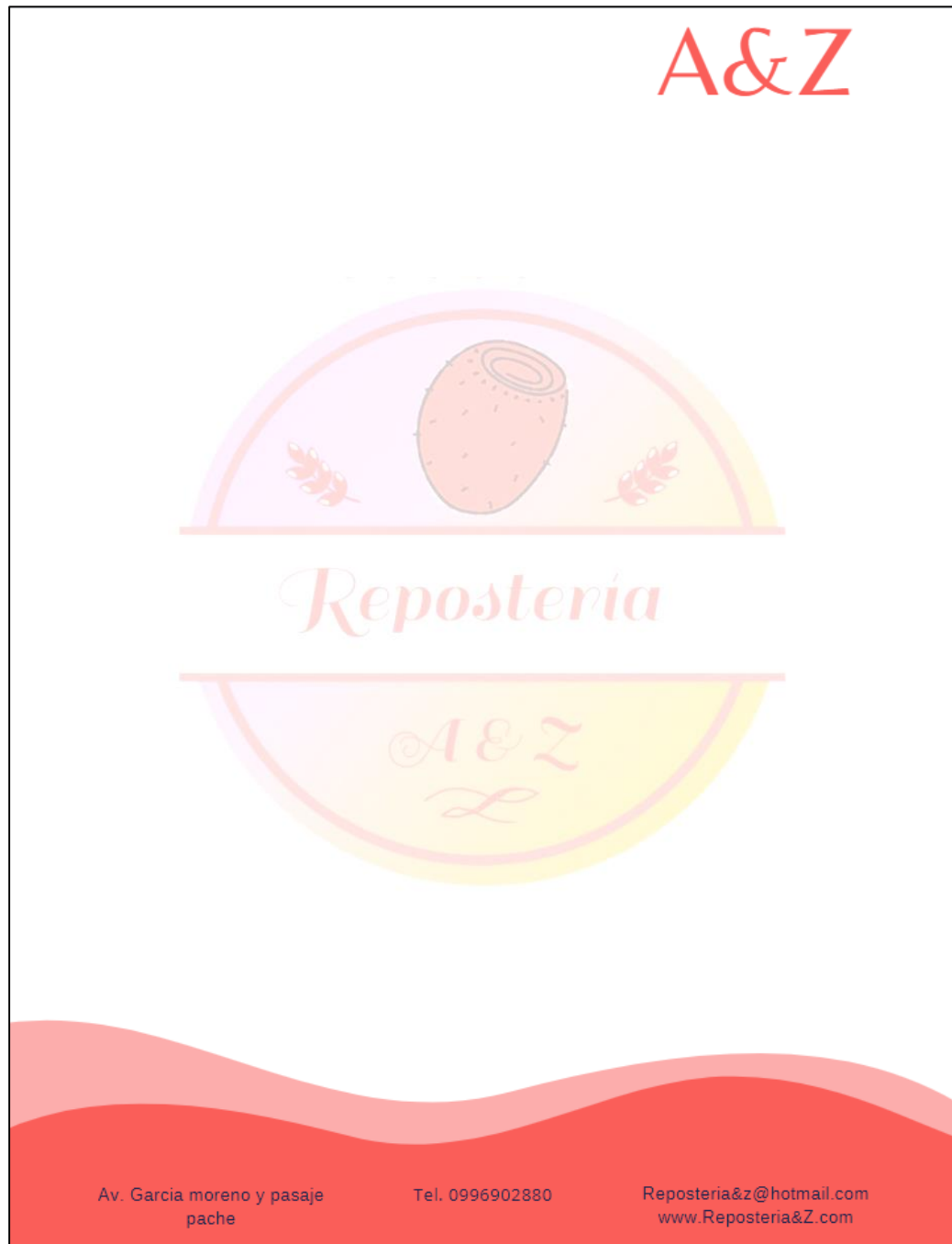
En el reverso se encuentran datos como el propietario del establecimiento al igual que sus datos de contacto, calles donde se encuentra el establecimiento y su sitio de página web.



(Pino, 2022). *Tarjeta de presentación.* Quito.

Hoja membretada

La hoja membretada será utilizada por el personal del establecimiento para realizar oficios, redactar facturas, avisos de reuniones, licitación de asuntos legales y declaraciones interdepartamentales:



(Pino, 2022). *Hoja membretada*. Quito.

3.8. Canal de distribución y puntos de ventas.

Los canales de distribución y puntos de venta diseñado por el personal de la empresa Repostería A&Z se realizarán a través de redes sociales como páginas web, redes sociales y presencialmente en el sitio donde se encuentre el establecimiento.

Promoción.

- Se realizarán promociones a través de redes sociales tales como Facebook, Instagram y Tiktok.
- Se entregarán cupones a los clientes que realicen una compra superior a \$30 dólares.
- Se realizará la entrega de volantes a las personas que circulen por la parte frontal del establecimiento.

Contacto

- WhatsApp.
- Instagram.
- Página web del establecimiento.
- Facebook.
- Número de teléfono fijo del establecimiento.

Correspondencia.

- E-mail corporativo.

Negociación.

- Redes sociales como Facebook, Instagram.
- Presencialmente en el establecimiento
- Vía telefónica o WhatsApp.

Financiamiento

Tabla N°16. **Financiamiento**

Tarjetas de presentación	100 unidades	\$3.50
Publicidad en Facebook	1 vez por mes	\$10
Publicidad en Instagram	1 vez por mes	\$10
Hoja membretada	100 unidades	2.50
TOTAL		\$26
TOTAL ANUAL		\$312

3.9. Riesgos y oportunidades del negocio.

En la actualidad el mundo se está recuperando económicamente y psicológicamente de la pandemia que conllevó el “Covid-19”, esto presenta un riesgo al establecimiento, por lo cual se llevará a cabo las debidas medidas de bioseguridad y elección de los productos, para así lograr presentar productos de alta calidad al cliente además de ofrecerles un servicio óptimo para su seguridad.

La oportunidad de negocio que presenta el país es uno muy importante, ya que en fechas posteriores según el Ministerio de Salud Pública del Ecuador dio a entender que se normalizará el efecto pandemia por el “Covid – 19” por lo cual las personas van a tener más confianza en salir y en realizar la compra de productos de distintos establecimientos.

3.10. Fijación de precios

Fijación de precios por receta estándar

Los precios serán fijados mediante la elaboración de una receta estándar en la cual se verán reflejados los precios de cada producto por su peso utilizado en la elaboración del postre o bebida. El precio final dado por la receta estándar será el precio a la venta al público en el cual ya contará con:

- Imprevistos.

- Mano de obra.
- Gastos de fabricación (referente a servicios básicos).
- Gastos administrativos.
- Utilidad.
- IVA.
- Costo de servicio.

Todos estos valores se verán reflejados en la siguiente receta estándar elaborada por el establecimiento Repostería A&Z.

Tabla N°17. Receta estándar de costos.

			FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN	
RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS				
NOMBRE DEL PLATO:	Mousse de Tuna		Código: 001	Pax 4
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27/2/2022		Chef: Cristian Pino	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Huevo	gr	1,5	150	0,23
Azúcar	gr	0,95	162	0,15
Gelatina sin sabor	gr	57,27	22	1,26
Agua	ml	0,6	85	0,05
Crema de leche	ml	4,79	500	2,40
Tuna	gr	6	200	1,20
Mantequilla sin sal	gr	4,1	50	0,21
Azúcar impalpable	gr	0,5	35	0,02
Harina	gr	1,3	55	0,07
polvo de hornear	gr	18,5	1	0,02
maicena	gr	4,88	20	0,10
esencia de vainilla	gr	11,3	2	0,02
FOTOGRAFÍA 		Total bruto		5,72
		10%	imprevistos	0,57
		Total neto		6,29
		5%	Gasto de fab.	0,31
		10%	Factor costo	0,63
		30%	M.O.	1,89
		10%	G. Admin	0,63
		50%	Utilidad	3,14
		Subtotal		12,89
		12%	IVA	1,55
		10%	Servicio	1,29
		PVP		15,73

Tabla N°18. Receta estándar de producción.

		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN		
NOMBRE DE LA RECETA		Mousse de Tuna		
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	PUNTOS DE CONTROL
150	gr	Huevo	lavado	Frescos
162	gr	Azúcar	-	fresco
22	gr	Gelatina sin sabor	-	-
85	ml	Agua	-	-
500	ml	Crema de leche	Refrigerado	-
200	gr	Tuna	Lavado y pelado	-
50	gr	Mantequilla sin sal	Refrigerado	Temperatura ambiente
35	gr	Azúcar impalpable	-	Tamizado
55	gr	Harina	-	Tamizado
1	gr	polvo de hornear	-	Tamizado
20	gr	maicena	-	Tamizado
2	gr	esencia de vainilla	-	-
FOTOGRAFÍA	PROCEDIMIENTO			
	Mousse de tuna			
	1. Elaborar un sabayón con huevos, yemas de huevos y azúcar.			
	2. Hidratar la gelatina y reservar.			
	3. Montar la crema de leche y refrigerar.			
	4. Agregar la pulpa de tuna al sabayón.			
	5. Unir el sabayón a la crema de leche en dos partes.			
	6. Agregar la gelatina a la mezcla y reservar en refrigeración o congelación.			
	Gelatina de tuna			
	7. Hidratar la gelatina sin sabor y reservar.			
	8. Llevar a hervor la pulpa de tuna con azúcar			
	9. Mezcla la gelatina sin sabor con la pulpa de tuna.			
	10. Agregar la gelatina de tuna encima del mousse de tuna con pedazos de tuna.			

Masa de galleta de vainilla								
11. Realizar un sablee con mantequilla sin sal, azúcar impalpable, harina, polvo de hornear y maicena								
12. Realizar un sabayón con los huevos y la vainilla								
13. Incorporar el sabayón al sablee y congelar la masa.								
14. Estirar la masa y hornear a 170°C por 8 minutos y dejar enfriar.								
Porción (g)	Calorías (kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
100	272,73	0.48	18.89	2.98	23.95	111.31	40.66	0.76

Tabla N°19. **Receta estándar de costos.**

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS				
NOMBRE DEL PLATO:	Helado de Tuna		Código: 002	Pax 4
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27/2/2022		Chef: Cristian Pino	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Leche	ml	0,85	500	0,43
Glucosa	ml	4,7	75	0,35
Azúcar	gr	0,95	175	0,17
Huevos	gr	1,5	60	0,09
Pulpa de tuna	gr	6	100	0,60
Leche en polvo	gr	9,49	50	0,47
Estabilizante para Helado "CMC"	gr	9,5	2	0,02
Crema de leche	ml	4,79	200	0,96
FOTOGRAFÍA 		Total bruto		3,09
		10%	imprevistos	0,31
		Total neto		3,39
		5%	Gasto de fab.	0,17
		10%	Factor costo	0,34
		30%	M.O.	1,02
		10%	G. Admin	0,34
		50%	Utilidad	1,70
		Subtotal		6,96
		12%	IVA	0,83
		10%	Servicio	0,70
		PVP		8,49

Tabla N°20. Receta estándar de producción.

			RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN						
NOMBRE DE LA RECETA			Helado de Tuna						
CANTIDAD		UNIDAD	INGREDIENTES		PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL		PUNTOS DE CONTROL		
500		ml	Leche		Refrigerado		Hervir		
75		ml	Glucosa		Temperatura ambiente				
175		gr	Azúcar		-				
60		gr	Huevos		Lavado		Sabayón		
100		gr	Pulpa de tuna		Lavado y pelado				
50		gr	Leche en polvo		Tamizar				
2		gr	Estabilizante para Helado "CMC"		Tamizar		Espolvoreado		
200		ml	Crema de leche		Refrigerado		Semi batida		
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO							
		1. Hervir la leche con la glucosa y el azúcar							
		2. Hacer un sabayón con yemas, vainilla y leche en polvo							
		3. Montar la crema de leche							
		4. Agregar estabilizante al sabayón							
		5. Mezclar el sabayón, la leche y la crema							
		6. Llevar a máquina de helado o a refrigeración moviendo en tiempo periódico de 5 minutos							
		7. Congelar.							
8. Porción (g)	Calorías (kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)	
100	201.27	4.54	9.53	3.61	24.39	53.90	42.62	0.47	

Tabla N°21. Receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS				
NOMBRE DEL PLATO:	Frappe de Tuna		Código: 003	Pax 2
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27/2/2022		Chef: Cristian Pino	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Leche	ml	0,85	100	0,09
Pula de tuna	ml	6	200	1,20
Hielo	gr	0,6	200	0,12
Azúcar	gr	0,95	80	0,08
Crema de leche	ml	4,79	100	0,48
Leche condensada	ml	7,2	50	0,36
Hojas de menta	gr	9,75	2	0,02
Chocolate negro al 70%	gr	30	10	0,30
	Total bruto			2,64
	10%	imprevistos		0,26
	Total neto			2,90
	5%	Gasto de fab.		0,15
	10%	Factor costo		0,29
	30%	M.O.		0,87
	10%	G. Admin		0,29
	50%	Utilidad		1,45
	Subtotal			5,95
	12%	IVA		0,71
	10%	Servicio		0,60
	PVP			7,26

FOTOGRAFÍA

Tabla N°22. **Receta estándar de producción.**

 Tecnológico Internacional		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN						
NOMBRE DE LA RECETA		Frappe de Tuna						
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES		PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL		PUNTOS DE CONTROL		
100	ml	Leche		Refrigerar		Licuar		
200	ml	Pula de tuna		Lavar fruta y pelar				
200	gr	Hielo		-				
80	gr	Azúcar		-				
100	ml	Crema de leche		Refrigerado		Montar para decoración		
50	ml	Leche condensada		Temperatura ambiente				
2	gr	Hojas de menta		Lavadas y desinfectadas		Decoración		
10	gr	Chocolate negro al 70%		-				
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		1. Licuar la leche, la pulpa de tuna, hielo y azúcar.						
		2. Montar la crema de leche.						
		3. Agregar la leche condensada en la mezcla licuada.						
		4. Agregar la mezcla en el vaso y con la crema de leche montada						
		5. Agregar el chocolate y las hojas de menta como decoración						
Porción (ml)	Calorías (kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
100	136.69	1.71	7.23	1.59	21.82	22.10	15.94	1.11

3.11. Implementación del negocio

- **Arriendo de local**

Tabla N°23. **Arriendo del local.**

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$300.00	\$900.00	\$3600.00

(Pino, 2022). Arriendo del local. Quito.

- **Equipos Industriales**

Tabla N°24. **Equipos industriales**

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	TOTAL
Horno Industrial	1	\$270.00	\$270.00
Balanza eléctrica de 100kg	1	\$60.00	\$60.00
Batidora de pedestal 20 litros	1	\$410.00	\$410.00
Vitrina fría para exposición	2	\$400.00	\$800.00
Cocina industrial de 6 quemadores	1	\$360.00	\$360.00
Campana extractora	1	\$100.00	\$100.00
Refrigerador y congelador industrial horizontal	1	\$850.00	\$850.00
total			\$2850.00

(Pino, 2022)Equipos industriales.

- **Equipos de computación**

Tabla N°25. **Equipos de computación**

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Laptop Lenovo I3	1	\$500.00	\$500.00
Teléfono fijo Cisco	1	\$90.00	\$90.00
Impresora HP Epson	1	\$200.00	\$200.00
TOTAL			\$790.00

(Pino, 2022). Equipos de computación. Quito.

Tabla N°26.Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	TOTAL
Mesa de acero inoxidable	2	\$195.00	\$390.00
Silla de madera	8	\$8.00	\$64.00
Mesas de madera Circulares	2	\$80.00	\$160.00
Base giratoria	1	\$7.00	\$7.00
Batidora de mano de metal	1	\$3.00	\$3.00
Espátula de silicón	1	\$8.00	\$8.00
Termómetro digital	2	\$12.00	\$24.00
Sets de 6 bowls de metal	2	\$20.00	\$40.00
Espátula de Angulo	5	\$4.00	\$8.00
Raspas de acero	2	\$5.00	\$10.00
Silpack de 60cm x 40cm	1	\$18.00	\$18.00
Colador de doble malla	2	\$6.00	\$12.00
Manga pastelera	2	\$2.00	\$4.00
Pack de moldes para repostería	1	\$20.00	\$20.00
Rodillo de polietileno	2	\$6.00	\$12.00
Pack de cortadores con formas	1	\$5.00	\$5.00
TOTAL			\$785.00

(Pino, 2022) Muebles y enceres. Quito.

- **Equipos de seguridad industrial**

Tabla N°27. **Equipos industriales de seguridad**

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor recargable	1	\$45.26	\$45.26
Señaléticas (solo personal autorizado, desinfección, baño, salida y aforo)	5	\$2.50	\$12.50
Dispensador desinfectante	1	\$13.00	\$13.00
Termómetro infrarrojo	1	\$40.00	\$40.00
TOTAL			\$110.76

(Pino, 2022) Equipos industriales de seguridad. Quito.

- **Suministro de Oficina**

Tabla N°28. **Suministros de oficina.**

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Paquete de 100U. hojas A4	1	\$3.00	\$3.00
Grapadora	1	\$4.16	\$4.16
Paquete de esferos BIC	1	\$2.00	\$2.00
Perforadora	1	\$1.00	\$1.00
Carpeta colgante A4	3	\$1.00	\$3.00
Tijera	1	\$0.59	\$0.59
Estilete		\$1.50	\$1.50
TOTAL			\$15.25
TOTAL ANUAL			\$183.00

(Pino, 2022) Suministros de oficina. Quito.

- **Servicios Básicos**

Tabla N°29. **Servicios básicos**

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$15.00
Luz	\$20.00
Internet	\$20.00
Teléfono	7.00
TOTAL	\$62.00
TOTAL ANUAL	\$744.00

(Pino, 2022) Servicios Básicos. Quito.

- **Materiales de limpieza**

Tabla N°30. **Materiales de limpieza.**

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Trapeador	2	\$2.50	\$5.00
Escoba	2	\$1.00	\$2.00
Esponja lavaplatos 6 unidades	1	\$1.50	\$1.50
Limpión industrial	2	\$1.00	\$2.00
Cloro liquido 1 Galón	1	8.00	8.00
Fundas basura industriales (20 unidades)	1	\$4.00	\$4.00
Alcohol antiséptico gel 1 galón	1	\$7.00	\$7.00
Papel higiénico industrial	2	\$1.75	\$3.50
Desinfectante amonio cuaternario 1 Galón	1	\$4.50	\$4.50
Lavavajillas líquido 1 galón	1	\$9.00	\$9.00
TOTAL			\$46.50
TOTAL ANUAL			\$558.00

(Pino, 2022). Materiales de limpieza. Quito.

3.12. Estudio Arquitectónico

Estructura interna del establecimiento.

Gráfico N°19. Estructura del establecimiento.



(Pino, 2022). Estructura del establecimiento. Quito.

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

La empresa como tal necesita de ciertos documentos y permisos de funcionamiento que se requieren para su debido funcionamiento, estos son los siguientes:

Servicio de rentas internas SRI

RUC (Registro Único de Contribuyente)

Documento necesario para identificar a una empresa dentro del país para permitirse cumplir con las obligaciones tributarias dentro del país. Este documento permite que el SRI realice el control tributario y de esa manera realizar los debidos pagos de impuestos puestos por el país.

Se lo realiza en los Servicios de Renta Interna.

Se encuentran:

- Original y copia de la cédula de identidad.
- Indicar la actividad económica que desempeña según el bien que obtiene.
- Para justificar el domicilio se presenta:
- Planilla de servicios básicos.
- Posesión rural.

- Factura de internet.
- Estado de cuenta bancaria.
- Certificado de registro de la propiedad. (Inscripción registro único de contribuyente, 2021)

Registro de Alimentos y Bebidas

Documento necesario para definir la situación del establecimiento siendo este arrendado, cedido o propio.

Requisitos:

- Registro del RUC.
- Cédula de identidad y papeleta de votación.
- Autorización de utilizar el nombre comercial.
- Fotocopia de las escrituras de la propiedad.
- Declaración de activos fijos.
- Inventario valorado de la empresa. (Actualización de datos del registro de turismo de actividades turísticas, 2021)

Municipio de Quito

El Municipio se encargará de entregar los siguientes documentos:

- **Línea de fábrica:** Documento que realiza las mediciones sobre un plano urbano o rural.
- **Permiso de suelo:** Permiso que certifica que la infraestructura esta apta según su ubicación geográfica.
- **Patente:** Requisito indispensable que se paga para la actividad económica.

Dentro de esto está:

- Permiso de los bomberos.
- RUC.
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación.
- Permiso de rotulación.
- Foto de la fachada.

Inspección del cuerpo de bomberos:

- Instalaciones eléctricas se encuentran dispuestas de manera ordenada protegidas por tuberías.
- Elementos eléctricos que cuenten con su respectiva protección.
- Vías de evacuación.
- Vías de salida con lámparas de emergencia.
- Los ambientes que se empleen gas cuenten con ventilación.

- Conocimiento de manejo de extintores.
- Edificación que cuenten con señaléticas.
- Plan de emergencia que se planifica a futuro para las prevenciones de riesgos naturales.

Con todos los documentos ya obtenidos en el Municipio de Quito se obtiene la Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE).

Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Tributaria/ARCSA

Esta organización se dedica hacer validar los estatutos establecidos, como las normas BPM que se encarga de conservar la salud e integridad de los comensales, así como de su control.

Se necesita los permisos de:

- Número de registro único contribuyente.
- Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo (MINTUR).
- Cédula de identidad o representante legal del establecimiento. (Agencia nacional de regulacion, control y vigilancia sanitaria, s.f.)

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

Todos los trabajadores tienen los mismos derechos que establece la ley del trabajador como; Derecho hacer afiliado, Derecho a recibir un trato adecuado, Derecho a reconocer su trabajo Etc.

Se necesita lo siguiente:

- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación a color.
- Copia de contrato de trabajo legalizado por el Ministerio de Trabajo.
- Copia de comprobante del último pago del servicio básico.

Se obliga a los pagos puntuales con su respectivo aporte del trabajador. (Permisos de funcionamiento Quito, 2021)

Ministerio de Trabajo

Se encargará con las contrataciones de los trabajadores y la salida del mismo.

SAYCE

Es una sociedad cuya finalidad primordial es proteger y administrar los derechos económicos resultantes de la utilización de las obras musicales de autores nacionales y extranjeros. Este documento es importante adquirirlo en caso de utilizar música con derecho de autor en su establecimiento. (SAYCE, 1973)

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1 Objetivo de área

El objetivo principal es evitar en su totalidad que el establecimiento de Repostería A&Z realice alguna actividad que provoque algún tipo de impacto social o ambiental.

Por tal manera el establecimiento contará con medidas de seguridad ambiental y social que se practicarán al momento de realizar las debidas preparaciones de los productos a ofrecer por el establecimiento, para de esta manera manejar todos estos ámbitos debidamente y así satisfacer el cliente interno y externo.

5.2 Impacto Ambiental

Identificación de posibles impactos ambientales.

- **Desperdicio de alimentos:** Son la merma que se produce al momento de realizar los productos que se van a ofertar a los clientes externos.
- **Equipos de limpieza:** Líquidos utilizados para desinfectar y reducir la carga bacteriana en los utensilios o maquinaria de cocina.
- **Emisión de ruido:** En caso de contar con equipos de sonido, estos deben ser regulados dependiendo del sector en el establecimiento se encuentra.
- **Fuentes de combustión:** En caso de contar con algún tipo de maquinaria que necesite como fuente de energía la quema de madera o algún tipo de combustible.
- **Desperdicio de agua:** Se puede realizar al momento de realizar la limpieza de utensilios, maquinaria o el establecimiento mismo.

Medidas para contrarrestar los impactos encontrados.

- Realizar productos utilizando en su mayor parte la merma de los productos utilizados en cocina.
- Para evitar el desperdicio o contaminación de los productos de limpieza, controlar su uso mediante un seguimiento dado por el personal del establecimiento.
- Para la emisión de ruido se puede implementar decoración que contengan fibras de contención de ruido.
- Fuentes de combustión se utilizarán las campanas extractoras.
- El desperdicio de agua se implementará tuberías de buen material para evitar fugas o daños en las mismas.

5.3 Impacto Social

Generar fuentes de trabajos.

Repostería A&Z tiene como objetivo generar fuentes de trabajo en el sector de Calderón sin ver religión, cultura u origen étnico para así dar oportunidad a todas las personas que lo necesiten. De igual manera se buscará proveedores en el sector para facilitar la adquisición de productos y mejorar la economía en el sector.

Igualdad y equidad

Repostería A&Z no tendrá favoritismos hacia sus empleados o en el momento de realizar la contratación de los mismos, de igual manera brindará las mismas oportunidades a todas las personas sin importar su género, religión u origen étnico.

Satisfacción de una necesidad social prioritaria

Repostería A&Z siempre tiene en mente el bienestar de sus empleados, por lo tanto el establecimiento se compromete a generar un ambiente óptimo de trabajo al igual que salvaguardar la integridad de sus clientes internos como externos.

Motivación para el personal

- Realizar los pagos de sus salarios a tiempo.
- Dar los días libres o vacaciones que establecen la ley.
- Realizar integraciones al personal 2 veces al año.
- Ofrecer cursos pagados por la empresa al personal que lleve trabajando un tiempo de 1 año en la empresa.
- Realizar cursos de capacitación para el personal que ingresa a la empresa.
- Proporcionar horarios de beneficio para el personal como para la empresa.

6. ANÁLISIS FINANCIERO

Introducción

En el siguiente apartado se habla sobre el análisis financiero de la empresa Repostería A&Z donde se detallará los ingresos y egresos que tendrá la empresa al igual que las inversiones que se necesitarán para que sea un emprendimiento factible y seguro.

6.1. Inversiones

Las inversiones son el punto de partida de la empresa, ya que gracias a estas inversiones se logrará obtener todos los recursos necesarios para el inicio de la empresa.

6.2. Activos fijos

Los activos fijos son bienes tangibles e intangibles necesarios para el comienzo de una empresa tales como equipo industrial, seguridad, equipo de computación, muebles y enseres, etc.

Tabla N°31. **Activos fijos.**

INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Vehículo	0
Equipos Ind. / seguridad	1209,74
Equipos de Computación	299,99
Muebles - enseres	1479,77
TOTAL ACTIVOS FIJOS	2989,50

(2022). Elaborado por Cristian Pino.

6.3. Activos diferidos

Los activos diferidos son aquellos utilizados para inversión de la empresa la cual en este caso sería el Gasto de constitución.

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	450
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	450

Tabla N°32. **Activos diferidos.**

(2021). Elaborado por Cristian Pino.

6.4. Capital de trabajo

El capital de trabajo son todos aquellos gastos utilizados por la empresa en el lapso de 1 año, estos pueden ser vistos por los sueldos de los empleados, servicios básicos tales como luz, agua, telefonía e internet. También otros como materiales de oficina, materiales de limpieza, servicio de auto en caso de que la empresa cuente con un servicio a domicilio, alquiler del local, publicidad, la adquisición de materia prima, gastos financieros. Todos estos llegan a entrar en la categoría de capital de trabajo.

CAPITAL DE TRABAJO	
Sueldos	21594,1
Servicios Básicos	744
Material oficina	183
Material limpieza	558
Servicio auto	1800
Alquiler local	3600
Publicidad	312
Adquisición de materia prima	2000
Gastos financieros	2.800,00
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	33591,1

Tabla N°33. **Total, de inversiones.**

TOTAL DE INVERSIÓN	
Total Activos Fijos	4535,76
Total Activos Diferidos	450
Total Capital de Trabajo	33591,1
TOTAL INVERSIÓN	38576,86

(2021). Elaborado por Cristian Pino.

La inversión total que la empresa necesita para comenzar como emprendimiento estable y seguro es un total de \$38576.86.

6.5. Sueldos

Gastos realizados por la empresa para los clientes externos en el lapso de 1 año.

Tabla N°34. **Sueldos.**

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Gerente Chef	650	7800	737,1	947,7	8010,6
Ayudante de cocina	425	5100	481,95	619,65	5237,7
Mesero / Cajero	450	5400	510,3	656,1	5545,8
TOTAL	1525	18300	1729,35	2223,45	18794,1

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

Tabla N°35. **Decimos.**

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL DECIMOS
Gerente Chef	650	425	650	1075
Ayudante de cocina	425	425	425	850
Mesero / Cajero	450	425	450	875
TOTAL	1525	1275	1525	2800

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

Tabla N°36. **Sueldos totales.**

TOTAL SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOT ANUAL
18794,1	2800	21594,1

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

El costo total de los sueldos anualmente con todos los requerimientos legales.

6.6. Depreciación activos fijos

La depreciación de activos fijos es el método en el cual se reconoce el desgaste y pérdida de valor que sufre los activos fijos de la empresa, por tal motivo como método de prevención se realiza la siguiente tabla.

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos Ind. + Maquinaria Ind.	2960,76	10%	296,076
Edificio	0	5%	0
Vehículos	0	20%	0
Equipos de Computación	790	33,33%	263,307
Muebles y Enseres	785	10%	78,5
TOTAL DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS			637,88

Tabla N°37. **Depreciación de activos fijos.**

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

6.7. Amortizaciones

La amortización es la pérdida, y recuperación de los valores activos o pasivos en el paso del tiempo. En la empresa por gasto de constitución tiene un porcentaje del 20% de 450 dando un total de 90.

Tabla N°38. **Amortizaciones.**

AMORTIZACIONES			
PORCENTAJE AMORTIZACIÓN			
Gastos de Constitución	450	20%	90

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

6.8. Estructura capital

La estructuración de capital se refiere a la inversión necesaria que necesita la empresa para comenzar sus actividades, este capital puede ser dado por un capital propio y un capital financiero que en este caso pueden ser bancos, cooperativas o agentes externos. El capital propio propuesto por el dueño de la empresa es un total de 18576.86 lo cual da a estructura del 48% necesitando como faltante un 52% que daría el capital financiero, por lo cual el valor total de inversión sería de 38576.86.

Tabla N°39. **Capital.**

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	18576,86	48%	13%	6,3%	
Capital Financiero	20000	52%	14%	7,3%	
TOTAL INVERSION	38576,86	100%		13,5%	TMAR

(2021). Elaborado por Cristian Pino.

6.9.Tabla de amortizaciones

Tabla N°40. **Amortizaciones.**

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
MONTO	20000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERÉS	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	20000
1	5825,67	2.800,00	3.025,67	16.974,33
2	5825,67	2.376,41	3.449,26	13.525,06
3	5825,67	1.893,51	3.932,16	9.592,90
4	3130,18	1.343,01	4.482,66	5.110,24
5	5825,67	715,43	5.110,24	0,00

(2021). Elaborado por Cristian Pino.

El préstamo dado por la empresa como capital financiero es un total de 20000 que viene a estar dado con una tasa de interés de 14% en un plazo de 5 años.

6.10. Punto de equilibrio

Tabla N°41. **Datos punto de equilibrio.**

COSTOS FIJOS	
Arriendo	300
Sueldos	1799,51
Ser. Básicos	62
T. COSTOS FIJOS	2161,51

(2021). Elaborado por Cristian Pino.

Tabla N°42. **Margen de contribución.**

Precio	12,89	
Costo	5,72	
Ganancia	7,17	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

(2021). Cristian Pino.

Tabla N°43. **Punto de equilibrio.**

VENTA	301	12,89	3885,9
COSTO	301	5,72	1724,4
GASTO			2161,5
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

Tabla N°44. **Ventas/costo.**

VENTAS PROYECTADAS			
625	8056,25	96675	ventas
625	3575	42900	costo

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

En el punto de equilibrio se ve detallado cuantos postres se tendrían que vender mensualmente para que no existan problemas económicos en la empresa.

6.11. Costo de ventas

El costo de venta vendría a ser todo el flujo económico que va a tener la empresa en el lapso de 1 año.

Tabla N°45. Costo de venta.

COSTO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		96675,00	99584,92	102582,42	105670,15	108850,83
COSTO DE VENTAS		42900,00	44191,29	45521,45	46891,64	48303,08
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		53775,00	55393,63	57060,98	58778,51	60547,74
GASTOS ADMINISTRATIVOS		21594,10	22244,08	22913,63	23603,33	24313,79
SERVICIOS BÁSICOS		744,00	766,39	789,46	813,23	837,70
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEZA		741,00	763,30	786,28	809,95	834,33
ALQUILER AUTO		1800,00	1854,18	1909,99	1967,48	2026,70
ALQUILER		3600,00	3708,36	3819,98	3934,96	4053,41
PUBLICIDAD		312,00	321,39	331,07	341,03	351,30
DEPRECIACIONES		637,88	637,88	637,88	637,88	637,88
AMORTIZACIONES		90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
UTILIDAD OPERATIVA		24256,02	25008,03	25782,68	26580,65	27402,64
GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		21456,02	22631,63	23889,17	25237,65	26687,21
BASE IMPOSITIVA		7777,81	8203,96	8659,83	9148,65	9674,11
UTILIDAD NETA		13678,21	14427,66	15229,35	16089,00	17013,09

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

En la tabla de costos de venta vienen a ser reflejado todos los valores de inversión de la empresa para que el cliente reciba un producto y servicio de calidad. En el primer año se puede apreciar una utilidad neta de 31504,62 y en el quinto año con una cantidad de 37084,67.

6.12. Flujo de caja

El flujo de caja es un método de control económico donde se ven todos los ingresos y egresos que tiene la empresa en el lapso de 5 años.

Tabla N°46. **Flujo de caja.**

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		24256,02	25008,03	25782,68	26580,65	27402,64
DEPRECIACIÓN		637,88	637,88	637,88	637,88	637,88
AMORTIZACIÓN		90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
- BASE IMPOSITIVA		7777,81	8203,96	8659,83	9148,65	9674,11
- GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
- PAGO CAPITAL		3.025,67	3.449,26	3.932,16	4.482,66	5.110,24
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICIÓN DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	-38576,86	11.380,42	11.706,28	12.025,07	12.334,22	12.630,74

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

En el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$ 29.206.84 mientras que para el 5 año aumentará a \$32.702.32.

6.13. Cálculo del TIR y el VAN

Para realizar el último análisis financiero se calculó en VAN y el TIR que consiste en:

6.13.1. VAN (Valor Actual Neto)

El VAN se calcula a partir del flujo neto de caja en el cual se actualiza los cobros y pagos de la empresa para conocer cuánto va a ganar o perder la empresa.

El VAN indica que la empresa tiene factibilidad cuando es mayor a cero, en este caso el VAN de la empresa es de 68.459.08

6.13.2 TIR (Tasa interna de retorno)

La TIR es la rentabilidad que ofrece una inversión mediante el cálculo del porcentaje de beneficio o pérdida en la empresa

Si el TIR es mayor al TMAR nos dice que la factibilidad de la empresa es buena, en el caso de la empresa el TIR es igual a 72,98% y el TMAR es igual a 13.52%, por lo tanto, según el TIR de la empresa es factible y rentable para comenzar sus operaciones.

Tabla N°47. **Flujo de caja.**

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	3.002,09
TIR	16,50%
TMAR	13,52%

(2021) Elaborado por Cristian Pino.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- Gracias a las encuestas realizadas a las personas del sector norte de Quito en específico Calderón, podemos llegar a la conclusión que los productos realizados con la pulpa de tuna si van hacer aceptados y sobre todo adquiridos por las personas del sector.
- Al realizar el estudio económico de este plan de negocios comprobando los ingresos y egresos que se van a realizar al momento de comenzar la empresa concluimos que es totalmente factible comenzar la empresa, ya que como se detalla en el último capítulo del presente trabajo gracias al cálculo del VAN y TIR se concluye que es factible económicamente en el plazo de 5 años.
- Por último después de realizar el estudio financiero de ingresos, egresos e inversión al igual que el estudio de marketing con la ayuda de encuestas realizadas a 104 personas se concluyó que la empresa es restable y totalmente factible para comenzar su servicio y operaciones hacia las personas del sector norte de Quito en Calderón.

7.2. Recomendaciones

- La primera recomendación que se puede tener en cuenta es hacer un estudio de mercado más amplio en caso de que el proyecto se extienda más y tenga la mentalidad de hacer de esta empresa una franquicia o en un futuro tener más sucursales por todo Quito o Ecuador.
- Realizar un plan refuerzo para la empresa en caso de que no surja en el mercado como se tiene planeado en el actual trabajo, y así poder evitar pérdidas económicas o pérdida del emprendimiento en sí.
- Se puede recomendar como último punto que se plantee hacer la adquisición de mejores equipos industriales o de mano de obra en caso de que el emprendimiento crezca de una manera potencial para de esta manera tener una idea del gasto económico ya sean ingresos o egresos que podría tener la empresa.

7.3.Bibliografía

Bibliografía

Actualizacion de datos del registro de turismo de actividades turisticas. (29 de Septiembre de 2021). Obtenido de <https://www.gob.ec/mintur/tramites/actualizacion-datos-registro-turismo-actividades-turisticas>

Agencia nacional de regulacion, control y vigilancia sanitaria. (s.f.). Obtenido de <https://www.gob.ec/arcsa>

Descubre los Requisitos para abrir un restaurante en Ecuador. (s.f.). Obtenido de <https://requisitosmania.com/ecuador/requisitos-para-abrir-un-restaurante-en-ecuador/>

Funciones de un ayudante de cocina. (2021). Obtenido de <https://fishsolutions.pescanova.es/funciones-de-un-ayudante-de-cocina/>

Inscripcion registro unico de contribuyente. (25 de Noviembre de 2021).

Las cualidades de un chef. (2021). Obtenido de <https://chefacademyoflondon.com/es/blog/664-las-cualidades-de-un-chef.html>

Maps, G. (2021). Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Quituz,+Quito+170202/@-0.0967854,-78.4297886,17z/data=!4m5!3m4!1s0x91d58ee23e418c67:0x85e78737a77d4469!8m2!3d-0.096875!4d-78.4282782?hl=es>

maps, G. (2022). *Google Maps.* Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/DAROMADISA+PLASTICS+%231/@-0.112106,-78.4420271,16.79z/data=!4m5!3m4!1s0x91d58f5190b06603:0xcaca805f6e7b5871!8m2!3d-0.1122535!4d-78.4407408>

Perfil de puesto de mesero. (25 de Enero de 2019). Obtenido de <https://turismounicodary.blogspot.com/2019/01/perfil-del-puesto-de-mesero.html>

Permisos de funcioanmiento Quito. (18 de Enero de 2021). Obtenido de <https://zeus.com.ec/permisos-de-funcionamiento-restaurantes-ventas-de-comidas-quito/>

- Pino, C. (19 de 01 de 2022). *Organigrama empresarial, Cafeteria A&Z*. Quito. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/como-aplicar-la-piramide-de-maslow-para-la-motivacion-laboral-de-tu-equipo/>
- Quiroa, M. (2021). *Organigrama Empresarial*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organigrama-empresarial.html>
- SAYCE. (1973). *¿Quiénes somos?* Obtenido de <https://sayce.com.ec/#:~:text=Somos%20una%20sociedad%20de%20gesti%C3%B3n,capaz%20de%20ejercer%20derechos%2C%20contraer>
- Shine on. (30 de Abril de 2015). *Educación sin límites*. Obtenido de <https://educacionsinlimite.wordpress.com/2015/04/30/piramide-de-maslow/>

7.4. ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta



REPOSTERÍA A&Z

ENCUESTA

Nombre del encuestado:

Fecha:

Marcar con una X su respuesta

1.- ¿Conoce usted La Tuna?

- Si ☐
- No ☐

2.- ¿Usted a degustado anteriormente la Tuna?

- Si ☐
- No ☐

3.- ¿Conoce usted algún postre realizado con Tuna?

- Si ☐
- No ☐

4.- ¿Conoce usted los beneficios que tiene para la salud la Tuna?

- Si
- No

5.- ¿Con qué frecuencia usted compra postres?

- Una vez a la semana
- Dos veces a la semana
- Una vez al mes
- Nunca

6.- ¿Conoce usted algún establecimiento de repostería que se dedique a la venta de postres con frutas endémicas del país?

- Si
- No

7.- ¿Compraría usted postres a base de frutas poco conocidas?

- Si
- No

8.- ¿Degustaría usted distintos postres a base de Tuna?

- Si
- No

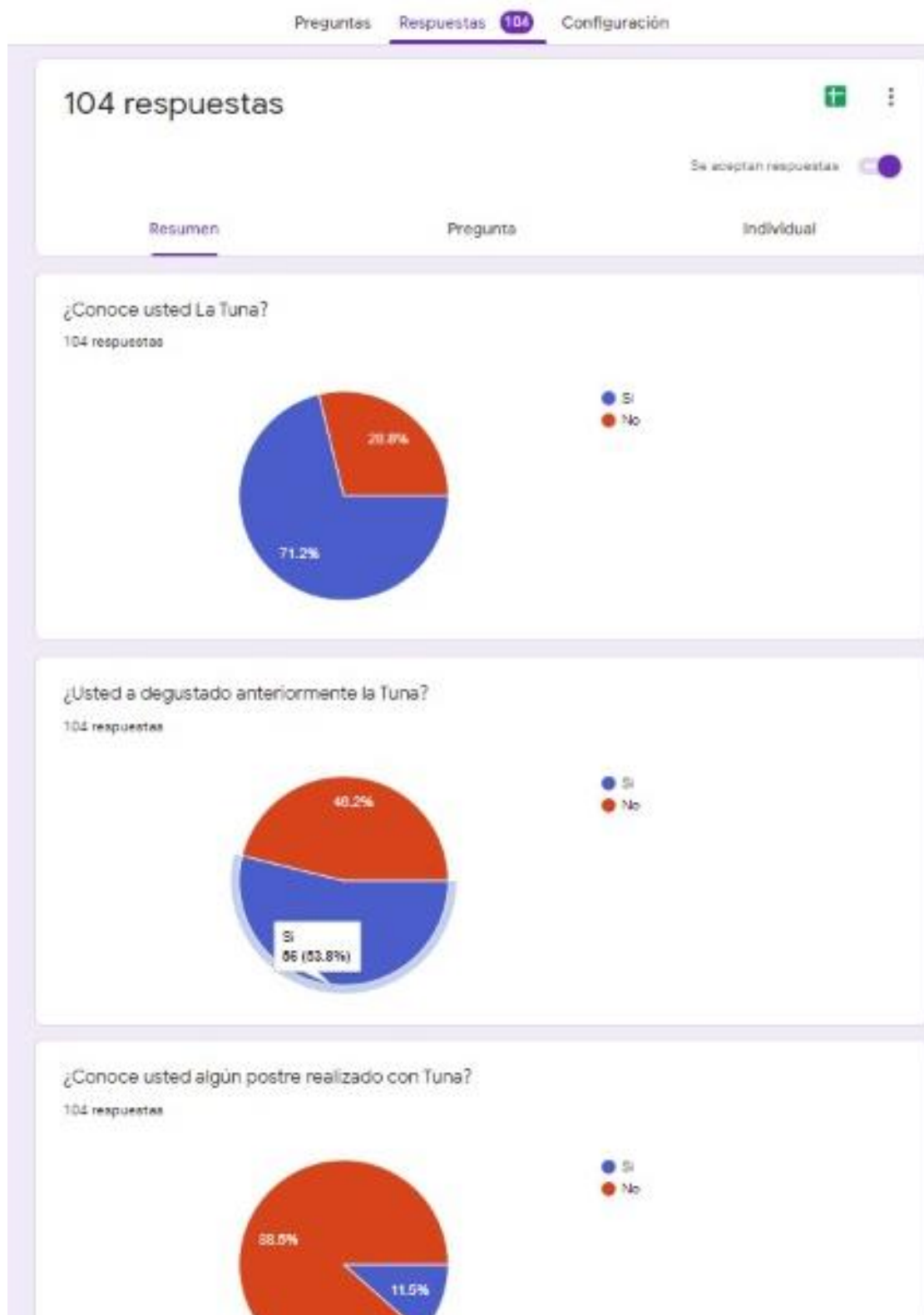
9.- ¿Cree que es necesario una repostería en el sector de Calderón?

- Si
- No

10.- ¿Estaría dispuesto a pagar más de lo que usualmente lo hace por productos de mejor calidad?

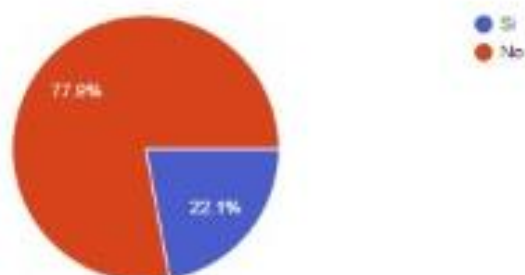
- Si
- No

ANEXO 2



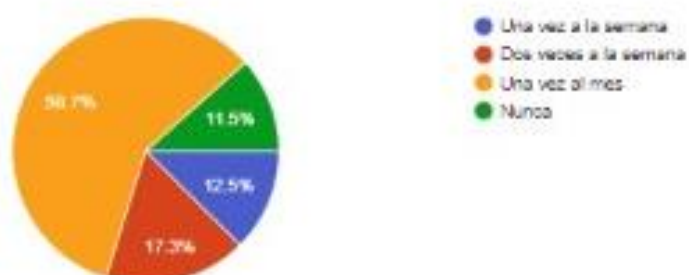
¿Conoce usted los beneficios que tiene para la salud la Tuna?

104 respuestas



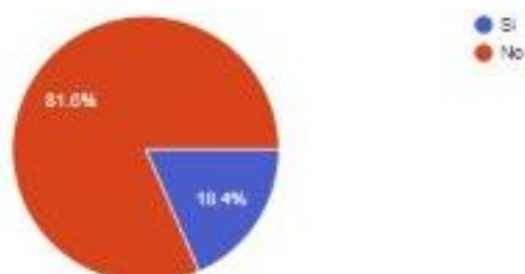
¿Con que frecuencia usted compra postres?

104 respuestas



¿Conoce usted algún establecimiento de repostería que se dedique a la venta de postres con frutas endémicas del país?

103 respuestas



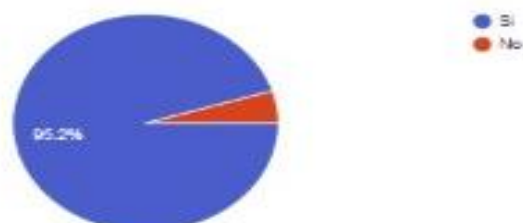
¿Qué tipos de postres preparados a base de la pulpa de la Tuna le gustaría probar?

101 respuestas



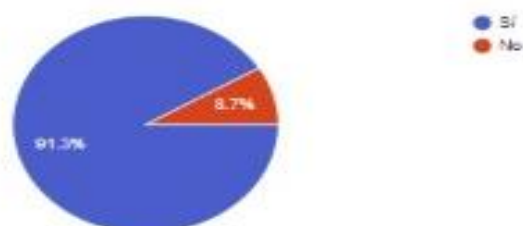
¿Degustaría usted distintos postres a base de Tuna?

104 respuestas



Cree que es necesario una repostería en el sector de Calderón?

103 respuestas



¿Estaría dispuesto a pagar más de lo que usualmente lo hace por productos de mejor calidad?

104 respuestas

