



CARRERA: GASTRONOMÍA

TEMA:

“Propuesta para la implementación de una repostería especializada en la producción de postres libres de lácteos a base de soya, avena, almendra y leche de coco en el sector de la República del Salvador, norte de Quito”

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

AUTOR:

MELANNY SAMANTHA MOGOLLÓN LANAS

TUTOR:

CARLOS ANDRÉS CHÁVEZ ACOSTA

D.M. Quito, 7 de marzo de 2022

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado en parte a mis padres, porque, ellos han sido quienes me han inculcado desde niña valores que me permiten ser una mejor persona cada día y entender que es importante luchar por los sueños, además, han sido quienes me han apoyado incondicionalmente con lo que he querido hacer y muchas veces han sido mi fortaleza en momentos de debilidad.

Sin embargo; este proyecto está dedicado especialmente a todas esas personas con enfermedades alimenticias como mi persona, quienes somos incomprendidos, irrespetados, ignorados y burlados por nuestra condición, por lo tanto, el objetivo de este trabajo es hacer que el público se enriquezca de información y nos tomen en cuenta en los diferentes establecimientos de alimentos y bebidas, creando platos que podamos degustar con libertad.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por mi vida y la sabiduría necesaria que me otorgó, para enfrentar cualquier circunstancia que la vida me pueda poner en el camino, además, le doy gracias por haberme permitido conocer a personas que padecen de enfermedades alimenticias y así poder ayudarlas con diferentes consejos o palabras de ánimo.

Quiero también agradecer a mis padres, quienes en todo momento me brindaron su apoyo, en el ámbito académico y económico. Pero, de manera especial agradezco a mi mamá quien en todo momento me enseñó que todos tenemos un valor importante y que nadie tiene el derecho de hacerte sentir menos por ser diferente y por enseñarme que si tienes la oportunidad de levantar a alguien lo hagas.

También, agradezco la sinceridad de todas las personas que atraviesan este tipo de enfermedades, al compartirme sus vivencias, debido a que, gracias a ellos y a mi experiencia, es que pude inspirarme en el tema de este proyecto para cambiar algunos puntos de vista y aplicarlos.

Adicional, quiero agradecer a mi maestro Carlos Chávez, quien me acompañó y compartió su conocimiento en todo este proceso, de igual forma, agradezco su paciencia y disposición constante, para poder culminar el proyecto exitosamente.

Finalmente, agradezco a todos mis maestros de carrera, quienes fueron un pilar fundamental, para llegar hasta este punto y por haber sido quienes me dieron las bases necesarias, para realizar mi proyecto con éxito.

AUTORÍA

Yo, Melanny Samantha Mogollón Lanas, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Melanny', with a stylized flourish extending from the end.

Melanny Samatha Mogollón Lanas

D.M. Quito, 7 de marzo del 2022

CARLOS ANDRÉS CHÁVEZ ACOSTA

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.



Carlos Andrés Chávez Acosta

D.M. Quito, 7 de marzo 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 Andrés Chávez Acosta** y por sus propios derechos en calidad de Director del trabajo fin de carrera; y el Sr. o la Srta Melanny Samantha Mogollón Lanas por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO.- El Sr. o la Srta. Melanny Samantha Mogollón Lanas, realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Propuesta para la implementación de una repostería especializada en la producción de postres libres de lácteos, a base de soya, avena, almendras y leche de coco, en el sector de la República del Salvador, norte 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 Andrés Chávez Acosta.

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, Carlos Andrés Chávez Acosta en calidad de director del trabajo fin de carrera y el Sr. o la Srta. Melanny Samantha Mogollón Lanas, 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: “Plan de negocio para la creación de una repostería especializada en la producción de postres libres de lácteos, a base de soya, avena, almendras y leche de coco, en el sector de la República del Salvador, norte 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.



Carlos Andrés Chávez Acosta



Melanny Samantha Mogollón Lanas

D.M. Quito, 7 de marzo del 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
CERTIFICACIÓN.....	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	6
INTRODUCCIÓN	16
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....	17
2.1 Creación de la empresa	17
2.2 Descripción de la empresa.....	17
2.2.1 Importancia.	17
2.2.2 Características.....	17
2.2.3 Actividad.....	18
2.3 Tamaño de la empresa.	19
2.4 Localización de la empresa	19
2.5 Filosofía empresarial	20
2.5.1 Misión.....	20
2.5.2 Visión.....	20
2.5.3 Objetivos.	21
2.5.4 Meta.....	21
2.5.5 Estrategias.	21
2.5.6 Políticas.	22
2.5.7 FODA.	24
2.6 Desarrollo organizacional	25
2.6.1 Tipo de Estructura.....	25
2.7 Organigrama empresarial.....	26
2.8 Funciones del personal	26

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....	36
3.1 Objetivo de mercadotecnia	36
3.2 Investigación de mercado.....	36
3.2.1 Modalidad.....	37
3.3 Plan de Muestreo	37
3.4 Análisis de las Encuestas.....	38
3.4.1 Análisis General.	44
3.5 Entorno empresarial	45
3.5.1 Microentorno.....	45
3.5.2 Macroentorno	52
3.6 Producto y servicio	54
3.6.1 Producto Esencial.....	55
3.6.2 Producto real.	55
3.6.3 Características.....	56
3.6.4 Calidad.....	56
3.6.5 Estilo.....	57
3.6.6 Marca.	58
3.6.7 Producto aumentado.....	58
3.7 Plan de introducción al mercado.	58
<u>3.7.1 Distintivos y Uniformes.....</u>	<u>58</u>
3.7.2 Materiales de identificación.	62
3.8 Canal de distribución y puntos de ventas.....	65
3.9 Riesgo y oportunidades del negocio.	66
3.10 Fijación de Precios	67

3.11 Capacidad instalada	75
3.11.1 Implementación del negocio	75
3.12 Estudio arquitectónico	80
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL.....	81
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....	85
5.1 Objetivo de impacto.	85
5.2 Impacto ambiental.....	85
5.3 Impacto social.	86
6.PROCESO FINANCIERO	88
6.1 Introducción	88
6.2 Inversiones	88
6.3 Activos Fijos	88
6.4 Activos Diferidos.....	89
6.5 Capital de trabajo.....	89
6.6 Sueldos	90
6.7 Depreciación de activos fijos.....	91
6.8 Amortizaciones	91
6.9 Estructura Capital.....	92
6.10 Tabla de Amortización.....	92
6.11 Punto de equilibrio	93
6.12 Costo de Ventas	94

6.13 Flujo de Caja.....	95
6.14 Cálculo del TIR y el VAN	96
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
7.1 Conclusiones.....	97
7.2 Recomendaciones.....	98
LINKOGRAFÍA	99
ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. MERITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR	27
Tabla 2. MERITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR	29
Tabla 3. MERITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR	32
Tabla 4. MERITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR	33
Tabla 5. MERITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR	35
Tabla 6. Pregunta 1. ¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos?	38
Tabla 7. Pregunta 2. Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado?	39
Tabla 8. Pregunta 3. ¿Qué postre elegiría de las siguientes opciones?	40
Tabla 9. Pregunta 4. ¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres? ...	42
Tabla 10. Pregunta 5. ¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos?	43
Tabla 11. Competencia directa	46
Tabla 12. Competencia indirecta.....	49
Tabla 13. Proveedores	51
Tabla 14. Financiamiento publicidad.....	66
Tabla 15. Galleta de avena y manzana, receta estándar de producción.	68
Tabla 16. Galletas de avena y manzana, Receta estándar de costos.....	69
Tabla 17. Cupcakes de vainilla, receta estándar de producción.....	70
Tabla 18. Cupcakes de vainilla, Receta estándar de costos.....	71
Tabla 19. Cheesecake de maracuyá, receta estándar de producción.	72
Tabla 20. Cheesecake de maracuyá, Receta estándar de costos.	74
Tabla 21. Arriendo del local.....	75
Tabla 22. Equipos industriales.....	75
Tabla 23. Equipos de computación.....	76
Tabla 24. Muebles y enseres.....	76
Tabla 25. Equipos industriales de seguridad.....	77
Tabla 26. Suministros de oficina.....	78
Tabla 27. Servicios básicos.	79
Tabla 28. Materiales de limpieza.....	79
Tabla 29. Activos fijos.....	88

Tabla 30. Activos Diferidos.	89
Tabla 31. Capital de trabajo.	89
Tabla 32. Total de Inversión.	90
Tabla 33. Sueldos.	90
Tabla 34. Sueldos.	90
Tabla 35. Sueldos.	91
Tabla 36. Depreciación de activos fijos.	91
Tabla 37. Amortizaciones.	92
Tabla 38. Estructura capital.	92
Tabla 39. Tabla de Amortización.	93
Tabla 40. Punto de equilibrio.....	93
Tabla 41. Margen de contribución.	93
Tabla 42. Punto de equilibrio.....	94
Tabla 43. Ventas proyectadas.	94
Tabla 44. Costo de Ventas.....	94
Tabla 45. Flujo de caja.	95
Tabla 46. VAN/ TIR.....	96

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ubicación.....	20
Ilustración 2. Organigrama empresarial Irresistibles Dulzuras.....	26
Ilustración 3. Pregunta 1, ¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos? .	38
Ilustración 4. Pregunta 2, Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado?	40
Ilustración 5. Pregunta 3, ¿Qué postre elegiría de las siguientes opciones?	41
Ilustración 6. Pregunta 4, ¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres?.	42
Ilustración 7. Pregunta 5, ¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos?	43
Ilustración 8. Esquema microentorno Irresistibles Dulzuras.....	45
Ilustración 9. Ubicación.	46
Ilustración 10. Esquema macroentorno Irresistibles Dulzuras	52
Ilustración 11. Diseño uniforme chef administrador	59
Ilustración 12. Diseño uniforme ayudante de cocina	60
Ilustración 13. Diseño uniforme meseros y cajero	61
Ilustración 14. Estructura del establecimiento.....	80

“Propuesta para la implementación de una repostería especializada en la producción de postres libres de lácteos, a base de soya, avena, almendras y leche de coco, en el sector de la República del Salvador, norte de Quito.”

Melanny Samantha Mogollón Lanas

Carlos Andrés Chávez Acosta

D.M. Quito 7 de marzo, 2022

INTRODUCCIÓN

En este presente trabajo, estudio de investigación sobre el plan de negocios, se desea crear una repostería especializada en la producción de postres libres de lácteos, a base de soya, avena, almendras y leche de coco, en el sector de la República del Salvador, norte de Quito.

Se llevó a cabo la investigación y observación de campo para obtener información del entorno, con el objetivo de que la empresa llegue a la supervivencia o permanecía en el sector, aplicando la técnica de información en encuestas con el fin de detectar la opción del público acerca del tema.

Por lo tanto, se podrá evidenciar los diferentes puntos a tener en cuenta para la creación del establecimiento, recopilando información e integrando ideas, para estructurar el negocio, de la manera más adecuada.

Además, se podrán observar diferentes recetas de producción y de costos, de los diferentes productos estrella a ofrecer, con el objetivo de mostrar los diferentes sustitutos, que se pueden usar en los postres sin lácteos.

Finalmente, el trabajo está destinado a comprobar la efectividad y rentabilidad del establecimiento y analizar los diferentes valores económicos, que conlleva la creación del mismo. De esta forma, se podrá proceder a la creación de este o a realizar cambios, para poder convertirlo en un negocio rentable.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1 Creación de la empresa

Irresistibles Dulzuras: Ofrece una gran variedad de postres, aptos para todo público, especialmente enfocado para el público intolerante o alérgico a la lactosa, para que, todos los clientes puedan tener una experiencia gratificante, sin preocuparse por los ingredientes que contienen los postres de su agrado.

2.2 Descripción de la empresa

2.2.1 Importancia.

La empresa tiene como finalidad la elaboración de postres libres de lácteos, reemplazando los mismos con productos hechos a base de soya, almendras, avena, leche de coco y otros elementos naturales que suplan el uso de la lactosa.

2.2.2 Características.

Responsabilidad social: El establecimiento se enfoca en brindar un producto con un alto estándar de bioseguridad para la seguridad de las personas intolerantes a la lactosa o alérgicas a la misma, que provoca que no puedan disfrutar de los diferentes postres.

Investigación e innovación: La empresa trabaja en una constante investigación para la elaboración de nuevos postres libres de lácteos, que no se ven con facilidad en las cartas de los diferentes establecimientos de alimentos y bebidas.

Responsabilidad ambiental: Es necesario ser consciente de la contaminación ambiental que vive el planeta, por eso se ha creado normativas para los trabajadores en las que se establece el uso de los diferentes tachos de basura, diferenciados con colores, que permitan clasificar los desechos producidos, para poder cumplir con las 3R que ayudan a disminuir el impacto ambiental en la ciudad, además, el personal de limpieza se encargará de realizar una limpieza profunda del establecimiento; documentación de las rutinas de mantenimiento e inspección; suministrar implementos necesarios en baños; comunicar deficiencias del local; colaborar con el personal de ser necesario; seguir normas de seguridad e higiene; mantener el establecimiento organizado, logrando de esta forma tener un establecimiento seguro para los clientes y para el medio ambiente.

Profesionales apasionados con su trabajo: Para esto, se contemplará la contratación de personal calificado, por lo tanto, se busca brindar un servicio de calidad, al igual que buscar los mejores proveedores, para poder brindar experiencias agradables a todos los comensales.

2.2.3 Actividad.

Irresistibles Dulzuras, es un establecimiento que se dedica a crear y elaborar productos libres de lácteos, supliendo los mismos con productos que no alteren el sabor de los postres y que cumplan con una función similar a la lactosa.

2.3 Tamaño de la empresa.

Esta microempresa que contará con 3 áreas básicas: área ejecutiva y administrativa, área de producción y almacenamiento, y área de servicio.

La empresa contará con:

Área ejecutiva:

- Gerente Chef.

Área de producción:

- Gerente Chef.
- Ayudante de cocina.

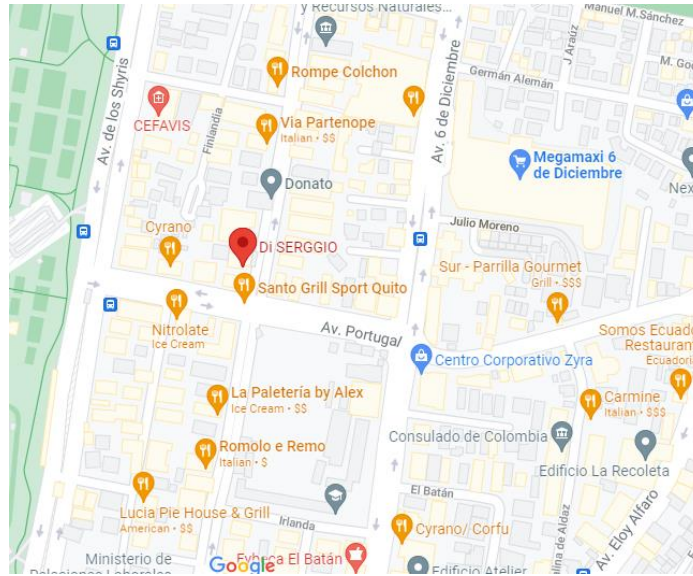
Área de servicio al cliente:

- Meseros.
- Caja.

2.4 Localización de la empresa

Irresistibles Dulzuras, estará ubicada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, Ecuador, en el norte de la ciudad, en la parroquia Iñaquito, en las calles: Av. República de El Salvador n37 – 108, Quito 170135

Ilustración 1. Ubicación.



(Google Maps, 2022) Ubicación. Recuperado de: <https://www.google.com.ec/maps/dir//>

2.5 Filosofía empresarial

2.5.1 Misión.

Irresistibles Dulzuras, una empresa dedicada a la venta de gran variedad de postres, aptos para todo público, especialmente para el público intolerante a la lactosa, para que, los clientes puedan tener la mejor experiencia sin límites con nuestros postres y disfruten de las pequeñas dulzuras de la vida.

2.5.2 Visión.

Ser un referente de establecimientos que ofrece alimentos y bebidas para personas intolerantes o alérgicos a los productos lácticos.

2.5.3 Objetivos.

- Producir variedad de postres, aptos para público intolerante o alérgico a la lactosa y brindar experiencias únicas.
- Brindar un servicio de calidad y adicional ofertar un servicio de eventos, para que, los comensales puedan festejar diferentes actividades en las instalaciones del establecimiento.
- Considerar al personal más capacitado e implementos de la mejor calidad para la elaboración de los productos.

2.5.4 Meta.

En 10 años, seremos una empresa con diferentes sucursales en las provincias más representativas del país, con presencia en los principales centros comerciales de Quito y contaremos con un servicio de entrega a domicilio a nivel nacional.

2.5.5 Estrategias.

- Ofrecer a los clientes una variedad de postres libres de lácteos, debido a que, en el sector de La República del Salvador, no existe un negocio que oferte este tipo de postres o gran variedad en los mismos, por lo tanto, es un mercado poco potencializado, lo que lo vuelve llamativo y original, dando el toque exclusivo y diferente al resto de dulcerías del sector y de la ciudad de Quito.
- Como se había mencionado antes, la publicidad se manejará en las diferentes redes sociales y páginas web, debido a que, actualmente este es el canal más utilizado por los consumidores gracias a su comodidad y facilidad, además, se

utilizarán volantes que serán compartidos fuera del establecimiento físico, para a llegar a todos los consumidores posibles.

- Se contará con un servicio a domicilio, para que, el consumidor no deba salir de la comodidad de su hogar y que este negocio sea un mercado rentable y accesible.
- Para tener una relación estrecha con los consumidores, se ofertarán opciones para días festivos o cumpleaños en familia o amigos en las instalaciones del establecimiento, también, se realizarán diferentes encuestas que califiquen los productos y servicio, para poder mejorar y corregir cualquier aspecto que no se haya controlado.
- Además, se contará con un buzón de sugerencias, tanto a la entrada del establecimiento, como en la página web del lugar, con la finalidad de que los consumidores puedan brindar ideas de mejoras o de postres que sean de preferencia y poder añadirlos a la carta.

2.5.6 Políticas.

Los trabajadores deben:

- Respetar a los compañeros de trabajo y a la empresa.
- Hacer uso del uniforme exclusivamente en las instalaciones.
- Aplicar la puntualidad y responsabilidad con la empresa, cumplir con los horarios, metas y tareas establecidas por la repostería.
- Presentarse al trabajo limpio y aseado.
- Realizar las tareas que se les asignan en su área de trabajo.

- Satisfacer las necesidades de los clientes brindando un buen producto.
- Tener compromiso con las actividades encomendadas.

Los trabajadores tienen prohibido:

- Está prohibido el uso y consumo de bebidas alcohólicas y otros estupefacientes dentro de las instalaciones de la empresa.
- Ingresar al trabajo en estado de embriaguez, olor a licor u otras sustancias ilegales.
- Utilizar joyas dentro de las instalaciones.

La empresa.

- Es responsable del bienestar laboral de los empleados dentro de las instalaciones de la empresa.
- Es responsable de la seguridad integra de los trabajadores y clientes de la empresa.
- Los empleados que trabajen horas extras tendrán una remuneración equitativa.
- La empresa debe cumplir con sus obligaciones: jurídicas, sociales y económicas con los empleados, con los proveedores y con el estado.
- La empresa debe capacitar a los trabajadores semestralmente para que tengan conocimientos sobre el tema y estén actualizados con el fin de brindar al cliente un mejor servicio.
- Conservar un alto estándar de calidad constante en los alimentos y productos a través de la implementación de procesos y sistemas de producción y control de calidad en las diferentes áreas de la empresa.

- Atender a los clientes es la responsabilidad de todos los integrantes de la empresa ya que deben conocer todos los procedimientos para ofrecer un adecuado servicio.
- La empresa debe dar el mismo trato a los empleados en la equidad de género.
- La empresa tiene la obligación de buscar la calidad de los productos basándose en los requisitos de las normas del ISO 9001;2000.

2.5.7 FODA.

Fortalezas.

- Brindar postres libres de lácteos.
- Parqueadero privado.
- Establecimiento amplio.
- Personal capacitado.
- Servicio a domicilio.

Oportunidades.

- No existe variedad de competencia.
- Fácil acceso a la ubicación.
- Sector comercial y concurrido.

Debilidades.

- Costos elevados de los productos sustitutos.
- No tener una buena aceptación del público.
- No contar con espacio suficiente.

Amenazas.

- Recursos económicos insuficientes.
- Incremento de impuestos.
- Subida de precios en materia prima.
- Apertura de un negocio similar cerca.

2.6 Desarrollo organizacional**2.6.1 Tipo de Estructura.*****Diferenciación.***

La comunicación en la empresa será de tipo vertical, comenzará desde la cabeza de mando hasta los niveles más bajos del mismo, se hará con el fin de facilitar la ejecución, control y supervisión de procesos para satisfacer al cliente.

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

- Nivel Gerencial.
- Nivel Operativo.

Nivel Gerencial

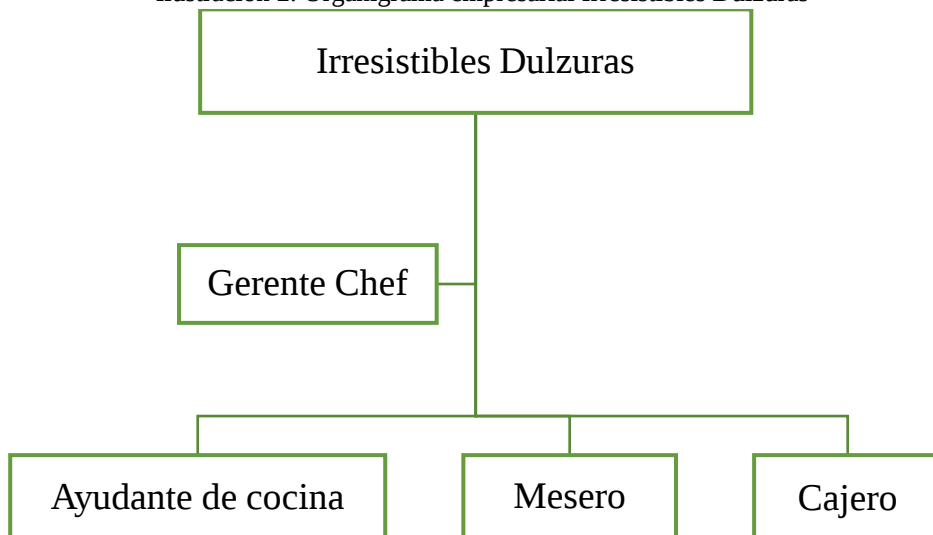
- Gerente Chef.

Nivel Operativo.

- Gerente Chef.
- Ayudantes de cocina.
- Mesero.
- Cajero.

2.7 Organigrama empresarial

Ilustración 2. Organigrama empresarial Irresistibles Dulzuras



Mogollón, M. (2022). *Organigrama empresarial Irresistibles Dulzuras*. Quito.

2.8 Funciones del personal

PUESTO DE GERENTE CHEF

Detalles generales del puesto Gerente.

Empresa Irresistibles Dulzuras.

Unidad administrativa Área ejecutiva.

Misión del puesto El profesional, se encarga de tomar decisiones, supervisar, liderar y controlar las actividades planificadas, para poder evaluar si han sido realizadas de la manera correcta y no tener que desviar el funcionamiento del resto de las actividades.

Denominación del puesto Gerente.

Rol del puesto

Este coordina las actividades que son relacionadas con la administración, se encarga de planificar los horarios del establecimiento, organiza todas las actividades a realizar en un cronograma.

Además, este supervisa, controla y hace modificaciones a diferentes actividades que puedan estar generando problemas, por lo tanto, puede reportar a su superior cualquier irregularidad que encuentre tanto en el personal como en el establecimiento.

Remuneración

\$500

Méritos aspectos a considerar

Tabla 1. **MÉRITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR**

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Dominio del inglés. Título superior en Ingeniería Comercial o	Mínimo 2 años de experiencia en cargos de trabajo similares.	Capacidad de manejo de cambios y competencias. Habilidades cognitivas.	Amabilidad. Puntualidad. Respeto. Iniciativa. Espíritu emprendedor. Liderazgo.

Administración de empresas. Cursos complementarios de contabilidad, computación, finanzas, comercialización y ventas.		Habilidades comunicativas.	Capacidad crítica y de automejora. Competitividad.
--	--	----------------------------	---

Mogollón, M. (2022). *Méritos aspectos a considerar, Gerente*. Quito.

Detalles generales del puesto Chef.

Empresa

Irresistibles Dulzuras.

Unidad administrativa

Área productiva.

Misión del puesto

El profesional, se encarga de dirigir y coordinar el trabajo del personal de cocina, elabora menús de calidad y evalúa la cantidad de alimento que debe llevar el plato, instruye al personal de cocina, tanto en las técnicas de cocina, como en el orden de conservación de los alimentos.

Denominación del puesto

Chef

Rol del puesto

Este es el trabajador principal para la elaboración de postres, debido a que, este tiene funciones sumamente importantes en

el establecimiento, tales como: planificación del menú; solicitud de materia prima; producción previa de alimentos; elaboración de los platos; gestiona al equipo de trabajo y distribuye las tareas a realizarse; gestiona los tiempos de cocciones y técnicas a usar en los alimentos o preparaciones.

Adicional, realiza tareas administrativas como la realización de la contabilidad y elaboración de presupuesto; actualiza la carta o menú del establecimiento; se encarga de controlar las normas de salud, higiene y seguridad alimentaria en sus compañeros de trabajo.

Méritos aspectos a considerar

Tabla 2. **MÉRITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR**

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Título superior en gastronomía. Dominar el idioma inglés.	Mínimo 2 años de experiencia en cargos de trabajo similares.	Capacidad de manejo de cambios y competencias. Capacidad de manejo de estrés.	Puntualidad. Planificación y organización. Responsabilidad. Honestidad.

		Conocer los fundamentos físicos y químicos que tiene la cocina. Tener conocimiento de técnicas y culturas gastronómicas nacionales e internacionales. Dominar técnicas de panadería y pastelería. Dominar técnicas clásicas y de vanguardia.	Liderazgo. Creatividad e innovación. Trabajo bajo presión. Trabajo en equipo.
--	--	--	---

Mogollón, M. (2022). *Méritos aspectos a considerar, Chef*. Quito.

PUESTO DE AYUDANTE DE COCINA

Detalles generales del puesto Ayudante de cocina.

Empresa

Irresistibles Dulzuras.

Unidad administrativa

Área productiva.

Misión del puesto El profesional, se encarga de colaborar con el Chef en la preparación de los alimentos, mantener la higiene y el orden la cocina, ayudar a ubicar los alimentos en los lugares de almacenamiento, para conservar la materia prima de la manera adecuada.

Denominación del puesto Ayudante de cocina.

Rol del puesto Las funciones de estos pueden variar dependiendo del lugar y condiciones de trabajo; sin embargo, entre sus funciones se encuentran: pesar alimentos para las diferentes preparaciones; limpiar, picar y pelar alimentos; realizar salsas y mermeladas; ayudar con la elaboración de los diferentes platos; organizar y mantener ordenada el área de alimentos; limpiar y ordenar la cocina.

También, deben tener un seguimiento del stock de los alimentos; gestionar el control de los pedidos que entran a la cocina.

Remuneración \$425

Méritos aspectos a considerar

Tabla 3. **MÉRITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR**

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Cursos de seguridad e higiene alimentaria. Título superior en gastronomía o de escuelas culinarias.	Mínima de 1 año en el cargo.	Habilidad de manejo de utensilios de cocina y maquinaria. Capacidad de trabajar en equipo.	Puntualidad. Ser paciente. Buena resistencia. Responsabilidad. Honestidad. Creatividad e innovación. Trabajo bajo presión. Trabajo en equipo.

Mogollón, M. (2022). *Méritos aspectos a considerar, Ayudante de cocina*. Quito.

PUESTO DE MESERO

Detalles generales del puesto Mesero.

Empresa

Irresistibles Dulzuras.

Unidad administrativa

Área productiva.

Misión del puesto

El profesional, se encarga de ser el anfitrión en el restaurante, desarrollando actividades como: atención al cliente;

presentación del menú; sugerencias de platos; advertir sobre alérgenos; presentar recomendaciones del día.

Denominación del puesto

Mesero.

Rol del puesto

Estos cumplen con funciones más concretas, tales como: realizar y solicitar los pedidos de los clientes en el área de cocina, además, deben entregar los platos a los mismos con un trato agradable; su trabajo es directamente mesa a mesa.

Remuneración

\$425

Méritos aspectos a considerar

Tabla 4. MERITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Título bachiller. Dominio del inglés. Curso de atención al cliente. Cursos de servicio de alimentos,	Mínima de 1 año en cargos similares.	Atención al cliente. Manejar adecuadamente alimentos y bebidas. Saber el transporte correcto de los platos. Conocer sobre maridaje.	Ser honesto. Ser comprometido. Habilidad de trabajar en equipo. Ser hospitalario. Ser respetuoso. Ser Responsable. Ser limpio y organizado.

bebidas, licores y vinos.			
------------------------------	--	--	--

Mogollón, M. (2022). *Méritos aspectos a considerar, Meseros*. Quito.

PUESTO DE CAJERO

Detalles generales del puesto Cajero.

Empresa

Irresistibles Dulzuras.

Unidad administrativa

Área productiva.

Misión del puesto

El profesional, se encarga de receptar, entregar y custodiar el dinero en efectivo, cheques, giros y documentos de valor; este es quien recauda los ingresos y cancelación de pagos del establecimiento.

Denominación del puesto

Cajero.

Rol del puesto

Este cumple funciones como: atender con hospitalidad a los comensales; asegurar el cobro de la venta; mencionar las promociones o especialidades del establecimiento; manejar la caja registradora; conocer los procedimientos de registro y las diferentes formas de pago que se ofrecen; controlar las comandas o notas de consumo; elaborar facturas de ser solicitadas; realizar el cierre y corte parcial

de caja; verificar el funcionamiento de todas sus herramientas de trabajo.

Remuneración

\$475

Méritos aspectos a considerar

Tabla 5. **MÉRITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR**

Instrucción formal		Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Dominio del inglés.		Mínima de 1 año en el cargo.	Conocimiento de servicio.	Puntualidad.
Conocimientos informáticos.			Habilidades numéricas.	Ser paciente.
Título bachiller.			Capacidades matemáticas.	Buena resistencia.
Cursos de atención al cliente.			Familiaridad con la tecnología.	Responsabilidad.
				Honestidad.
				Trabajo bajo presión.
				Trabajo en equipo.
				Facilidad de palabra.
				Hospitalidad.
				Honestidad.

Mogollón, M. (2022). *Méritos aspectos a considerar*, Cajero. Quito.

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

3.1 Objetivo de mercadotecnia

Irresistibles dulzuras, dará a conocer sus productos, mediante publicaciones en las redes sociales más utilizadas (Facebook, Instagram y WhatsApp), debido a que, se tiene un acceso más directo al público, además, se manejarán pancartas con las promociones en las diferentes ventanas del establecimiento, con el fin de que las personas que pasen por la calle, puedan ver las promociones que se ofertan, también se contará con volantes que contengan los postres estrellas y las redes sociales del establecimiento, para poder brindar esta información a las personas que estén cerca de la ubicación del negocio.

3.2 Investigación de mercado

Para poder realizar la investigación de mercado, se realizará un sondeo de opinión de los posibles clientes, mediante, encuestas realizadas a personas que se encuentran en este sector, tanto laborando como consumiendo productos en los establecimientos de este sector.

Adicional, en siguientes puntos se detallarán los posibles proveedores, competencias directas e indirectas y demás aspectos que permitan tener un estudio completo.

3.2.1 Modalidad.

Se recopiló los datos a través de encuestas que se realizaron de forma virtual, en donde, el link obtenido se envió a diferentes contactos de WhatsApp, quienes consumían normalmente productos en este sector y a quienes laboran o viven en la zona, esta encuesta constó de 5 preguntas cerradas que abarcan los puntos más relevantes, para el establecimiento.

3.3 Plan de Muestreo

Este trabajo se realizó de manera virtual, tomando en cuenta que este es un sector comercial y se evitó causar molestias a los consumidores o a quienes estaban laborando, por lo tanto, esta encuesta se realizó a 30 personas, mediante la plataforma de Google Forms, en donde, se estructuraron 5 preguntas cerradas, que abarcaron todos los temas de interés, para saber la opinión de los posibles clientes y poder trabajar de la mejor manera.

3.4 Análisis de las Encuestas

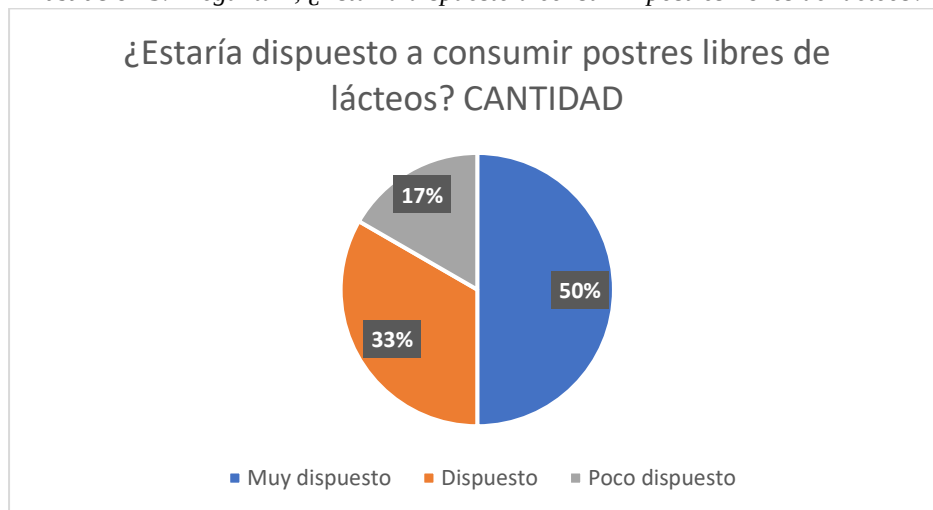
1. **Pregunta 1.** ¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos?

Tabla 6. Pregunta 1. ¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos?

¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Muy dispuesto	15	50%
Dispuesto	10	33%
Poco dispuesto	5	17%
TOTAL	30	100%

Mogollón, M. (2022). ¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos? Quito.

Ilustración 3. Pregunta 1, ¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos?



Mogollón, M. (2022). Pregunta 1, ¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos?

. Quito.

Análisis: De los 30 encuestados el 50% manifestaron que, están dispuestos a consumir postres libres de lácteos, esto es de gran aporte para la empresa, ya que la

apertura del público hacia los postres, es bastante favorable, lo que permite suponer la viabilidad del establecimiento.

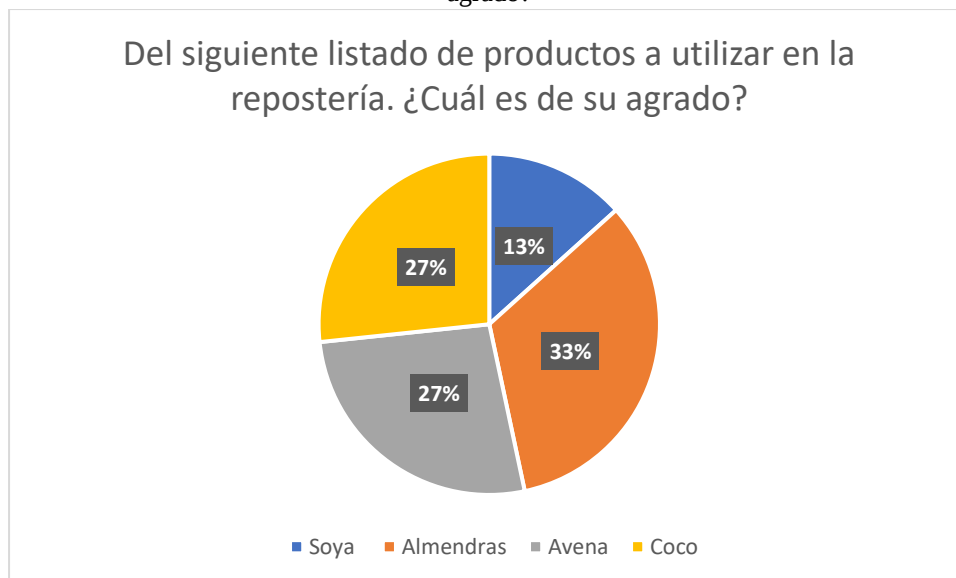
Pregunta 2. Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado?

Tabla 7. Pregunta 2. Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado?

Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Soya	4	13%
Almendras	10	27%
Avena	8	27%
Coco	8	33%
TOTAL	144	100%

Mogollón, M. (2022). Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado? Quito.

Ilustración 4. Pregunta 2, Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado?



Mogollón, M. (2022). *Pregunta 2, Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado?*. Quito.

Análisis: De los 30 encuestados el 33% manifestaron que, el producto de preferencia es la almendra, esto es de gran aporte para la empresa, ya que esto permite tener un conocimiento más claro de lo que busca el cliente y se debe aplicar en la elaboración de los postres.

Pregunta 3. ¿Qué postre elegiría de las siguientes opciones?

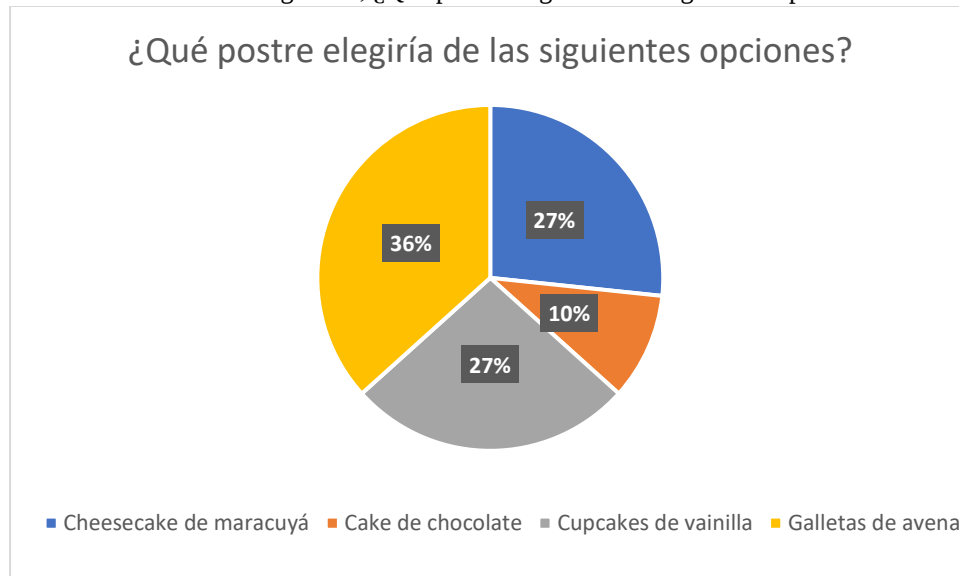
Tabla 8. Pregunta 3. ¿Qué postre elegiría de las siguientes opciones?

¿Qué postre elegiría de las siguientes opciones?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Cheesecake de maracuyá	8	27%
Cake de chocolate	3	10%

Cupcakes de vainilla	8	27%
Galletas de avena	11	36%
TOTAL	30	100%

Mogollón, M. (2022).

Ilustración 5. Pregunta 3, ¿Qué postre elegiría de las siguientes opciones?



Mogollón, M. (2022). Pregunta 3, ¿Qué postre elegiría de las siguientes opciones?

Análisis: De los 30 encuestados el 36% manifestaron que, el postre de preferencia son las galletas de avena, esto es de gran aporte para la empresa, ya que así podemos saber cuál puede ser el postre estrella y hacer que resalte en el menú que se ofrezca, por lo tanto, es necesario investigar los ingredientes que pueden suplir los lácteos de este producto.

Pregunta 4. ¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres?

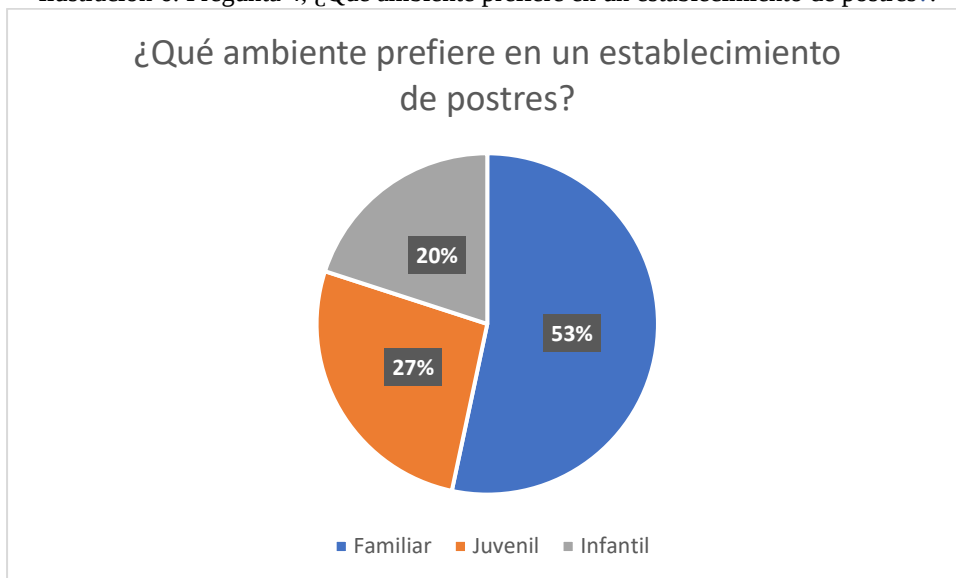
Tabla 9. *Pregunta 4.* ¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres?

¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Familiar	16	53%
Juvenil	8	27%
Infantil	6	20%
TOTAL	30	100%

Mogollón, M. (2022). ¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres?

Quito.

Ilustración 6. *Pregunta 4.* ¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres?.



Mogollón, M. (2022). *Pregunta 4.* ¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres?. Quito.

Análisis: De los 30 encuestados el 53% manifestaron que, prefieren un establecimiento de postres con ambiente familiar, esto es de gran aporte para la

empresa, ya que es importante conocer las preferencias de los clientes, para poder crear un lugar, en donde, tanto niños como adultos y jóvenes, se sientan bien y tengan una experiencia única.

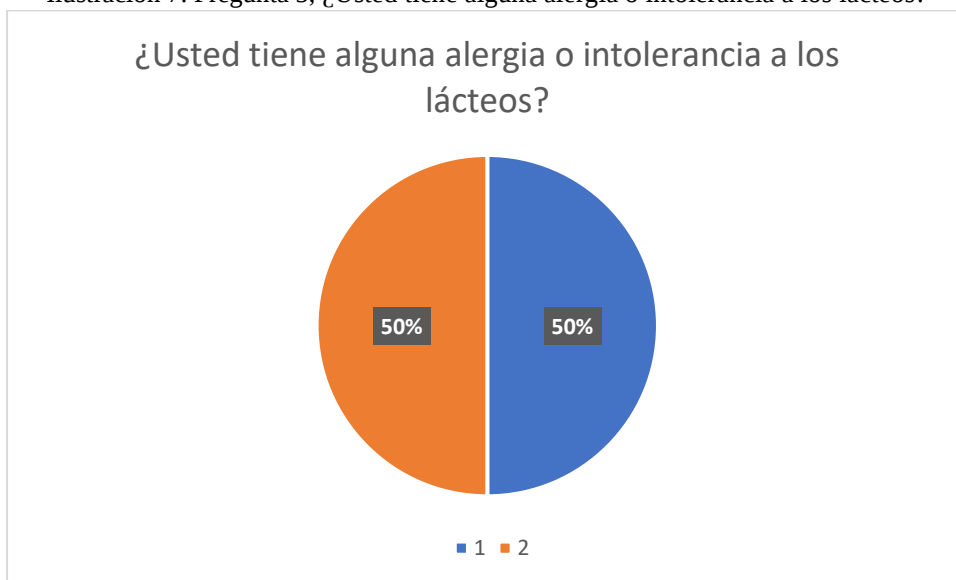
Pregunta 5. ¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos?

Tabla 10. *Pregunta 5.* ¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos?

¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sí	15	50
No	15	50
TOTAL	30	100%

Mogollón, M. (2022). ¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos? Quito.

Ilustración 7. *Pregunta 5.* ¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos?



Mogollón, M. (2022). *Pregunta 5.* ¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos?. Quito.

Análisis: De los 30 encuestados hubo un empate de resultados del 50%, quienes manifestaron si tienen o no ninguna alergia o intolerancia a los lácteos, esto es de gran aporte para la empresa, ya que nos permite conocer a los clientes, por lo tanto, se añadirán opciones con lácteos en el menú, para aquellas personas que no tienen alergias y no se quieren aventurar a consumir productos libres de lácteos y para quienes si las tienen, estos resultados permiten trabajar en la búsqueda de los mejores sustitutos para los ingredientes; sin embargo, esta información también nos incentiva a colocar volantes informativos en el establecimiento, acerca de las alergias e intolerancias a los lácteos, para generar empatía entre los consumidores alérgicos y los no alérgicos, logrando así un ambiente armonioso.

3.4.1 Análisis General.

Las encuestas fueron realizadas a personas que concurren este sector, lo cual, ayudó en gran manera a tener un estudio específico de los futuros comensales.

En estas encuestas, se pudo observar los productos que escoge la mayoría de personas, lo cual, es muy importante conocer, debido a que, se tiene la idea de cuáles son los postres, productos y ambientación de preferencia, lo que, ayudará a construir el menú y el establecimiento de la mejor manera.

También, se pudo conocer la disposición que tienen los clientes, para consumir postres libres de lácteos, lo que, es sumamente importante para la empresa, debido a que, así se puede saber si el negocio será un establecimiento rentable.

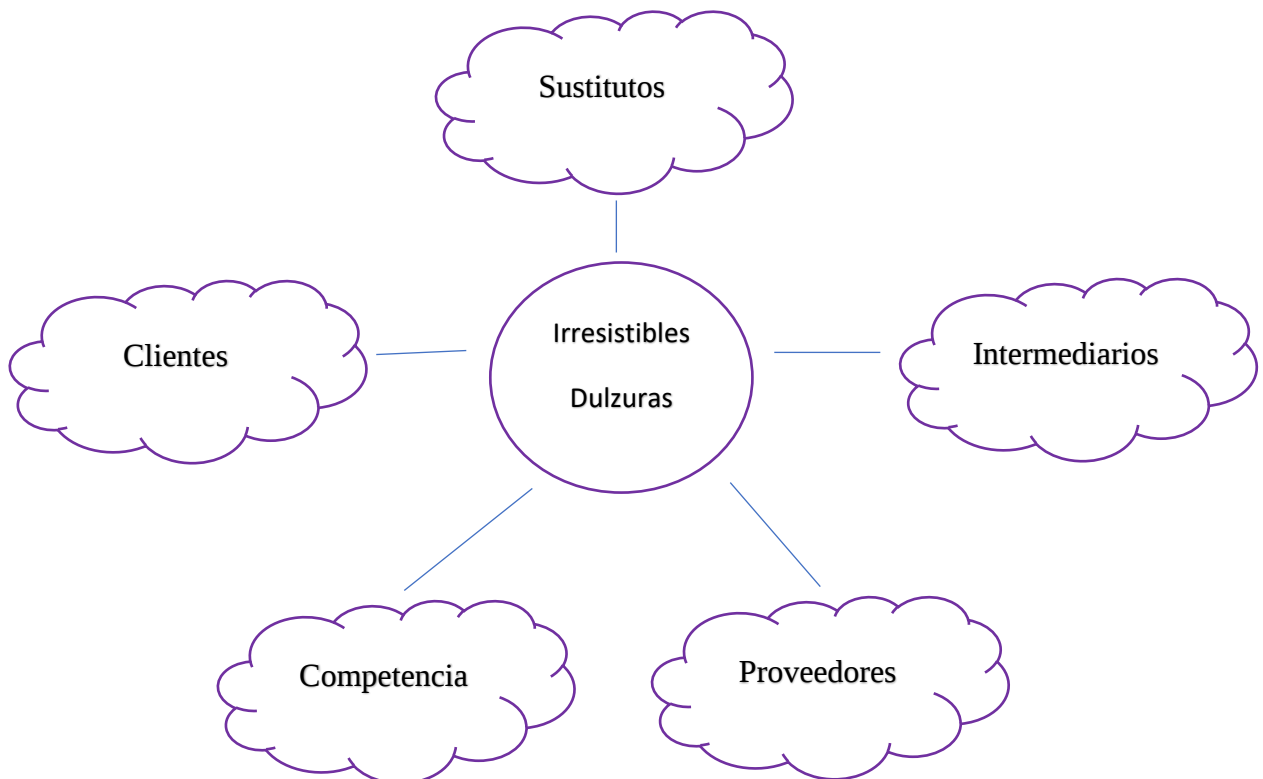
Finalmente, este estudio ayudó en gran manera a tener una idea más clara de lo que los clientes solicitan y de cómo debemos dirigir y construir el establecimiento, para que, este se haga conocido y crezca, además, de brindar experiencias agradables e inolvidables a los comensales.

3.5 Entorno empresarial

3.5.1 Microentorno.

En los alrededores de la empresa, se pueden encontrar diferentes cafeterías, establecimientos de comida gourmet, heladerías, pizzerías, etc.

Ilustración 8. Esquema microentorno Irresistibles Dulzuras.



Mogollón, M. (2022). *Esquema microentorno Irresistibles Dulzuras*. Quito.

Ilustración 9. Ubicación.



(Google Maps, 2022) Ubicación. Recuperado de: <https://www.google.com.ec/maps/dir//>

- **Competencia directa.**

Tabla 11. Competencia directa

CONCEPTO	JUAN VALDEZ	CYRANO	IRRESISTIBLES DULZURAS
Tráfico de clientes	Concurrido	Concurrido	Concurrido
Precios	\$\$	\$\$	\$-\$\$
Reputación	Reconocido por su sabor	Reconocido por su variedad	Reconocido por su variedad y sabor
Calidad en la atención	Muy buena	Buena	Muy buena

Ubicación del local	Accesible	Accesible	Accesible
Aspecto del local	Moderno	Moderno	Vintage
Comodidad del local	Buena	Buena	Muy buena
Política de venta	Ser responsables y mantener su sostenibilidad, además, generar valor a los caficultores colombianos.	Respetar a la Comunidad y el Medio Ambiente.	Ser un referente para los establecimientos de alimentos y bebidas y brindar variedad de productos.
Garantías	La garantía legal de los Productos no perecederos ofrecidos en el sitio web será de 90 días calendario contados a partir de la recepción del	La garantía de venta al cliente, es ofertar diferentes métodos de pago para las compras en tienda en línea.	La garantía al cliente es un reembolso de dinero en caso de encontrar objetos extraños en los productos o que este se haya

	Producto por parte del Cliente.		entregado en mal estado.
Promociones	Promociones en bebidas y descuentos en tortas	No cuenta con promociones.	Promociones y descuentos por temporada y combos familiares.
Aplicación TIC	Manejo de páginas web, redes sociales y pantallas para recibir pedidos.	Manejo de páginas web, redes sociales y pantallas para recibir pedidos.	Manejo de páginas web, redes sociales y pantallas para recibir pedidos.
Puntaje del público	4.4	4.7	4.7

Mogollón, M. (2022). *Competencia directa*. Quito.

Sin embargo, ninguno de estos son establecimientos oferta únicamente postres libres de lácteos.

- **Competencia indirecta.**

Tabla 12. Competencia indirecta

CONCEPTO	NITROLATE	CAPRI RISTORANTE	IRRESISTIBLES DULZURAS
Tráfico de clientes	Concurrido	Concurrido	Concurrido
Precios	\$\$	\$\$\$	\$-\$\$
Reputación	Reconocido por su innovación	Reconocido por su sabor	Reconocido por su variedad y sabor
Calidad en la atención	Buena	Buena	Muy buena
Ubicación del local	Accesible	Accesible	Accesible
Aspecto del local	Moderno	Moderno	Vintage
Comodidad del local	Buena	Buena	Muy buena
Política de venta	Ser responsables y ofertar productos innovadores.	Informar a los usuarios sobre el tratamiento de los datos personales que faciliten a	Ser un referente para los establecimientos de alimentos y bebidas y brindar

		través de esta página web.	variedad de productos.
Garantías	Diversidad de métodos de pago y apertura para comunicarse con autoridades, en caso de ser necesario.	La garantía de venta al cliente, es ofertar diferentes métodos de pago para las compras en tienda en línea.	La garantía al cliente es un reembolso de dinero en caso de encontrar objetos extraños en los productos o que este se haya entregado en mal estado.
Promociones	Promociones y descuentos por temporada.	No cuenta con promociones.	Promociones y descuentos por temporada y combos familiares.
Aplicación TIC	Manejo de redes sociales y pantallas para recibir pedidos.	Manejo de páginas web, redes sociales y pantallas para recibir pedidos.	Manejo de páginas web, redes sociales y pantallas para recibir pedidos.
Puntaje del público	4.5	4.6	4.7

Mogollón, M. (2022). *Competencia indirecta*. Quito.

- **Proveedores.**

Los proveedores elegidos, ofrecen productos de calidad, lo que permite que la empresa pueda ofrecer postres con la misma calidad, además, de ofertar decoraciones increíbles y envases personalizados.

Tabla 13. Proveedores

Escala de evaluación: 1 Malo 5 Excelente				
CRITERIOS	MI COMISARIATO	MERCADO LA OFELIA	GARCIA REINOSO	CARMAGOURMET
Precios	5	5	5	4
Financiación	4	4	4	4
Descuentos	5	5	4	3
Disponibilidad	5	4	4	5
Variedad	5	5	5	5
Calidad	5	5	4	5
Rapidez	4	4	3	4
Garantías	3	3	3	3
Servicios	4	4	4	4
Reputación	4	5	4	5
Responsabilidad	5	5	5	5
Puntajes	49	49	45	47

Mogollón, M. (2022). *Proveedores*. Quito.

- **Intermediarios.**

Los únicos intermediarios con los que se cuenta, son los repartidores de cada proveedor, quienes dejarán los productos solicitados en el establecimiento.

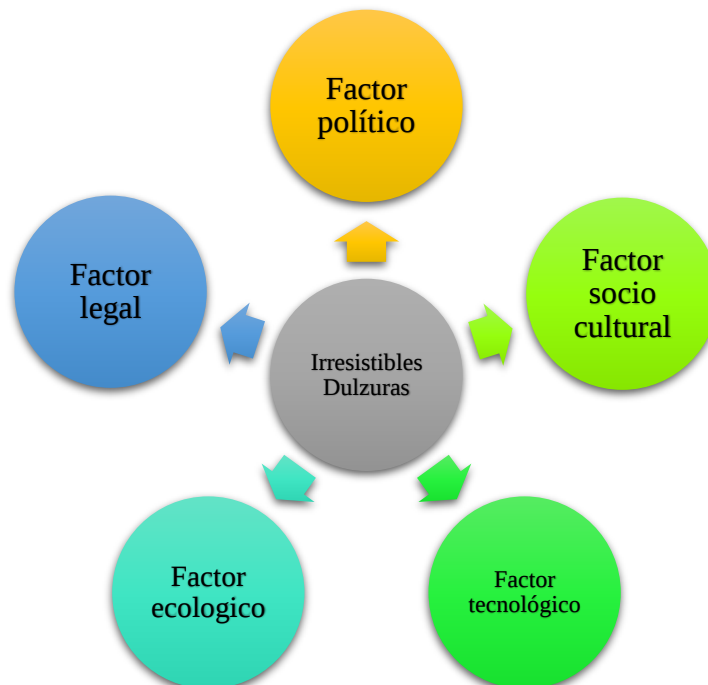
- **Clientes.**

Los posibles clientes, son empleados de diferentes empresas, debido a que, es un sector donde se encuentran varias oficinas, también, jóvenes quienes acudan al sector para compartir tiempo con sus amigos y familias en general que busquen postres para consentir a los miembros de la casa.

3.5.2 Macroentorno

Estos son todos los factores que pueden influir en el funcionamiento de la empresa, tales como: políticos, tecnológicos, económicos, socioculturales, ecológicos y legales.

Ilustración 10. Esquema macroentorno Irresistibles Dulzuras.



Mogollón, M. (2022). *Esquema macroentorno Irresistibles Dulzuras*. Quito

- **Factor Político.**

El tema de cambios presidenciales afectan en gran manera, por los cambios salariales que pueden implementar, aumentando el costo de adquisición en los productos, por lo tanto, aumento en el precio de venta al público.

- **Factor Sociocultural.**

Al ser un establecimiento que ofrece productos nuevos como postres libres de lácteos, esto genera desconfianza en el público, debido a que, no es algo muy conocido o algo que se consuma normalmente, por lo tanto, es complicado conseguir que los clientes consuman los productos, por lo cual, es importante manejar sabores únicos, un plan de marketing adecuado y variedad de postres.

- **Factor Tecnológico.**

La tecnología es un tema muy importante que se debe aprovechar, por lo tanto, es importante implementarlo en el establecimiento, debido a que, puede ayudar a tener más rapidez al momento de atender al cliente y enviar las comandas a cocina.

Por lo cual, Se tratará de suplir el uso de las libretas, y por el contrario se hará uso de aparatos tecnológicos, donde se evidencie toda la información referente al pedido del cliente, por ejemplo: tipo de postre, número de porción, etc, además, se creará una plataforma, para que, los pedidos vayan directamente a cocina.

Además, el uso de redes sociales es indispensable para la publicidad del establecimiento, por lo tanto, es necesario crear páginas web y redes sociales que ayuden a llegar a más personas.

- **Factor ecológico.**

Se puede decir que el clima afecta grandemente a la cosecha de diferentes productos, por lo tanto, afecta al momento de adquirir materia prima, debido a que, puede escasear la producción o existir un aumento en su costo.

Además, un factor que se debe controlar de manera detallada, es la cantidad de desechos, debido al, uso de envases para empacar los pedidos, por lo tanto, se deben considerar las mejores opciones, para no afectar al medio ambiente.

- **Factor legal.**

Irresistibles Dulzuras, manejará todos los permisos de funcionamiento solicitados en la ciudad de Quito, tales como: Patente Municipal, LUAE, P.A.F., ARCSA. Estos procesos aplican para las tiendas de abarrotes, minimarkets, delicatessen, etc, estos se los debe realizar una vez el establecimiento se encuentre inscrito en el RUC o RISE en el Servicio de Rentas Internas.

Además, se debe tomar en cuenta la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, la cual rige para los negocios de la República del Ecuador.

3.6 Producto y servicio

Irresistibles Dulzuras está dedicada a la venta de postres, aptos para todo público, especialmente para el público intolerante o alérgico a la lactosa, para que, los clientes puedan tener la mejor experiencia sin límites con nuestros postres y disfruten de las pequeñas dulzuras de la vida.

Por lo tanto, se cumplirá con todas las normas y permisos necesarios para el funcionamiento del establecimiento. Adicional, se contará con proveedores y materia prima de calidad, para brindar un buen servicio a los comensales, por lo cual, se buscará trabajar de manera estrecha con el cliente, mediante diferentes estrategias mencionadas anteriormente, para de esta manera, ganar la confianza del público y la apertura del mismo.

3.6.1 Producto Esencial.

Irresistibles Dulzuras, ofrecerá los postres y bebidas más queridos por el público, tales como: pasteles, cupcakes, cheesecake, galletas, helados, tartaletas, lattes, milkshakes, té, nevados, entre otros.

Contando con un menú exclusivo de postres libres de lácteos y otro menú más pequeño con los postres con los ingredientes convencionales, así se puede atender a todos los comensales que asistan al establecimiento.

3.6.2 Producto real.

Irresistibles Dulzuras, ofrecerá productos innovadores como:

Galletas de avena y manzana, libres de lácteos.

Cupcakes de vainilla, libres de lácteos.

Cheesecake de maracuyá, libre de lactosa.

3.6.3 Características.

Estos postres se han tomado en cuenta, de acuerdo a los datos recolectados en las encuestas, por lo cual, es necesario buscar sustitutos de calidad, que permitan reemplazar los lácteos; sin alterar el sabor del postre y que brinden una experiencia única en el paladar.

Por lo tanto, se contará con un área en la cocina únicamente para la elaboración de los mismos y evitar contaminación cruzada con los postres que si contienen lácteos y así evitar problemas en la salud de los clientes, además, se contará con personal profesional en la elaboración de postres para manejar las medidas de higiene y de temperatura de la manera correcta.

3.6.4 Calidad.

Para ofrecer un producto de calidad, es importante cumplir con diferentes aspectos que brinden seguridad al cliente y satisfacción en el mismo, por lo tanto, se cumplirán con los siguientes aspectos:

- Análisis de los proveedores y pruebas de sus productos, para poder contratar al mejor.
- Manejar 2 áreas o más de trabajo para evitar contaminación cruzada en los productos.
- Evaluar los requisitos necesarios para el contrato del personal.
- Verificar que el establecimiento cuente con todas las áreas necesarias.

- Control de calidad: producción, elaboración, almacenamiento y distribución de productos.
- Aplicar las diferentes técnicas de cocción para cada alimento.
- Tener capacitaciones constantes de decoración, técnicas y tendencias que se usen en el mercado.
- Mantener los alimentos en las temperaturas adecuadas.
- Método FIFO (primero en entrar, primero en salir).
- Registro de Kardex.
- Higiene del personal.
- Evaluar los precios de venta constantemente.
- Limpieza y desinfección de cada área de trabajo.
- Realizar limpieza profunda en todo el establecimiento.

3.6.5 Estilo.

El estilo del establecimiento, es un estilo vintage, que cuente con decoraciones florales, tonos pasteles, mesas y sillas de madera, entre otras cosas que transporten al cliente a un lugar acogedor y un espacio para tomar fotos, lo que permite hacerse conocer. Este estilo se manejará tanto en la decoración del lugar como en la decoración de los postres.

3.6.6 Marca.

“Irresistibles Dulzuras”. El nombre del establecimiento fue pensado en el público, debido a que, es fácil de recordar y en español, para que, todos los clientes de la ciudad lo puedan pronunciar y de igual manera, es un nombre que automáticamente te presenta cual es el tipo de negocio.

3.6.7 Producto aumentado.

Además, de contar con 2 tipos de menú, Irresistibles Dulzuras, ofrecerá servicio a domicilio, para que, se pueda disfrutar de los postres en la comodidad del hogar, por lo tanto, se contará con una página web sencilla de usar, para que, los clientes puedan realizar sus pedidos desde la web, además, se contarán con buzones de quejas y sugerencias, lo que permite al cliente sentirse parte del establecimiento.

También, se ofertará servicios de eventos, para que, los clientes puedan celebrar sus mejores momentos en el establecimiento y también se ofertarán diferentes promociones y descuentos constantemente en los productos del menú.

3.7 Plan de introducción al mercado.

3.7.1 Distintivos y Uniformes.

Área Gerencial.

El personal que se encuentre fuera del área operativa, deberá utilizar ropa formal, como ternos de los colores a su elección.

Área de Cocina.

El gerente chef y el ayudante de cocina usarán el uniforme que le designe el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos del mismo, está conformado por varias prendas:

Gerente Chef.

- Chaqueta negra de manga corta.
- Pantalón negro de cocina con rayas blancas.
- Faldón negro.
- Zapatos negros de cocina (antideslizantes).
- Toca de chef.
- Pico.
- Medias negras largas.

Ilustración 11. Diseño uniforme chef administrador.



Mogollón, M. (2022). *Diseño uniforme chef administrador*. Quito.

Ayudante de cocina.

- Chaqueta blanca de mangas cortas.
- Pantalón mil cuadros de cocina.
- Zapatos negros de cocina (antideslizantes).
- Champiñón.
- Pico.
- Faldón blanco.
- Medias negras largas.

Ilustración 12. Diseño uniforme ayudante de cocina.



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

Área de Servicio.

Todo el personal de servicio usará el uniforme que le designe el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos del mismo, está conformado por varias prendas:

Meseros y cajero.

- Camisa tipo polo celeste pastel.
- Jean azul oscuro.
- Mandil beige.
- Medias negras largas.
- Zapatos negros de cocina (antideslizantes).

Ilustración 13. Diseño uniforme meseros y cajero.



Mogollón, M. (2022). *Diseño uniforme meseros y cajero*. Quito.

3.7.2 Materiales de identificación.

Imagotipo.

El logotipo es la representación de un cupcake, mismo que se asocia a los postres, que son el producto del establecimiento, con la finalidad de que los clientes puedan recordar este factor de mejor manera y puedan comentar a sus amigos que el establecimiento tiene un cupcake gigante y de esta forma, puedan reconocer el lugar, al pasar por el sector y lo recomienden con amigos o familiares. Además, los colores y letra se eligieron acorde a la temática vintage.



Tarjetas de presentación.

En el reverso de la tarjeta, se colocaron varias estrellas con los colores principales del establecimiento, lo que provoca una decoración bastante agradable a la vista y permite al cliente asociar la tarjeta con el establecimiento.



En la parte de la información se colocará el nombre de la propietaria, todas las redes sociales con las que se cuenta, la página web oficial y la ubicación del lugar, para que, los clientes puedan comunicarse con el establecimiento y poder conocer el nombre de a quien se dirigen.



Hoja membretada.

La hoja membretada tendrá igualmente la información de la tarjeta de presentación y se utilizará para asuntos formales que se deban redactar.



3.8 Canal de distribución y puntos de ventas.

El establecimiento, donde, se ofertarán los postres, está ubicado en la Avenida República de El Salvador y Avenida Portugal, norte de la ciudad de Quito.

Promoción.

Se contarán con diferentes descuentos y combos, acorde a las diferentes festividades o épocas del año, la publicidad de los mismos se realizará mediante redes sociales, página web y volantes físicos.

Contacto.

Las diferentes formas de encontrar los números de teléfono, redes sociales, página y ubicación del establecimiento, será mediante: tarjetas de presentación, volantes y publicaciones en las diferentes redes más usadas.

Negociación.

Las ventas se podrán realizar directamente en el establecimiento, por medio de mensajes en redes sociales o llamadas telefónicas y por la página web que estará diseñada, para poder, realizar órdenes.

Financiamiento.

Tabla 14. Financiamiento publicidad.

Publicidad Facebook	6 veces al mes	\$18,00
Publicidad Instagram	6 veces al mes	\$30,00
Volantes	300 unidades	\$6,00
Tarjetas de presentación	300 unidades	\$9,00
TOTAL		\$63,00
TOTAL ANUAL		\$756

Mogollón, M. (2022). Financiamiento publicidad. Quito.

3.9 Riesgo y oportunidades del negocio.

El riesgo que tiene cualquier establecimiento actualmente, es el luchar contra la crisis económica que trajo el nuevo virus COVID 19, además, de haber traído muchas normas, que restringieron el aforo en los diferentes lugares, por lo tanto, las ventas disminuyen.

Además, al ser una empresa de productos nuevos para este sector, se corre el riesgo de no contar con el público suficiente para mantener la viabilidad del negocio, debido a que, la mayoría de personas están acostumbradas a consumir los mismos productos o acudir a los mismos establecimientos.

Una oportunidad a aprovechar, es abrir el establecimiento cumpliendo todas las normas de bioseguridad, debido a que, varios restaurantes cerraron, se puede

aprovechar la ventaja de ofertar productos diferentes que las personas pueden acceder fácilmente y con la seguridad que amerita el caso.

3.10 Fijación de Precios

3.10.1 Fijación de precios por receta estándar.

Es de suma importancia fijar los precios de la receta, debido a que, en esta colocamos los precios de la materia prima, por kilogramo, y esto se lo divide para sacar el costo del gramaje necesitado, además, permite tomar en cuenta diferentes factores como: imprevistos, mano de obra, gastos de fabricación (referente a servicios básicos), gastos administrativos, utilidad, IVA, costo de servicio.

Todo esto, nos permite colocar el precio de venta adecuado, para tener las ganancias adecuadas y brindar un postre de calidad a precios accesibles.

Los postres estrellas que se ofertarán en el establecimiento son:

- Galletas de avena y manzana, libres de lácteos.
- Cupcakes de vainilla, libres de lácteos.
- Cheesecake de maracuyá, libre de lactosa.

Receta estándar de producción.

Galletas de avena y manzana (Libres de lácteos)

Tabla 15. Galleta de avena y manzana, receta estándar de producción.

 Tecnológico Internacional Universitario	RECETA ESTANDAR DE PRODUCCION			
Nombre de la receta	GALLETAS DE AVENA Y MANZANA			
Cantidad	Unidad	Ingredientes	Puntos criticos de control	Puntos de control
200	Gr	Manzana Royal	Temperatura de cocción 90°C, tiempo de cocción 5 minutos.	Troceada
45	Gr	Avena	Temperatura de cocción 165°C, tiempo de cocción 5 minutos.	Hojuelas
10	Gr	Chocolate en polvo	Temperatura de cocción 165°C, tiempo de cocción 5 minutos.	
5	Gr	Canela en polvo	Temperatura de cocción 90°C, tiempo de cocción 5 minutos.	
15	Gr	Azúcar	Temperatura de cocción 90°C, tiempo de cocción 5 minutos.	
20	Gr	Manteca vegetal	Temperatura de fundición 120°C, tiempo de fundición 3 minutos.	Derretida
10	Gr	Nuez	Temperatura de cocción 165°C, tiempo de cocción 5 minutos.	Picada
Foto	Procedimiento			
	1. Cocer los trozos de manzana junto con el azúcar y la canela.			
	2. Colocar en un bowl la mitad de la avena y mezclar con la manteca.			
	3. Licuar los trozos cocidos de manzana con un poco del agua, donde, se coció la misma y formar un puré			
	4. Añadir el puré a la avena con manteca y mezclar hasta incorporar todo.			
	5. Agregar el chocolate en polvo, las nueces y el resto de la avena y mezclar hasta obtener una masa homogénea y dejar reposar 5 minutos.			
	6. Con una cuchara porcionar las galletas y dar forma con la yema de los dedos en una bandeja engrasada.			
	7. Hornear a 165°C por 5 minutos.			
	8. Dejar enfriar y servir. (Mogollón, M, 2018).			

Mogollón, M. (2022). Galleta de avena y manzana, receta estándar de producción, Quito.

Receta estándar de costos.

Tabla 16. Galletas de avena y manzana, Receta estándar de costos.

FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN					
Tecnológico Internacional					
RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS					
NOMBRE DEL PLATO:	GALLETAS DE AVENA Y MANZANA		Código: 001	Pax 6	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	16/2/2022		Chef: Melanny Mogollón		
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL (\$)	
Manzana Royal	Gr	1,00	200	0,20	
Avena	Gr	2,00	45	0,09	
Chocolate en polvo	Gr	8,00	10	0,08	
Canela en polvo	Gr	0,99	5	0,10	
Azúcar	Gr	0,87	15	0,01	
Manteca vegetal	Gr	2,00	20	0,04	
Nuez	Gr	21,50	10	0,22	
FOTOGRAFÍA 			Total bruto		0,74
			10%	imprevistos	0,07
			Total neto		0,81
			5%	Gasto de fab.	0,04
			10%	Factor costo	0,08
			30%	M.O.	0,24
			10%	G. Admin	0,08
			50%	Utilidad	0,41
			Subtotal		1,66
			12%	IVA	0,20
			10%	Servicio	0,17
			PVP		2,03
			PVP por pax		0,34

Mogollón, M. (2022). Galletas de avena y manzana, Receta estándar de costos, Quito.

Cupcakes de vainilla (Libres de lácteos)

Tabla 17. Cupcakes de vainilla, receta estándar de producción.

 Tecnológico Internacional Universitario		RECETA ESTANDAR DE PRODUCCION			
Nombre de la receta		CUPCAKES DE VAINILLA			
Cantidad	Unidad	Ingredientes	Puntos críticos de control	Puntos de control	
15	Ml	Vinagre de manzana	Temperatura de cocción 180°C, tiempo de cocción 15 minutos.		
260	Ml	Leche de almendra	Temperatura de cocción 180°C, tiempo de cocción 15 minutos.		
250	Gr	Harina de trigo	Temperatura de cocción 180°C, tiempo de cocción 15 minutos.	Tamizada	
200	Gr	Azúcar	Temperatura de cocción 180°C, tiempo de cocción 15 minutos.	Refinada	
10	Gr	Polvo para hornear	Temperatura de cocción 180°C, tiempo de cocción 15 minutos.		
3	Gr	Bicarbonato de sodio	Temperatura de cocción 180°C, tiempo de cocción 15 minutos.		
3	Gr	Sal	Temperatura de cocción 180°C, tiempo de cocción 15 minutos.		
120	Ml	Aceite de coco	Temperatura de cocción 180°C, tiempo de cocción 15 minutos.	Derretido	
c/n	Ml	Extracto de vainilla	Temperatura de cocción 180°C, tiempo de cocción 15 minutos.		
Foto		Procedimiento			
		1. Precalentar el horno a 180°C y engrasar los moldes.			
		2. Colocar el vinagre de manzana y la leche de almendras en un bowl y dejar reposar hasta que se corte, aproximadamente 5 minutos.			
		3. Mezclar en un bowl la harina, azúcar, polvo de hornear, bicarbonato y sal.			
		4. En otro bowl mezclar la leche cortada, aceite de coco y el extracto de vainilla.			
		5. Añadir los ingredientes líquidos a los secos y revolver con una espátula hasta integrar.			
		6. Colocar la preparación en los moldes y hornear a 180°C por 15 minutos aproximadamente.			
		7. Dejar enfriar, decorar y servir. (Amaya, R, 2016).			

<https://images.app.goo.gl/8LrFjitbK5NdRGkT8>

<https://images.app.goo.gl/8LrFJitbK5NdRGkT8>

Mogollón, M. (2022). Cupcakes de vainilla, receta estándar de producción, Quito.

Receta estándar de costos.

Tabla 18. Cupcakes de vainilla, Receta estándar de costos.

Tabla 16: Cupcakes de vainilla, Receta estándar de costos.

FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN				
 Tecnológico Internacional				
RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS				
NOMBRE DEL PLATO:	Cupcakes de vainilla		Código: 001	Pax 18
FECHA DE ACTUALIZAC	16/2/2022		Chef: Melanny Mogollón	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Vinagre de manzana	Ml	2,20	15	0,03
Leche de almendra	Ml	3,43	260	0,89
Harina de trigo	Gr	1,66	250	0,42
Azúcar	Gr	0,87	200	0,17
Polvo para hornear	Gr	5,42	10	0,05
Bicarbonato de sodio	Gr	0,60	3	0,04
Sal	Gr	0,49	3	0,03
Aceite de coco	Ml	1,99	120	3,41
Extracto de vainilla	Ml	4,82	15	0,07
FOTOGRAFÍA 		Total bruto		5,12
		10%	imprevistos	0,51
		Total neto		5,63
		5%	Gasto de fab.	0,28
		10%	Factor costo	0,56
		30%	M.O.	1,69
		10%	G. Admin	0,56
		50%	Utilidad	2,81
		Subtotal		11,54
		12%	IVA	1,38
		10%	Servicio	1,15
		PVP	14,08	
		PVP por pax	0,78	

<https://images.app.goo.gl/8LrFJitbK5NdRGk>

Mogollón, M. (2022). Cupcakes de vainilla, receta estándar de costos, Quito.

Receta estándar de producción.

Cheesecake de maracuyá (Libre de lactosa)

Tabla 19. Cheesecake de maracuyá, receta estándar de producción.

 Tecnológico Internacional Universitario		RECETA ESTANDAR DE PRODUCCION		
Nombre de la receta		CHEESECAKE DE MARACUYÁ		
Cantidad	Unidad	Ingredientes	Puntos críticos de control	Puntos de control
INGREDIENTES	PARA	LA	BASE	
200	Gr	Galletas Gullón	Temperatura de congelación 0°C a -18°C, tiempo de congelación 30	
90	Gr	Manteca vegetal	Temperatura de congelación 0°C a -18°C, tiempo de congelación 30	Derretida
INGREDIENTES	PARA	ELABORAR	EL	CHEESECAKE
500	Gr	Queso crema deslactosado	Temperatura de refrigeración 0 a 5°C, tiempo de refrigeración 40 minutos	
300	Gr	Yogurt natural deslactosado	Temperatura de refrigeración 0 a 5°C, tiempo de refrigeración 40 minutos	
80	Gr	Miel	Temperatura de refrigeración 0 a 5°C, tiempo de refrigeración 40 minutos	
80	Gr	Azúcar	Temperatura de refrigeración 0 a 5°C, tiempo de refrigeración 40 minutos	
15	Gr	Gelatina sin sabor	Temperatura de refrigeración 0 a 5°C, tiempo de refrigeración 40 minutos	
75	Ml	Agua	Temperatura de refrigeración 0 a 5°C, tiempo de refrigeración 40 minutos	
120	Gr	Zumo de maracuyá	Temperatura de refrigeración 0 a 5°C, tiempo de refrigeración 40 minutos	
INGREDIENTES	PARA	EL	GEL	
7	Gr	Gelatina sin sabor	Temperatura de cocción 90°C, tiempo de cocción 5 minutos	
35	Ml	Agua	Temperatura de cocción 90°C, tiempo de cocción 5 minutos	
50	Ml	Zumo maracuyá	Temperatura de cocción 90°C, tiempo de cocción 5 minutos	
50	Gr	Azúcar	Temperatura de cocción 90°C, tiempo de cocción 5 minutos	

Foto	Procedimiento
 https://images.app.goo.gl/5S8wWwAviUkDcVpf8	BASE DEL CHEESECAKE
	1. Engrasar y preparar el molde.
	2. Procesar los ingredientes para la base hasta formar una masa.
	3. Distribuir la masa en el molde y llevar a congelar.
	PREPARACIÓN DEL CHEESECAKE
	1. Hidratar la gelatina en agua.
	2. En un bowl colocar el queso crema, yogurt, miel y el azúcar e incorporar todo.
	3. Derretir la gelatina hidratada y añadirla al zumo de maracuyá para templar.
	4. Incorporar la gelatina con el zumo a la mezcla anterior y batir lentamente hasta incorporar todo.
	5. Distribuir la preparación sobre la galleta y llevar a refrigeración.
	GEL DE MARACUYÁ
	1. Hidratar la gelatina en agua.
	2. En una sartén colocar el zumo de maracuyá, azúcar y las semillas de maracuyá y mezclar hasta que el azúcar se disuelva.
	3. Añadir la gelatina y disolver. Dejar enfriar y colocar sobre el cheesecake
	MONTAJE
	Dejar enfriar todo, desmoldar y servir. (Mogollón, M, 2022).

Mogollón, M. (2022). Cheesecake de maracuyá, receta estándar de producción, Quito.

Receta estándar de costos.

Tabla 20. Cheesecake de maracuyá, Receta estándar de costos.

FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN				
				
RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS				
NOMBRE DEL PLATO:	Cheesecake de vainilla y caramelo		Código: 001	Pax 1
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	16/2/2022		Chef: Melanny Mogollón	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Galletas Gullón	Gr	12,36	200	2,47
Manteca vegetal	Gr	2,00	90	0,18
Queso crema deslactosado	Gr	10,95	500	5,48
Yogurt natural deslactosado	Gr	2,50	300	0,75
Miel	Gr	5,00	80	0,40
Azúcar	Gr	0,87	110	0,10
Gelatina sin sabor	Gr	25,00	22	0,55
Agua	Ml	0,50	110	0,06
Zumo de maracuyá	Gr	5,58	170	0,95
FOTOGRAFÍA 			Total bruto	10,93
			10% imprevistos	1,09
			Total neto	12,02
			5% Gasto de fab.	0,60
			10% Factor costo	1,20
			30% M.O.	3,61
			10% G. Admin	1,20
			50% Utilidad	6,01
			Subtotal	24,64
			12% IVA	2,96
			10% Servicio	2,46
			PVP	30,06

Mogollón, M. (2022). Cheesecake maracuyá, receta estándar de costos, Quito

3.11 Capacidad instalada

3.11.1 Implementación del negocio

- **Arriendo del local.**

Tabla 21. Arriendo del local.

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
350	2100	4200

Mogollón, M. (2022). Arriendo del local. Quito.

- **Equipos industriales.**

Tabla 22. Equipos industriales

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Horno de convección	1	\$680.00	\$680.00
Batidora eléctrica	1	\$249.99	\$249.99
Refrigerador	1	\$445.00	\$445.00
Termómetro digital	1	\$4.99	\$4.99
Procesador	1	\$20.00	\$20.00
Licuada Oster 700W	1	\$65.00	\$65.00
Tanque de gas 15kg	1	\$44.99	\$44.99
Balanza digital	1	\$34.99	\$34.99
Congelador	1	\$995.00	\$995.00
Soplete Flameador	1	\$14.99	\$14.99
Cocina	1	\$288.99	\$288.99
Microondas	1	\$119.99	\$119.99
TOTAL			\$2.963.93

Mogollón, M. (2022). Equipos industriales. Quito

- **Equipos de computación.**

Tabla 23. Equipos de computación.

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Laptop HP Lenovo Dell	1	\$978.00	\$978.00
Celular Samsung A03	2	\$120.00	\$240.00
Impresora EPSON	1	\$230.00	\$230.00
Impresora de comandas Moka	1	\$65.00	\$65.00
Pantallas para recepción de comandas	2	\$70.00	\$140.00
TOTAL			\$1.653.00

Mogollón, M. (2022). Equipos de computación.

- **Muebles y enseres.**

Tabla 24. Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Espátula de goma	2	\$2.10	\$4.20
Rodillo plástico	1	\$3.00	\$3.00
Set coladores de acero	1	\$10.00	\$10.00
Molde desmontable	3	\$2.63	\$7.90
Manga pastelera con Boquillas	1	\$2.40	\$2.40
Cuchillo de pan	1	\$28.00	\$28.00
Set de cucharas y tazas medidoras	9	\$2.90	\$26.00
Jarra medidora	1	\$4.00	\$4.00
Set de Bowls acero inoxidable	3	\$8.10	\$24.30
Brocha de silicona	1	\$1.20	\$1.20
Racionador de helado	1	\$2.20	\$2.20
Rallador	1	\$9.99	\$9.99
Cucharas de madera	4	\$0.88	\$3.50

Espátula	1	\$4.00	\$4.00
Ollas	3	\$4.99	\$14.99
Pelador	1	\$4.99	\$4.99
Molde de silicón	2	\$1.48	\$2.95
Molde Pyrex	5	\$8.00	\$40.00
Charola rectangular	3	\$6.00	\$18.00
Mesa de cuadradas de madera.	6	\$40.00	\$240.00
Sillas Tiffany	24	\$30.00	\$720.00
Mesa de acero inoxidable	2	\$119.00	\$238.00
Tabla de Picar	1	\$28.00	\$28.00
Set de chuchillos (3 piezas)	3	\$2.67	\$8.00
Bailarina de Aluminio	1	\$40.00	\$40.00
TOTAL			\$1485.62

Mogollón, M. (2022). Muebles y enceres. Quito

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 25. Equipos industriales de seguridad

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$20.00	\$20.00
Bomba de mano desinfectante	3	\$3.00	\$9.00
Detector de gas GLP	2	\$15.00	\$30.00
Rótulo de Señalética Salida	1	\$3.10	\$3.10
Rótulo de Señalética Salida de Emergencia	1	\$3.32	\$3.32
Rótulo de Señalética Baño	1	\$3.50	\$3.50
Rótulo de Señalética Norma Bioseguridad Gel	3	\$1.68	\$5.04

Rótulo de Señalética Norma Bioseguridad Distanciamiento	2	\$1.49	\$2.98
Rótulo de Señalética Norma Bioseguridad Uso de Mascarilla.	3	\$3.00	\$9.00
Rótulo de Señalética Norma Emergencia.	1	\$1.65	\$1.65
Rótulo de Señalética Uso de un Extintor	1	\$6.72	\$6.72
Rótulo de Señalética No Fumar	1	\$2.96	\$2.96
Rótulo de Señalética Cuidemos el Agua.	2	\$3.05	\$6.10
Rótulo de Señalética Aforo	1	\$3.00	\$3.00
Rótulo de Señalética Desinfectar el Calzado.	1	\$3.50	\$3.50
TOTAL			\$109.87

Mogollón, M. (2022). Equipos industriales de seguridad. Quito.

- **Suministros de oficina.**

Tabla 26. Suministros de oficina.

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Resma papel bond	2	\$3.80	\$7.60
Grapadora	1	\$3.00	\$3.00
Grapas (caja)	1	\$5.00	\$5.00
Set de resaltadores	10	\$0.50	\$5.00
Esferos BIC (rojo, azul, negro, verde, Naranja)	5	\$1.00	\$5.00
Perforadora	1	\$3.00	\$3.00
Libreta	1	\$5.00	\$5.00
Carpeta de cartón	100	\$0.155	\$15.50
Tijeras	1	\$0.59	\$0.59

TOTAL	\$49,69
TOTAL, ANUAL	\$596,28

Mogollón, M. (2022). Suministros de oficina. Quito.

- **Servicios básicos.**

Tabla 27. Servicios básicos.

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$12.00
Luz	\$15.00
Teléfono	\$10.00
Internet	\$25.00
TOTAL	\$62.00
TOTAL, ANUAL	\$744.00

Mogollón, M. (2022). Servicios básicos. Quito.

- **Materiales de limpieza.**

Tabla 28. Materiales de limpieza.

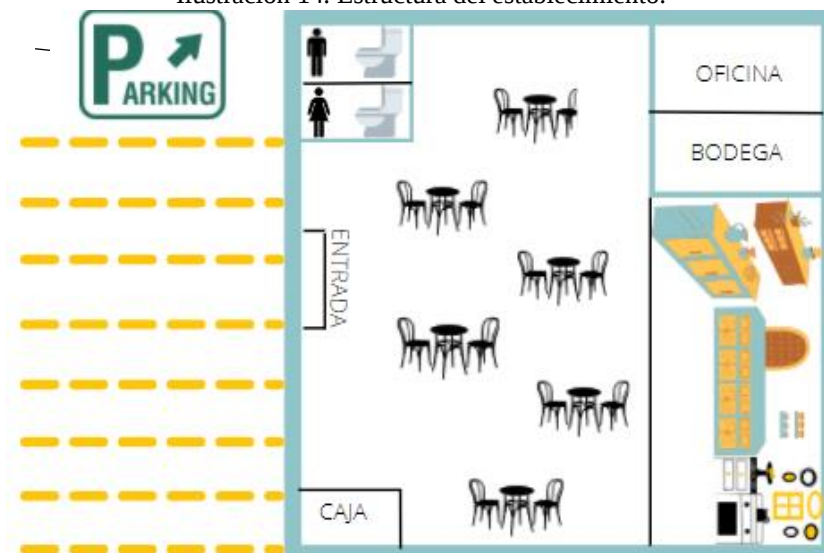
MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escoba de Coco	1	\$3.08	\$3.08
Trapeador	1	\$3.89	\$3.89
Cloro 1 Gal	1	\$4.00	\$4.00
Desinfectante amonio cuaternario 1 Gal	1	\$3.50	\$3.50
Lustre	1	\$0.30	\$0.30

Esponja lavaplatos	2	\$0.65	\$1.30
Fundas basura industriales	10	\$0.20	\$2.00
Lavavajillas líquido un Galón	1	\$9.00	\$9.00
Pala	1	\$1.25	\$1.25
Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$8.50	\$8.50
Papel higiénico Bouquet 250 metros	2	\$1.75	\$3.50
Toalla de papel 175 hojas	2	\$1.30	\$2.60
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	1	\$7.00	\$7.00
TOTAL			\$49.92
TOTAL, ANUAL			\$599.04

Mogollón, M. (2022). Materiales de limpieza. Quito.

3.12 Estudio arquitectónico

Ilustración 14. Estructura del establecimiento.



Mogollón, M. (2022). Estructura del establecimiento. Quito.

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Para mantener la formalidad del negocio se debe de seguir las normas, para obtener los requisitos necesarios como documentos y permisos de funcionamiento de esta manera podrá elaborar sin inconvenientes de que lo clausuren.

- **Servicio de Rentas Internas (SRI) y Registro Único de Contribuyentes (RUC)**

Permite cumplir con las obligaciones tributarias sin evadir los impuestos dentro del Ecuador, por lo cual el RUC permite que el SRI realice el control tributario.

Es un documento indispensable que sirve para iniciar o realizar actividades económicas en este caso como persona natural en el país por lo que se debe pagar impuestos.

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)

- **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 está 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 Sanitaria / ARCSA**

Es una entidad encargada de regular, controlar y vigilancia sanitaria de productos alimenticios relacionado con el uso y consumo de las personas, así como los establecimientos sujetos a vigilancia y control en la ley orgánica de la salud.

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**

Los derechos de los trabajadores y la seguridad social son irrenunciables por la Constitución de la Republica del Ecuador por lo cual el número patronal es necesario para afiliar a los trabajadores.

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 de las contrataciones de los trabajadores y la salida de los mismos.

- **SAYCE**

Este es un documento que autoriza que cualquier grupo de personas, reunidas o no en un mismo lugar, puedan acceder a obras musicales sin previa distribución de los ejemplares individuales. Este es necesario si el restaurante posee sistema sonido.

(Descubre los Requisitos para abrir un restaurante en Ecuador, s.f.)

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1 Objetivo de impacto.

El objetivo principal es concientizar a los consumidores sobre los efectos que pueden traer los diferentes envases de los pedidos. Por lo tanto, es necesario tomar medidas que puedan menorar estas consecuencias.

Por lo tanto, Irresistibles Dulzuras manejará envases biodegradables, para de esta manera, evitar la contaminación masiva y ser la diferencia en la competencia. Además, se contará con la implementación de tachos de basura con la debida organización de papel, cartón y plástico que estará a disposición de los clientes y del personal.

5.2 Impacto ambiental

Identificación de posibles impactos ambientales.

- **Contaminación por basura:** los diferentes desechos que se producen por las mermas de los alimentos o productos sin terminar de los clientes y residuos de la limpieza del establecimiento.
- **El desperdicio del agua:** el uso excesivo del agua en la realización de los postres, la limpieza de utensilios y la limpieza del establecimiento.
- **Contaminación de agua por equipos de limpieza:** bajo control en la distribución de los productos o en el uso de productos inadecuados.
- **Cilindros de gas:** mal manejo de las mangueras, lo que puede provocar explosiones o escapes del mismo.

- **Gasto de energía:** desperdicio de la luz en lugares, donde, no sea necesario encender la iluminación.
- **Contaminación de desechos en cocina:** mal uso de los tachos de basura y desorganización.

Medidas para contrarrestar impactos encontrados.

- Contenedores y tachos con tapa para guardar los desperdicios con su debida etiqueta.
- Evaluar constantemente las canaletas o tuberías, para comprobar que se encuentren en buen estado para su funcionamiento.
- Registro de funcionamiento y del periodo de mantenimiento.
- Conexiones de tuberías en perfecto estado evitando el derrame del mismo.
- Evaluar periódicamente las mangueras de gas y los cilindros, para cambiarlos en caso de ser necesario.
- Aplicar multas al personal que desperdicie los servicios básicos, con el fin de concientizar.

5.3 Impacto social.

Generar fuentes de trabajo.

Irresistibles dulzuras contratarán al personal más capacitado, sin tomar en cuenta su género, lugar de residencia, religión, etc. Brindando la misma oportunidad a cualquier persona. Además, se brindarán cartas de recomendación a quienes ya no deseen formar parte del establecimiento, para que, puedan encontrar otro empleo sin problema.

Mejoramiento de nivel de ingresos.

Irresistibles Dulzuras, evaluará constantemente los precios de la materia prima, proveedores, etc. Para controlar la rentabilidad del establecimiento y establecer los precios de venta adecuados y en caso de cambios, evaluar lo mejor para el negocio y para los clientes.

Igualdad y equidad

Irresistibles Dulzuras, contará con personal variado, aceptando a personas que formen parte de la comunidad LGBTQ+, personas con discapacidad, personal que tenga tatuajes o perforaciones, quienes muchas veces son rechazados, debido a que, se tiene una mentalidad cerrada, pero al no ser algo que afecte su desenvolvimiento se brindará la oportunidad de formar parte del establecimiento y se brindará el mismo trato a todo el personal.

Satisfacción de una necesidad social prioritaria.

Irresistibles Dulzuras, brindará la seguridad necesaria y un ambiente adecuado de trabajo, para que, el personal pueda realizar sus actividades de la mejor manera y se cumplirá con todas las normas y beneficios de ley, para respetar sus derechos y brindar un servicio de calidad al público.

6.PROCESO FINANCIERO

6.1 Introducción

En el siguiente capítulo se detallará el análisis financiero del proyecto Irresistibles Dulzuras, donde, se podrá observar todo lo relacionado al área económica y analizar los diferentes puntos que determinen la rentabilidad del establecimiento. Por lo tanto, se manejarán diferentes tablas, que permitan detallar los valores exactos de los diferentes valores económicos.

6.2 Inversiones

La inversión que se propone, genera diferentes beneficios de compra de activos, por lo tanto, se contará con productos de calidad y personal capacitado, para cumplir con las necesidades de los consumidores y ofrecer un servicio adecuado.

6.3 Activos Fijos

Los activos fijos con los que cuenta el establecimiento, son los siguientes: equipos industriales, equipos de computación, muebles y enseres.

Tabla 29. Activos fijos.

INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Vehículo	
Equipos Ind.	3073,8
Equipos de Computación	1653
Muebles / Enseres	1485,62
TOTAL ACTIVOS FIJOS	6212,42

Mogollón, M. (2022). Activos fijos. Quito.

6.4 Activos Diferidos

Los activos diferidos con los que cuenta el establecimiento, son los gastos de constitución.

Tabla 30. Activos Diferidos.

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	400
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	400

Mogollón, M. (2022). Activos Diferidos. Quito.

6.5 Capital de trabajo

La capital que se necesita para la apertura del establecimiento, es evaluada según los gastos básicos que se realizan durante todo el año.

Tabla 31. Capital de trabajo.

CAPITAL DE TRABAJO	
Sueldos	26016,3
Servicios Básicos	744
Material oficina	596,28
Material limpieza	599,04
Servicio auto	0
Alquiler local	4200
Publicidad	756
Adquisición de materia prima	1500
Gastos financieros	2.800,00
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	37211,6

Mogollón, M. (2022). Capital de trabajo. Quito.

Tabla 32. Total de Inversión.

TOTAL DE INVERSION	
Total Activos Fijos	6212,42
Total Activos Diferidos	400
Total Capital de Trabajo	37211,6
TOTAL INVERSION	43824

Mogollón, M. (2022). Total de Inversión. Quito.

Se puede observar la inversión total como son activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo sumado todo da una cifra de \$ 43824.

6.6 Sueldos

A continuación, se informará los sueldos con todos los beneficios legales, que es la remuneración por una actividad productiva.

Tabla 33. Sueldos.

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Gerente Chef	500	6000	567	729	6162
Ayudante de cocina	425	5100	481,95	619,65	5237,7
Mesero	425	5100	481,95	619,65	5237,7
Cajero	475	5700	538,65	692,55	5853,9
TOTAL	1825	21900	2069,55	2660,85	22491,3

Mogollón, M. (2022). Sueldos. Quito.

Tabla 34. Sueldos.

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4º	DECIMO 3º	TOTAL DECIMOS
Gerente Chef	500	425	500	925
Ayudante de cocina	425	425	425	850
Mesero	425	425	425	850
Cajero	475	425	475	900
TOTAL	1350	1700	1350	3525

Mogollón, M. (2022). Sueldos. Quito.

Tabla 35. Sueldos.

TOTAL SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOT ANUAL
22491,3	3525	26016,3

Mogollón, M. (2022). Sueldos. Quito.

Como se puede observar el total de sueldos a pagar incluidos todos los beneficios es la cifra de \$ 26016,3 anual.

6.7 Depreciación de activos fijos.

En la tabla, se podrá observar la valoración económica del desgaste de los bienes. Los activos fijos del establecimiento, los cuales son: equipos industriales el 10%, equipos de computación el 33.33%, muebles y enseres el 10%. Como se detalla a continuación:

Tabla 36. Depreciación de activos fijos.

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos Ind. + Maquinaria Ind.	3074	10%	307,4
Edificio	0	5%	0
Vehículos	0	20%	0
Equipos de Computación	1653	33,33%	550,9449
Muebles y Enseres	1485	10%	148,5
TOTAL DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS			1006,84

Mogollón, M. (2022). Depreciación de activos fijos. Quito.

6.8 Amortizaciones

Es la recuperación del dinero por gasto de constitución, la amortización del establecimiento es de 20% por lo que se debe amortizar anual ochenta dólares ya que el monto es de cuatrocientos dólares.

Tabla 37. Amortizaciones.

AMORTIZACIONES			
		PORCENTAJE AMORTIZACION	
Gastos de Constitución	400	20%	80

Mogollón, M. (2022). Amortizaciones. Quito.

6.9 Estructura Capital

La estructuración de capital, equivale a: capital propio la suma de \$23824 eso equivale a una estructura del 54% costo 13% con una tasa de descuento del 7,10%; por consiguiente, del capital financiero es de \$20000 con una estructura del 46% costo del 14% con una tasa de descuento del 6,4%; con un total de inversión de \$ 43824 que en la suma total nos da una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 13,5% valor indicado del establecimiento.

Tabla 38. Estructura capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	23824	54%	13%	7,1%	
Capital Financiero	20000	46%	14%	6,4%	
TOTAL INVERSION	43824	100%		13,5%	TMAR

Mogollón, M. (2022). Estructura Capital. Quito.

6.10 Tabla de Amortización.

La tabla indica el pago de la suma de 20000, con una tasa del 14% en un plazo de 5 años, lo que lleva al pago de interés de \$ 2800 y a su vez el pago capital de \$3025,67 que al final del periodo nos da un valor cero.

Tabla 39. Tabla de Amortización.

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
MONTO	20000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	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

Mogollón, M. (2022). Tabla de Amortización.

6.11 Punto de equilibrio

Esta tabla, sirve para analizar la rentabilidad del establecimiento.

Tabla 40. Punto de equilibrio.

COSTOS FIJOS	
Arriendo	350
Sueldos	2168,025
Ser. Básicos	62
T. COSTOS FIJOS	2580,025

Mogollón, M. (2022). Punto de equilibrio.

Tabla 41. Margen de contribución.

Precio menu	3,24		
Costo menu	1,44		
Ganancia	1,8	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	

Mogollón, M. (2022). Margen de contribución.

Tabla 42. Punto de equilibrio.

VENTA	1433	3,24	4644,0
COSTO	1433	1,44	2064,0
GASTO			2580,03
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Mogollón, M. (2022). Punto de equilibrio.

Tabla 43. Ventas proyectadas.

VENTAS PROYECTADAS			
2800	9072	108864	ventas
2800	4032	48384	costo

Mogollón, M. (2022). Ventas proyectadas.

En el punto de equilibrio se toma en cuenta la cantidad de menús a vender y así tener una rentabilidad, de esta manera, la empresa puede tener una idea de la cantidad de sus ventas.

6.12 Costo de Ventas

Tabla 44. Costo de Ventas.

COSTO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		108864,00	112140,81	115516,24	118993,28	122574,98
COSTO DE VENTAS		48384,00	49840,36	51340,55	52885,90	54477,77
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		60480,00	62300,45	64175,69	66107,38	68097,21
GASTOS ADMINISTRATIVOS		26016,30	26799,39	27606,05	28436,99	29292,95
SERVICIOS BASICOS		744,00	766,39	789,46	813,23	837,70
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA		1195,32	1231,30	1268,36	1306,54	1345,87
ALQUILER AUTO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALQUILER		4200,00	4326,42	4456,65	4590,79	4728,97
PUBLICIDAD		756,00	778,76	802,20	826,34	851,22
DEPRECIACIONES		1006,89	1006,89	1006,89	1006,89	1006,89
AMORTIZACIONES		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
UTILIDAD OPERATIVA		26481,49	27311,30	28166,09	29046,60	29953,62
GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		23681,49	24934,90	26272,58	27703,59	29238,19
BASE IMPOSITIVA		8584,54	9038,90	9523,81	10042,55	10598,84
UTILIDAD NETA		15096,95	15896,00	16748,77	17661,04	18639,34

Mogollón, M. (2022). Costo de Vggentas.

La tabla está basada para 5 años en ventas con el crecimiento país del 1%, en el primero año se estima disponer una utilidad neta de \$ 15096,95, mientras que para los cinco años se espera una utilidad neta de \$ 18639,34, con el objetivo de que se beneficie al empleador.

6.13 Flujo de Caja

Tabla 45. Flujo de caja.

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		26481,49	27311,30	28166,09	29046,60	29953,62
DEPRECIACION		1006,89	1006,89	1006,89	1006,89	1006,89
AMORTIZACION		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
- BASE IMPOSITIVA		8584,54	9038,90	9523,81	10042,55	10598,84
- GASTOS FINANCIEROS		2800,00	2376,41	1893,51	1343,01	715,43
- PAGO CAPITAL		3.025,67	3.449,26	3.932,16	4.482,66	5.110,24
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	-43824	13.158,17	13.533,62	13.903,49	14.265,26	14.615,99

Mogollón, M. (2022). Flujo de caja.

Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$ 13.158,17, mientras que para el 5 año esta aumentará a \$ 14.615,99.

6.14 Cálculo del TIR y el VAN

La siguiente tabla, ayuda a verificar la rentabilidad del establecimiento, debido a que, si el VAN es mayor a 0 y el TIR es mayor a TD, nos representa la factibilidad del establecimiento, por lo tanto, este establecimiento es un negocio rentable y factible.

Tabla 46. VAN/ TIR.

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	4.258,07
TIR	17,26%
TMAR	13,46%

Mogollón, M. (2022). VAN/ TIR.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- El plan de negocio establecido, ayudó en gran manera a enriquecer el conocimiento que estaba ausente sobre los diferentes productos que se pueden ofrecer sin la necesidad de los lácteos. Debido a que, gracias a toda la información recopilada, se pudo observar diferentes detalles que se pasan por alto normalmente.
- También, se pudo conocer los diferentes puntos de vista que tienen los consumidores, acerca, del establecimiento, lo que, permite un primer acercamiento con los posibles consumidores y saber qué dirección se debe tomar, para que, el negocio sea rentable y tenga un puesto exitoso en el mercado.
- Finalmente, es importante resaltar que es importante crear más establecimientos que oferten productos innovadores y dirigidos a grupos minoritarios que se les dificulta encontrar productos que no tengan problema en consumir. Por lo cual, se detallaron puntos principales como manejo de marketing, permisos de funcionamiento, recetas, distribución del establecimiento, estilo, elección de proveedores, etc. Las cuales permiten dirigir el establecimiento de manera que sea un negocio rentable y permanezca en el mercado.

7.2 Recomendaciones

- Es importante contratar a personal sumamente calificado y especializado en el tema, para que, trabaje de manera adecuada los ingredientes y los sustitutos correspondientes, donde, controle la temperatura, técnicas y cocciones adecuadas. Además, tener precaución de no mezclar los ingredientes para los productos sin lactosa y los que si contengan lactosa.
- Manejar una encuesta breve, donde, los consumidores puedan indicar sus alergias e intolerancias alimenticias, para tener cuidado con los productos que se le ofrezca.
- Buscar variedad de sustitutos para la lactosa y que no sean ingredientes repetitivos, que limiten la variedad de postres a ofertar.

LINKOGRAFÍA

Betancourt, Daniel, “Planificación estratégica”, Obtenido de: <https://www.ingenioempresa.com/> , Consultado el 02 de septiembre de 2021

Educaweb, “Chef o cocinero”, Obtenido de: <https://www.educaweb.com/>, Consultado el 06 de Mayo de 2015.

Muñoz, Víctor, “Perfil de un Chef”, Obtenido de: <https://etac.edu.mx/> , Consultado en junio de 2021.

Ministerio de Educación Santa Fe, “Mozo o camarero de salón”, Obtenido de: <http://archivoseducacion.santafe.gob.ar/> , Consultado el 26 de agosto de 2021.

Resources, “Perfil de ayudante de cocina”, Obtenido de: <https://resources.workable.com/> , Consultado el 17 de agosto de 2020.

Riquelme, Micaela, “Organigrama de cafetería”, Obtenido de: <https://www.webyempresas.com/> , Consultado el 30 de julio de 2021.

Salas, Verònica, “Organigramas estructurales”, Obtenido de: <https://www.waiterio.com/> , Consultado el 15 de septiembre de 2019.

Slim, Carlos, “Puesto de cajero”, Obtenido de: <https://fundacioncarlosslim.org/>, Consultado el 26 de febrero de 2021.

Turismo único, “Cargo de mesero”, Obtenido de: <http://turismounicodary>, Consultado el 31 de agosto de 2020.

ANEXOS

Irresistibles Dulzuras

¡¡¡Hola!!! Irresistibles Dulzuras quiere saber qué opinas de sus productos y de su establecimiento.
Agradecemos tu sinceridad y esperamos que éste sea un negocio de tu agrado.

 melannyprincessmogollon@gmail.com (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

1. ¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos? *

☐ Muy dispuesto

☐ Dispuesto

☐ Poco dispuesto

2. Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado? *

☐ Soya

☐ Almendras

☐ Avena

☐ Coco

3. ¿Qué postre elegiría de las siguientes opciones? *

- ☐ Cheesecake de maracuyá
- ☐ Cake de chocolate
- ☐ Cupcakes de vainilla
- ☐ Galletas de avena

4. ¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres? *

- ☐ Familiar
- ☐ Juvenil
- ☐ Infantil

5. ¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos? *

- ☐ Sí
- ☐ No

Enviar

Borrar formulario

Irresistibles Dulzuras

Muchas gracias por tu colaboración. Un buen día!

[Seguir recopilando respuestas \(solo los editores de formularios pueden ver este enlace\).](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

No se pueden editar las respuestas

Irresistibles Dulzuras

¡¡¡Hola!!! Irresistibles Dulzuras quiere saber qué opinas de sus productos y de su establecimiento. Agradecemos tu sinceridad y esperamos que éste sea un negocio de tu agrado.

*Obligatorio

1. ¿Estaría dispuesto a consumir postres libres de lácteos? *

- ☒ Muy dispuesto
- ☐ Dispuesto
- ☐ Poco dispuesto

2. Del siguiente listado de productos a utilizar en la repostería. ¿Cuál es de su agrado? *

- ☐ Soya
- ☒ Almendras
- ☐ Avena
- ☐ Coco

3. ¿Qué postre elegiría de las siguientes opciones? *

- ☐ Cheesecake de maracuyá
- ☐ Cake de chocolate
- ☒ Cupcakes de vainilla
- ☐ Galletas de avena

4. ¿Qué ambiente prefiere en un establecimiento de postres? *

- ☒ Familiar
- ☐ Juvenil
- ☐ Infantil

5. ¿Usted tiene alguna alergia o intolerancia a los lácteos? *

- ☐ Sí
- ☒ No



USD 350

52 m² 1 baño

Local Comercial - Norte de Quito

Código Goldman: / Sandra Jaramilla



Samsung A03 Core A03s A21s A12 A22 S20 Fe S21 Fe A52 Obsequi

U\$S 120



\$20

Procesador de alimentos

Quito, Pichincha



\$70

PANTALLAS PARA LAPTOP EN TODAS LAS MARCAS INSTALACIÓN GRATUITA

Quito, Pichincha



\$3

Vendo grapadoras

Quito, Pichincha