



CARRERA: GASTRONOMÍA

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la elaboración de postres a base de chigualcán y capulí en el sector de San Carlos al norte de Quito.”

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

AUTOR:

Jefferson David Quishpe Guachamin

TUTOR:

Lic. Carlos Chávez

D.M. Quito, 31 de marzo 2021

DEDICATORIA

En primer le doy gracias a Dios, por haberme dado la fortaleza, la salud y sobre todo el valor para culminar esta etapa de mi vida. Así mismo también quiero agradecerle a la Virgen del Quinche protectora y fiel devota de mi familia la cual a intercedido en varios milagros ayudándonos como guía y enseñanza del camino correcto que debo seguir.

Adicional también dedico este logro a los seres maravillosos que conforman mi familia que en ningún instante dudaron de ver realizados mis sueños, que también son sus sueños.

A mi madre Zoila Guachamin.

Por darme la vida, quererme mucho, creer en mí en todo momento, por sus consejos, por sus valores, por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su infinito amor.

A mi padre José Quishpe.

Por el ejemplo de constancia y perseverancia que lo caracteriza y que han infundido en mí, por el valor mostrado para salir adelante y también por su incomparable amor.

A mi hermano Dennis Quishpe.

Por estar siempre a mi lado cuidándome, protegiéndome y guiándome en los momentos de dificultad, que gracias a esa dedicación incondicional de amor por un hermano ha sabido ser mi fuente de inspiración y lucha para alcanzar esta meta.

A mis Abuelitas Julia y Concepción.

Por estar a mi lado apoyándome y dándome consejos de fortaleza para convertirme en una persona de bien sin importar las dificultades.

AGRADECIMIENTO

Una vez más quiero agradecer a Dios por permitirme culminar este camino tan ansiado que estuvo compuesto de alegrías, tristezas y dificultades, que ahora forman parte de una grata experiencia.

Al Instituto Tecnológico Universitario y a la carrera de Gastronomía cuna de grandes profesionales, por darme la oportunidad de formar parte y convertirme en un profesional para poder servir a la esta gloriosa profesión culinaria con todo el amor y respeto. Además, al Licenciado Carlos Chávez por todo ese apoyo y tiempo que tuvo para la elaboración de este plan de negocio.

A mis padres que a través de su empeño trabajo y amor me ayudaron a salir adelante en cada etapa que se me presento, junto a ellos agradezco a mi hermano por cuidarme y guiarme durante mi vida con su incondicional amor.

A mis amigos que conocí durante todo este proceso, los cuales supieron brindarme palabras de apoyo durante estos años y supieron otorgarme momentos inolvidables de alegría que se vivieron dentro de las aulas y talleres de cocina.

AUTORIA

Yo, Jefferson David Quishpe Guachamin, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Jefferson David Quishpe Guachamin

D.M. Quito, 31 de marzo del 2021

Lic. Carlos Chávez

Tutor 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 Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Lic. Carlos Chávez.

D.M. Quito, 31 de marzo del 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

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

PRIMERA: El **Lic. Carlos Chávez** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Sr Jefferson David Quishpe Guachamin por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Sr. Jefferson David Quishpe Guachamin realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la elaboración de postres a base de chigualcán y capulí en el sector de San Carlos al norte de Quito.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Gastronomía en el Instituto Tecnológico Universitario ITI, bajo la dirección del MSc Christian Carvajal.

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, Lic. Carlos Chávez en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y el Sr Jefferson David Quishpe Guachamin, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la elaboración de postres a base de chigualcán y capulí en el sector de San Carlos al 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.

Lic. Carlos Chávez

Jefferson Quishpe

D.M. Quito, 31 de marzo del 2021

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	i
AUTORIA.....	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	v
RESUMEN.....	1
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	2
2.1 Creación de la empresa	2
2.2 Descripción de la empresa.....	2
2.3 Tamaño de la empresa.....	3
2.4 Necesidades a satisfacer.....	4
2.5 Localización de la empresa	6
2.6 Filosofía empresarial	7
2.7 Desarrollo organizacional	10
2.8 Organigrama empresarial.....	12
2.9 Funciones del Personal	13
3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	18
○ Objetivo de mercadotecnia	18
○ Investigación de mercado	18
○ Plan de Muestreo	19
○ Análisis de las Encuestas	20
○ Entorno empresarial.....	30
▪ Microentorno	30
▪ Macro entorno	32
○ Producto y servicio	34
▪ Producto Esencial.....	34
▪ Producto real	35
▪ Producto aumentado	38
○ Plan de introducción al mercado	38
○ Canal de distribución y puntos de ventas	42
○ Riesgo y oportunidades del negocio	43
○ Fijación de Precios.....	45

○	Capacidad instalada	51
▪	Implementación del negocio	51
○	Estudio arquitectónico.....	57
•	PROCESO DERECHO EMPRESARIAL.....	58
	4.1 Servicio de Rentas Internas / SRI.....	58
	4.1.1 RUC (Registro Único de Contribuyente)	58
	4.2 Municipio de Quito.	58
	4.3 Cuerpo de Bomberos.....	59
	4.4 Agencia de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria / ARCSA	59
	4.5 Ministerio del Trabajo.....	60
	4.6 Ministerio de Turismo.....	60
	4.7 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social / IESS	60
	4.8 La Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas - LUAE	61
	5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	61
	5.1 Objetivo de área.	61
	5.2 Impacto ambiental.....	62
	5.3 Impacto social.	63
	Proceso financiero	64
	6.1. Introducción	64
	6.2. Inversiones	65
	6.3. Activos diferidos	65
	6.4. Capital de trabajo	66
	6.5. Sueldos	67
	6.5. Depreciación activos fijos.	68
	6.6. Amortizaciones	68
	6.7. Estructura capital.....	69
	6.8. Tabla de amortización	70
	6.9. Punto de equilibrio	71
	6.10 Costo de ventas	72
	6.11. Flujo de caja	73
	6.12. Cálculo del Tir y el van.....	74
	6.12.1. VAN (Valor Actual Neto).....	74
	6.12.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)	75
	7.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.75	

INDICE DE GRAFICOS

Ilustración 1	4
Ilustración 2	6
Ilustración 3	12
Ilustración 4	21
Ilustración 5	22
Ilustración 6	23
Ilustración 7	24
Ilustración 8	25
Ilustración 9	26
Ilustración 10	27
Ilustración 11	28
Ilustración 12	29
Ilustración 13	30
Ilustración 14	31
Ilustración 15	33
Ilustración 16	39
Ilustración 17	40
Ilustración 18	41
Ilustración 19	42
Ilustración 20	45
Ilustración 21	46
Ilustración 22	47
Ilustración 23	48
Ilustración 24	49
Ilustración 25	53
Ilustración 26	57
Ilustración 27	80
Ilustración 28	82
Ilustración 29	83
Ilustración 30	83
Ilustración 31	84
Ilustración 32	84

TABLA DE TABULACIONES

Tabla 1	13
Tabla 2	15
Tabla 3	16
Tabla 4	17
Tabla 5	20
Tabla 6	21
Tabla 7	22
Tabla 8	23
Tabla 9	24
Tabla 10	25
Tabla 11	26
Tabla 12	27
Tabla 13	28
Tabla 14	29
Tabla 15	32
Tabla 16	43
Tabla 17	51
Tabla 18	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 19	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20	52
Tabla 21	53
Tabla 22	54
Tabla 23	55
Tabla 24	55
Tabla 25	56
Tabla 26	65
Tabla 27. Inversiones. (2021). Jefferson Quishpe.	65
Tabla 28	65
Tabla 29. Activos diferidos. (2021). Jefferson Quishpe.	65
Tabla 30	66
Tabla 31. Capital de trabajo. (2021). Jefferson Quishpe.	66
Tabla 32	66
Tabla 33. Detalles de inversión. (2021). Jefferson Quishpe.	66
Tabla 34	67
Tabla 35. Sueldos. (2021). Jefferson Quishpe.	67
Tabla 36	67
Tabla 37. Decimos. (2021). Jefferson Quishpe.	67
Tabla 38	67
Tabla 39. Sueldos totales. (2021). Jefferson Quishpe.	67
Tabla 40	68
Tabla 41. Depreciación de activos fijos. (2021). Jefferson Quishpe.	68
Tabla 42	69
Tabla 43. Amortizaciones. (2021). Jefferson Quishpe.	69
Tabla 44	69

Tabla 45. Capital. (2021). Jefferson Quishpe.....	69
Tabla 46.....	70
Tabla 47. Amortización. (2021). Jefferson Quishpe.	70
Tabla 48.....	71
Tabla 49. Datos punto de equilibrio. (2021). Jefferson Quishpe.....	71
Tabla 50.....	71
Tabla 51. Margen de contribución. (2021). Jefferson Quishpe.	71
Tabla 52.....	71
Tabla 53. Punto de equilibrio. (2021). Jefferson Quishpe.....	72
Tabla 54.....	72
Tabla 55. Ventas /costos. (2021). Jefferson Quishpe.	72
Tabla 56.....	72
Tabla 57. Costo de ventas. (2021). Jefferson Quishpe.	73
Tabla 58.....	73
Tabla 59. Flujo de caja. (2021). Jefferson Quishpe.....	74
Tabla 60.....	75
Tabla 61. VAN/ TIR. (2021). Jefferson Quishpe.	75

“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la elaboración de postres a base de chigualcán y capulí en el sector de San Carlos al norte de Quito.”

Jefferson David Quishpe Guachamin

Lic. Carlos Chávez

D.M. Quito 31 de marzo, 2021

RESUMEN

En la provincia de Pichincha, en el canto de Quito, fue efectuado y desarrollado el plan de negocios, donde se pretendió crear una nueva línea de postres basados en frutas de la zona serrana del Ecuador, las frutas utilizadas para este proyecto fueron el capulí y el chigualcán. Una vez planteado el tipo de producto que se va a ofertar, a continuación, se buscó el sector donde se va a realizar, y el escogido fue al norte de Quito en el sector de San Carlos, en el parque Ingles, el motivo por el cual estará ubicado es por la afluencia que posee. Con el desarrollo del presente documento, se realizó una encuesta a un cierto número de personas, utilizando la plataforma digital Google forms, debido a la pandemia que está a travesando el mundo, una vez ya encuestado las personas el resultado, obtenido fueron favorables, donde el grado de aceptación de las personas por este nuevo proyecto se encuentra en un alto porcentaje. Obteniendo los resultados la empresa dulce deleite comienza con el desarrollo de satisfacción para los comensales, basándose en la pirámide de Maslow donde se plantaron cubrir todas las necesidades primarias y secundarias de cada persona, ya una vez planteado los principios de la empresa, se procede a la realización de los trámites legales para el correcto funcionamiento.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1 Creación de la empresa

En la mayor parte del Ecuador existen diversas frutas nativas de cada región, que usualmente han dejado de ser utilizadas y consumidas por las personas, entre estas frutas podemos encontrar el capulí y el Chigualcán, frutas pertenecientes de la región Sierra del Ecuador las cuales han sido casi erradicadas del consumo alimenticio de las personas, en la actualidad pocas personas conocen y saben de su existencia, evaluando y analizando este problema se optó por la creación de una repostería llamada **Dulce deleite** los cuales se encuentren dedicados a la elaboración de postres utilizando dichos productos en cada preparación, la comercialización se realizará al norte de Quito, para la variada clientela que transcurre durante todo el día.

2.2 Descripción de la empresa

- **Importancia**

La importancia de Dulce deleite, para la sociedad es para rescatar frutas que han comenzado hacer olvidadas por las personas, e implantarles en la preparación de diferentes postres que son conocidos por las personas, pero no serán los mismos dulces preparados con frutas conocidas, sino serán preparados con las frutas que se están perdiendo con esto podemos, decir que estamos otorgando un plus a nuestra empresa al preparar postres variados y diferentes que los de están acostumbrados las personas a consumir cuando acuden a los diferentes establecimientos de A&B.

Adicional, al momento de implantar los diferentes productos en el mundo de la repostería, estamos incorporando en la gastronomía ecuatoriana una nueva línea de postres nativos del Ecuador, donde se podrá generar u fomentar un turismo al Ecuador no solo el nacional sino también un turismo extranjero, con la diversidad que contará Dulce deleite, eventualmente llegar a posicionarnos en toda la provincia de Pichincha como una de las mejores reposterías y transcurrir de los años a nivel nacional.

- **Características**

Dulce deleite, será una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de diversos postres utilizando en la preparación dos tipos de frutas que son el Chigualcán y el capulí, que, serán implantados en los postres como mousse, gelatinas, helados, entre otro. Además, con el afán de evitar que se pierdan sabores naturales y nativos del Ecuador, se iniciará en el mundo gastronómico una línea de dulces con una pequeña peculiaridad que es la utilización de productos nativos del Ecuador.

La presentación de esta nueva línea de postres, será llamativa, y lo que se pretende es que alcance un nivel provincial y nacional, pues el consumo de dulce se da muchos en el país dando diversas emociones, satisfacciones e interviniendo en momentos únicos para los comensales.

- **Actividad**

Dulce deleite, ofrecerá una diversidad de dulces al mercado, que llegará para ser consumido a nivel general, pero como primera instancia se dará a conocer a las diferentes personas que transitan eventualmente por el sitio y luego se procederá a su producción y comercialización en el norte de Quito, dependiente de su acogida, se pretenderá tener un alcance a nivel nacional.

2.3 Tamaño de la empresa

Dulce deleite es una microempresa, su espacio físico es cómodo y adecuado para la actividad; se encontrará dividido en tres parte, la cual contará con una área de recepción de mercadería donde se realizará la revisión y almacenamiento, también contará con una área de producción, donde se realizará el procesamiento, adicional obtendrá un espacio físico el cual esta utilizado para que el comensal asista y consuma el producto dentro de las mismas instalaciones, todo esto bajo la supervisión del Chef y de la persona designada para el área de asistencia al cliente.

La empresa Dulce deleite contará con:

- Gerente Chef.
- Un ayudante de pastelería.
- Cajero- expendedor.

Somos un equipo que estaremos pendientes de satisfacer las necesidades de nuestros clientes en todo momento y de receptar sugerencias para la mejora continua.

2.4 Necesidades a satisfacer

Gráfico N° 1

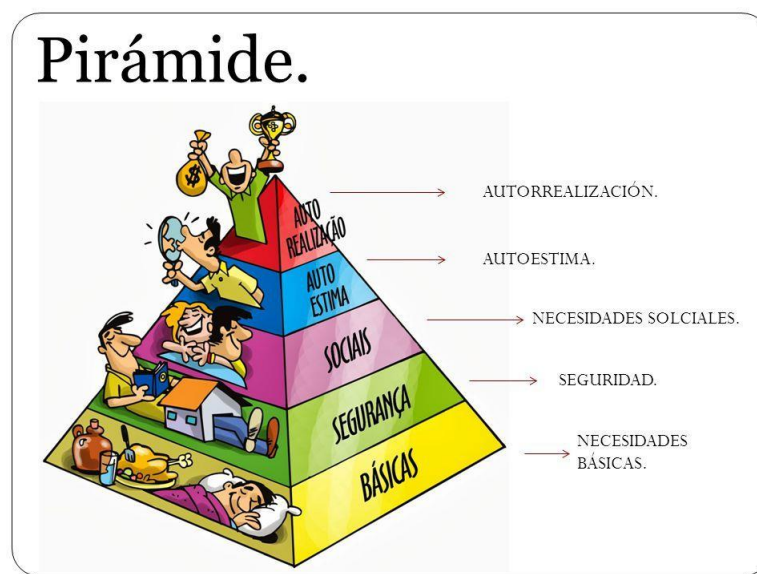


Gráfico N°.1. Abraham Maslow. (2021). *Pirámide de Maslow*. En: <https://www.pinterest.com/>

a. Necesidad Fisiológica

La empresa cumple directamente con la necesidad de comer un dulce, ya que ofrece un producto que puede ser acompañado con cualquier tipo de bebida tanto frío como caliente.

b. Necesidad de Seguridad

Dulce deleite estará conformado con una infraestructura apta para trabajar, contando con una materia prima de excelente calidad para la producción y comercialización; y con equipos modernos y seguros para evitar accidentes, además de trabajar bajo un manual de seguridad para garantizar la integridad del personal, ofreciendo también buenas prácticas de manufactura y con adecuados métodos de bioseguridad, debido a la pandemia que estamos atravesando a nivel mundial, además para evitar cualquier tipo de problema de salud, y a su vez algún tipo de problema legal con los clientes.

c. Necesidad Social – Afiliación

La gerencia de la empresa, para lograr un buen clima laboral, deberá realizar periódicamente eventos integradores para los trabajadores, resaltar las fechas importantes de su personal, tener empatía en las dificultades de sus colaboradores, ya que así tanto la parte empresarial como la del personal tendrán una relación estable y satisfactoria para lograr sacar adelante la empresa.

Adicional los trabajadores contarán con las normas de afiliación que impone el estado ecuatoriano, haciendo referencia que contará con todos servicios básicos y legales, donde el contratante estará a cargo de llevar correctamente los procesos de afiliación.

d. Necesidad de Reconocimiento

El proceso de obtención, producción y comercialización de los dulces, estará regido a altos estándares de calidad, con el fin que los clientes, se sientan seguros y satisfechos al momento de adquirir los productos, además para lograr alcanzar el reconocimiento de la población deberá ser planteada una eficaz organización y respectivas promociones.

e. Necesidad de Autorrealización

Una vez que se ha logrado atraer a los clientes a el establecimiento con los dulces que se oferta, se realizará campañas promocionales, donde se pretende reconocer la fidelidad de los clientes, se los mantendrá informados, a través de redes sociales, anuncios digitales en las diferentes plataformas, adjuntando también que se realizará entregas a domicilio, y anualmente se realizará encuestan donde los clientes informen si se debe realizar cambios con el fin de que se sientan importantes y sigan acudiendo a nosotros.

2.5 Localización de la empresa

La empresa Dulce deleite estará ubicado en el sector de San Carlos, Av. Hernán Cortez, en la cual se llevarán a cabo los procesos de elaboración y producción, además de receptar pedidos, tanto por vía internet o telefónica para la adquisición de los productos.

Gráfico N° 2

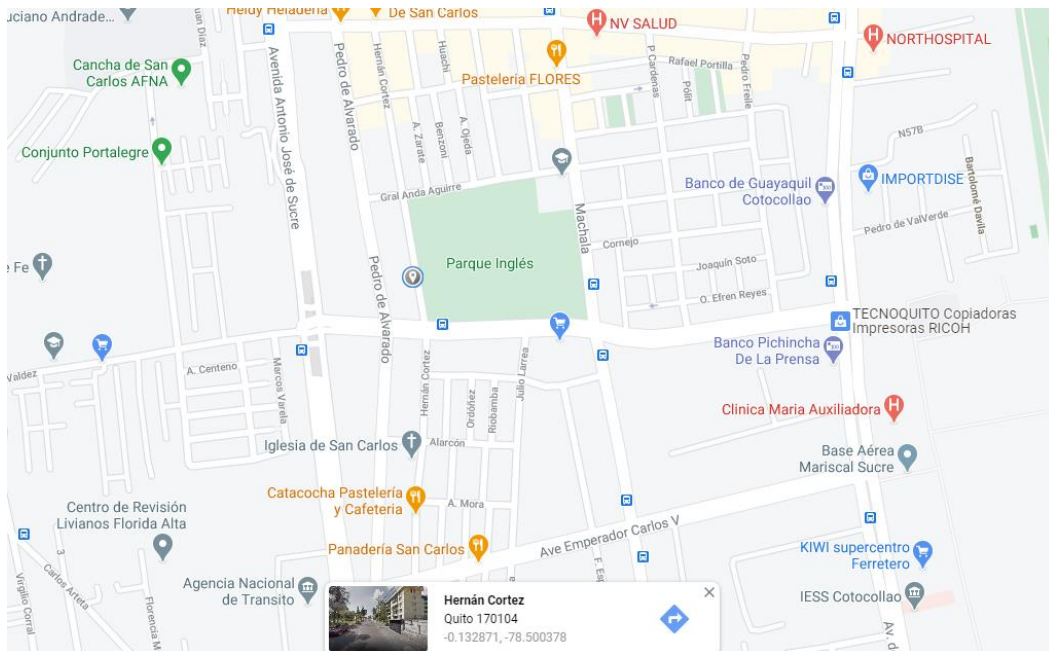


Gráfico N°.2. Google Maps. (2021). Ubicación de la empresa. En: <https://www.google.com/maps/>.

2.6 Filosofía empresarial

- **Misión**

Nuestra misión está enfocada para un público en general, que puede ir desde un niño hasta una persona adulta, debido que toda persona le gusta comer un dulce o postre en cualquier hora del día. Dulce deleite, está creada para ofrecer una nueva experiencia de sabores, donde se garantizará una adecuada calidad, seguridad y satisfacción.

- **Visión**

Dulce deleite, tiene una visión a futuro la cual se encuentra dividida en 2 fases que son:

1. Colocarse a nivel provincial de toda Pichincha como una de las mejores reposterías en el lapso de 1 año y medio,
2. Dentro de 5 años colocarse a nivel nacional como las mejores reposterías del Ecuador.

- **Objetivos**

- * Abarcar un gran número de clientes satisfechos en el menor tiempo posible.
- * Incrementar la fuerza de trabajo para obtener mejores resultados en la producción y distribución del producto hacia el cliente.
- * Alcanzar los fines económicos en un lapso determinado.

- **Meta**

Dulce deleite, se colocará como una empresa solida dentro del mercado en un tiempo máximo de 5 meses y, adicional que los postres cumplirán las necesidades y expectativas que el cliente espera, para así llegar a obtener excelentes resultados de venta.

- **Estrategias**

- * Realizar un profundo análisis de mercado que asegure la permanencia sostenida de la empresa en el mercado.
- * Lograr una ventaja competitiva al tener costos inferiores al de los competidores, pero que sea comparable en calidad.
- * Generar una masiva publicidad a través de las redes sociales y promocionando los postres en las cercanías del establecimiento.

Fuentes de la diferenciación:

- * Garantía de seguridad, salubridad y calidad.
- * Características tangibles en los productos.

- **Políticas**

Puntualidad y Horarios

- * No llegar tarde a su lugar de trabajo, cada empleado tiene un límite de espera de 10 minutos, a partir de la hora señalada a llegar.
- * Se debe cumplir con el horario de entrada y salida al establecimiento.
- * Solo por motivos de fuerza mayor o con previo aviso al Gerente Chef se puede salir antes o llegar tarde a su lugar de trabajo.

Dentro del lugar de trabajo.

- * Estar correctamente uniformados.
- * No utilizar gorros que no sean de trabajo, aretes, pulseras, anillos, personas que trabajan en el área de producción.
- * Llevar su uniforme limpio, y completo a su área de trabajo.
- * Utilizar mascarillas quirúrgicas o kn95 durante la jornada laboral.
- * No llegar con olor a alcohol y mucho menos en estado etílico.
- * No ingresar al establecimiento con personas que sean ajenas a las diversas áreas de trabajo.

Las personas que incumplan con las normas que están establecidas serán sancionados acorde a merita la ley, y dependiendo la gravedad de la sanción serán separadas de la empresa como dicta la ley.

Cabe recalcar qué con 3 memos, sea cual sea el empleado quedará fuera de la empresa.

• FODA

Fortalezas

- * Calidad de los productos.
- * Contar con profesionales calificados.
- * Cumplir con las normas de sanitación.
- * Cumplir con los protocolos de bioseguridad.

Oportunidades

- * Mejoramiento de instalaciones.
- * Adquisición de maquinaria de última generación.
- * Posicionar la empresa como una de las mejores.
- * Crecimiento para la empresa y quienes la componen.

Debilidades

- * Escasear una clientela numerosa.
- * En un principio no contar con una empresa aseguradora del local.
- * No contar con auspiciantes de marcas reconocidas para manejar nuestros productos.
- * El primer mes hasta dar a conocer en el mercado.

Amenazas

- * Restricciones de aforo.
- * Incremento en los impuestos.
- * Incremento en la tasa de interés.
- * Escases de la materia prima.

2.7 Desarrollo organizacional

Tipo de Estructura

- **Diferenciación**

Dulce Deleite será una empresa que adoptará una atención personalizada y confortable, lo cual beneficiará que los comensales se sientan seguros y cómodos. Además, generar promociones semanales para generar una afluencia de la clientela que sea moderada.

La organización está estructurada de la siguiente manera:

- Nivel Gerencial.
- Nivel Operativo.

Nivel Gerencial

- Gerente Chef.

Nivel Operacional

- Ayudante de pastelera.
- Cajero – expendedor.

- **Formalización**

La empresa se registrará a manuales de procedimientos, políticas y estrategias basadas en la misión creada para su identificación y en la búsqueda del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, entre otras cosas en materia de impuestos, cotizaciones a la seguridad social (para el propietario y sus empleados) y la legislación laboral.

Para su operación será legalmente constituida y cumplirá con las exigencias solicitadas por los entes de control legislativo y tributario.

- **Centralización – Descentralización**

Dulce deleite, centrará sus actividades en el área de producción y comercialización, de estas dependerá la satisfacción de los clientes y adicional también generar una reputación para el posicionamiento dentro del mercado comercial.

La descentralización se dará en la delegación de funciones a partir del nivel Gerencial permitiendo la toma de decisiones y el empoderamiento de los empleados, todo esto en el beneficio de los clientes y en el engrandecimiento de la empresa.

- **Integración**

La integración organizacional se basará en el sistema de gestión a través de los procesos de adquisición, ventas, producción y distribución, este sistema permitirá llevar un control completo de entradas y salidas del área de producción y de servicio al cliente, identificando la interrelación entre estos y a la vez tomando en cuenta que se debe llevar un registro de actividades, en las cuales participen todos los miembros de la empresa.

2.8 Organigrama empresarial

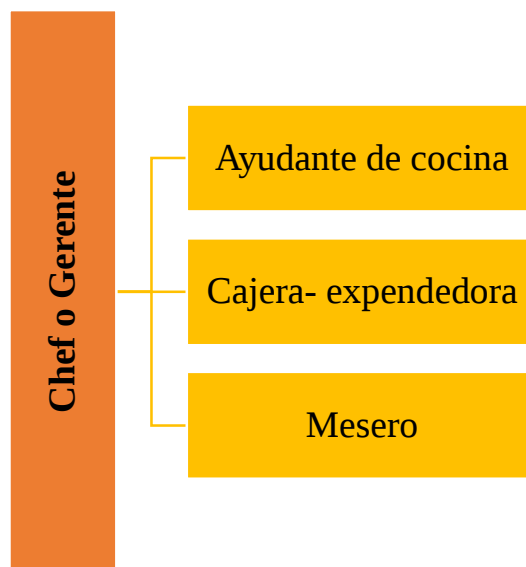


Ilustración 3

Gráfico N°. 3. Jefferson Quishpe (2021). *Organigrama de empresa*. Quito.

2.9 Funciones del Personal

PUESTO DE GERENTE CHEF

Detalles generales del puesto de Gerente Chef.

Empresa	Dulce deleite
Unidad administrativa	Área de producción y distribución.
Misión del puesto	Delegar y supervisar funciones para el manejo general en todas las áreas, solucionar anomalías de la empresa, atender las quejas de los empleados y clientes, dirigir la cocina y responsabilizarse ante la dirección de la empresa, distribución del trabajo en la cocina y realizar la compra de materia prima.
Denominación del puesto	Gerente Chef.
Rol del puesto	Administración y supervisión de procesos de producción, venta y distribución.
Remuneración	\$ 650

Méritos Aspectos a considerar

Tabla 1

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en Gastronomía.	Mínima 1 año en el cargo de Gerente-Chef.	Dominar las técnicas en pastelería, repostería y chocolatería. Tener conocimientos de líder.	CONDUCTUALES: Trabajo en equipo. Habilidad para trabajar con otras personas de manera coordinada para cumplir con objetivos, tener buenas costumbres,

			ser atento, cordial, revisar y monitorear el desarrollo de los procesos de trabajo.
--	--	--	---

Tabla. N°. 1. Jefferson Quishpe. (2021). Méritos. Ecuador.

PUESTO DE AYUDANTE DE PASTELERÍA

Detalles generales para el puesto de Ayudante de Pastelería

Empresa	Dulce deleite.
Unidad administrativa	Área de producción.
Misión del puesto	Limpiar y ordenar los elementos de la Pastelería. Limpiar, procesar, decorar, etc. Realizar todo aquello que sirva de ayuda a la pastelería en la elaboración y preparación de los postres y realizar la limpieza del área de trabajo.
Denominación del puesto	Ayudante de pastelería.
Rol del puesto	Ayudar al chef en la elaboración de los procesos de producción y decoración.
Remuneración	\$ 400.

Méritos Aspectos a considerar

Tabla 2

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en Gastronomía.	Mínima 6 meses en el cargo de ayudante de pastelería.	Conocimientos en las ramas de repostería, pastelería, dominar los conocimientos básicos en el área.	CONDUCTUALES: Trabajo en equipo. Habilidad para trabajar con otras personas de manera coordinada para cumplir con objetivos, tener buenas costumbres, ser atento, cordial, tener habilidad de trabajar bajo presión.

Tabla. N°. 2. Jefferson Quishpe. (2021). Méritos. Ecuador.

PUESTO DE COBRADOR- EXPENDEDOR

Detalles generales para el puesto de Repartidor - Cobrador

Empresa	Dulce deleite
Unidad administrativa	Área de atención y distribución.
Misión del puesto	Brindar un servicio de calidad, eficiencia y puntualidad en cuanto a la distribución de los productos solicitados por los clientes. Mantener el control de expendio y reabastecimiento de productos dentro del área.
Denominación del puesto	Cobrador- Expendedor.
Rol del puesto	Atención y distribución de los productos al cliente. Recibir y efectuar el pago de los clientes del establecimiento.
Remuneración:	\$ 400.

Méritos Aspectos a considerar

Tabla 3

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Mínimo Bachiller en contabilidad.	1 año mínimo en el puesto de cajero. 6 meses mínimo en atención al cliente.	Protocolo de servicio. Atención al cliente. Manejo de sistema de cobranza.	CONDUCTUALES: Tener buenos conocimientos de su área local, tener don para tratar con clientes, ser capaz de trabajar siguiendo un horario, gestionar los retrasos y las emergencias. Ser capaz de trabajar por su cuenta sin supervisión directa. Ser honesto, responsable y puntual.

Tabla. N°. 3. Jefferson Quishpe. (2021). Méritos. Ecuador.

PUESTO DE MESERO

Detalles generales para el puesto de Mesero

Empresa	Dulce deleite
Unidad administrativa	Área de atención y distribución.
Misión del puesto	Brindar un servicio de calidad, eficiencia y puntualidad en cuanto a la distribución de los productos solicitados por los clientes. Mantener el control de limpieza y recolección de vajilla.
Denominación del puesto	Mesero
Rol del puesto	Atención y distribución de los productos al cliente. Recolección de vajilla.
Remuneración:	\$ 400.

Méritos Aspectos a considerar

Tabla 4

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Mínimo Bachiller.	1 año mínimo en el puesto de Mesero.	Protocolo de servicio. Atención al cliente.	CONDUCTUALES: Tener buenos conocimientos de su área local, tener don para tratar con clientes, ser capaz de trabajar siguiendo un horario, gestionar los retrasos y las emergencias.

			Ser capaz de trabajar por su cuenta sin supervisión directa. Ser honesto, responsable y puntual.
--	--	--	--

Tabla. N°. 4. Jefferson Quishpe. (2021). Méritos. Ecuador.

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

Objetivo de mercadotecnia

La empresa Dulce deleite tiene como objetivo principal de mercadotecnia tener un plan de marketing, el cual los postres logren posicionarse en la mente de las personas para generar un consumo frecuente de los dulces, así logrando llegar a superar las expectativas y a la vez logrando incrementar las ventas de los productos.

Investigación de mercado

A continuación, se explica la metodología y los instrumentos de la investigación.

- **Por el propósito:**

Investigación aplicada, la cual tiene alterar la realidad que se presenta en la actualidad utilizando el método practico que al momento de entrelazarlo con el plan de negocios

poder analizar el impacto, e implementar una variedad diferente de postres en el mercado tanto como positivo o negativo

- **Por el lugar:**

- * Investigación exploratoria, se realizará un primer acercamiento hacia las personas dando a conocer los productos que serán ofertados, donde se logrará recolectar información y adicional se podrá obtener resultados al instante de que tanta acogida tiene y si es factible
- * Investigación explicativa, se aplicará para obtener los diferentes criterios de los comensales después de probar los productos y verificar sus reacciones, donde se logrará analizar el alcance de éxito que se podrá obtener con los postres y analizar donde se podrá modificar para seguir obteniendo mejores resultados.

(Ver anexo 1 y 2)

- **Modalidad**

Se manejará una modalidad personal y directa, a través de una encuesta con preguntas de estilo cerrada de la cual se obtendrá respuestas enfocadas a la demanda, todo con el fin de conocer el grado de aceptación del producto que oferta la empresa Dulce deleite.

Las encuestas fueron realizadas a través de la plataforma Google forms debido a la situación que se está atravesando se realizó la encuesta de manera virtual en un grupo de 220 familias, tomando como nuestra un total de 140 personas para ser encuestadas.

- **Plan de Muestreo**

- Población: 320 familias
- Población segmentada: 181 personas

Dónde:

$$n = Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N / e^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q$$

- **n** = tamaño de la muestra
- **Z** = nivel de confianza 95% = 1.96
- **e** = error en la estimación = 5%
- **P** = proporción de defectos esperados = 50%
- **Q** = probabilidad negativa = 50 %
- **N** = población segmentada

$$n = Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N / e^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q$$

$$n = (1,96)^2 (0,5) (0,5) (181) / (0,05)^2 (181-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)$$

$$n = 173,8324/1,4104$$

$$n = 123,25 \rightarrow 123$$

○ **Análisis de las Encuestas**

3 ¿Ha consumido usted las frutas capulí y chigualcán?

Tabla 5

Pregunta 1		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	80	65
NO	21	17.1
TAL VEZ	22	17.9
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 5. Jefferson Quishpe. (2021). *Tabulación 1*. Ecuador.

Gráfico N° 4

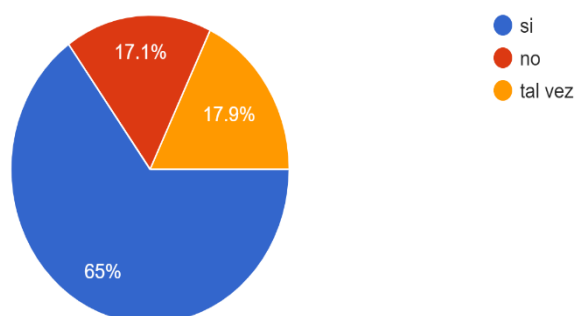


Ilustración 4

Gráfico. N°. 4. Jefferson Quishpe. (2021). *Tabulación 1. Ecuador.*

Análisis

Se puede observar que el 65% de las personas han consumido, el 17.1% respondió que no han consumido estas frutas y el 17.9% se encuentran en la incertidumbre que si han consumido o no este tipo de frutas.

4 ¿Estaría dispuesto aprobar postres a base de capulí?

Tabla 6

Pregunta 2		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	114	92.7
NO	2	1.6
TALVEZ	7	5.7
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 6. Jefferson Quishpe. (2021). *Tabulación 2. Ecuador.*

Gráfico N° 5

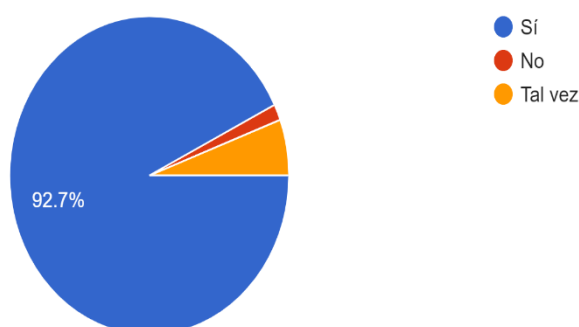


Ilustración 5

Gráfico. N. 5. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 2. Ecuador.

Análisis

Se puede observar que a la población encuestada estaría dispuesta a consumir postres que estén realizados a base de capulí como se puede observar, ya que el 92.7% de los encuestados lo afirman y el 5.7% mantiene su duda de si lo probarán o no, y el 1.6% de los encuestados muestran que no estarían dispuestos a consumir este tipo de productos.

5 ¿Estaría dispuesto a probar postres a base de chigualcán?

Tabla 7

Pregunta 3		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	74	60.2
NO	8	6.5
TAL VEZ	41	33.3
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 7. Jefferson Quishpe. (2020). Tabulación 3. Ecuador.

Gráfico N° 6

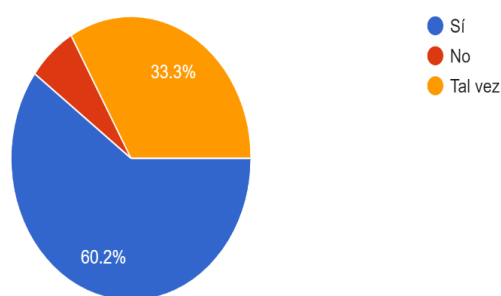


Ilustración 6

Gráfico. N°. 6. Jefferson Quishpe. (2021). *Tabulación 3. Ecuador.*

Análisis

Se puede observar que en la pregunta 4 existe un rango variado de efectividad, ya que el 60.2% de las personas afirma que, si consumirían, el 6.5% de las personas no estarían dispuesto en consumir este tipo de postres y el 33.3% de las personas se encuentran en una incertidumbre que podría ser favorable o negativa al momento de presentar el producto.

6 ¿Apoyaría la iniciativa de esta nueva línea de postres?

Tabla 8

Pregunta 4		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	114	92.7
NO	0	0
TAL VEZ	9	7.3
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 8. Jefferson Quishpe. (2021). *Tabulación 4. Ecuador.*

Gráfico N° 7

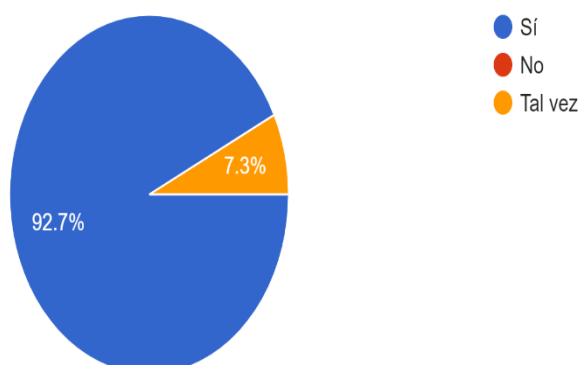


Ilustración 7

Gráfico. N°. 7. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 4. Ecuador.

Análisis

Se puede observar que en este numeral existe una gran acogida por las personas con respecto a la iniciativa de una nueva línea de postres, ya que el 92.7% de las personas respondieron afirmativamente, el 7.3% se encuentran las personas que tienen sus incertidumbres y no existe ninguna respuesta negativa.

7 ¿Conoce los beneficios que otorga consumir el capulí para el ser humano?

Tabla 9

Pregunta 5		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	40	32.5
NO	73	59.3
TAL VEZ	10	8.1
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 9. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 5. Ecuador.

Gráfico N° 8

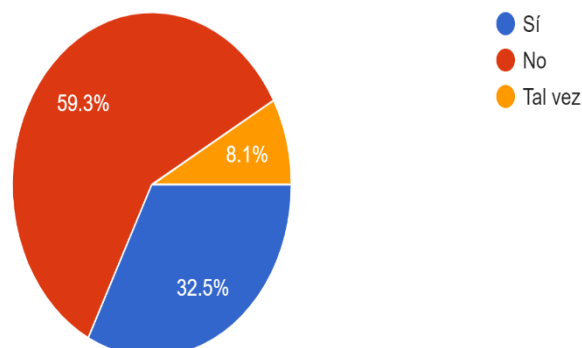


Ilustración 8

Gráfico. N°. 8. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 5. Ecuador.

Análisis

Como se podrá observar existe un desconocimiento de los beneficios que otorga el capulí al ser humano, ya que el 59.3% de las personas desconoce los beneficios que aporta, el 32.5% de los encuestados afirman conocer los beneficios que otorga el capulí y el 8.1% se encuentra en duda y certidumbre si conoce o no los beneficios.

8 ¿Conoce los beneficios que otorga consumir el chigualcán para el ser humano?

Tabla 10

Pregunta 6		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	23	18.7
NO	94	76.4
TAL VEZ	6	4.9
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 10. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 6. Ecuador.

Gráfico N° 9

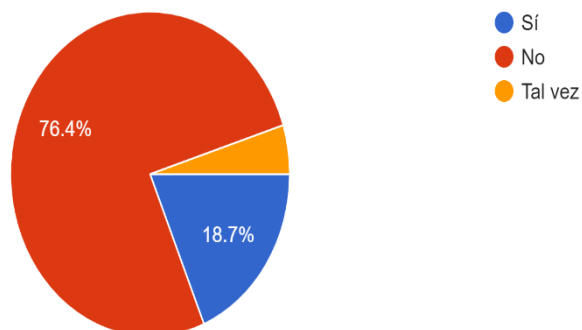


Ilustración 9

Gráfico. N°. 9. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 6. Ecuador.

Análisis

Se puede observar que, a las personas encuestadas, el 18.7% de las personas afirmar conocer los beneficios que otorga el chigualcán, el 76.4% de los encuestados no conocen los beneficios y el 4.9% duda si conoce los beneficios que otorga.

9 ¿Visitaría Ud. si existiera una empresa dedicada a la elaboración de postres a base de estas frutas?

Tabla 11

Pregunta 7		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	105	85.4
NO	3	2.4
TAL VEZ	15	12.2
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 11. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 7. Ecuador.

Gráfico N° 10

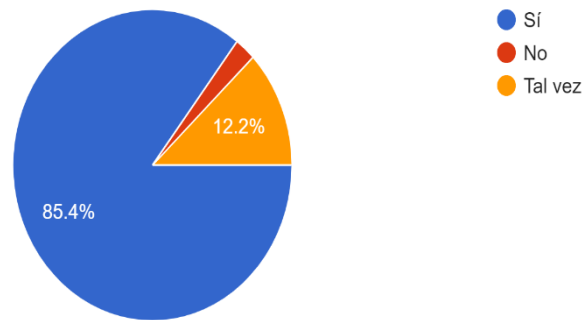


Ilustración 10

Gráfico. N°. 10. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 7. Ecuador.

Análisis

Se puede observar que, de las personas encuestadas, el 85.4% de las personas encuestadas tiene una acogida favorable al momento de visitar el establecimiento, el 2.4% no estaría dispuesto a colaborar y el 12.2% se encuentra en duda o incertidumbre de si visitaría el establecimiento.

10 ¿Con que frecuencia consumiera estos postres?

Tabla 12

Pregunta 8		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
SEMANALMENTE	28	22.8
MENSUALMENTE	86	69.9
ANUALMENTE	9	7.3
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 12. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 8. Ecuador.

Gráfico N° 11

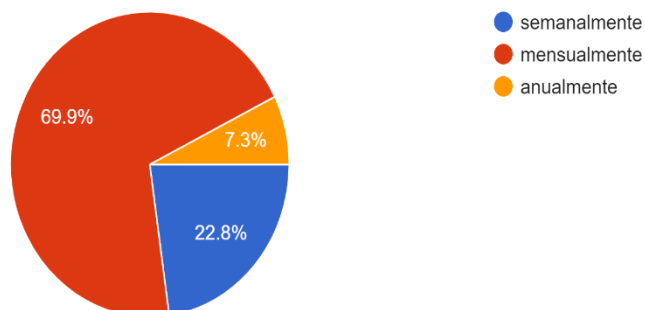


Ilustración 11

Gráfico. N°. 11. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 8. Ecuador.

Análisis

Se puede observar que, de las personas encuestadas, el 22.8% consume postres semanalmente, el 69.9% de las personas consumen anualmente dulces y el 7.3% de las personas consumen los postres anualmente.

11 ¿Qué postre a base de capulí o chigualcán le gustaría consumir en nuestro establecimiento?

Tabla 13

Pregunta 9		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
PASTELES	32	26
MOUSSES	35	28.5
BEBIDAS	20	16.3
HELADOS	36	29.3
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 13. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 9. Ecuador.

Gráfico N° 12

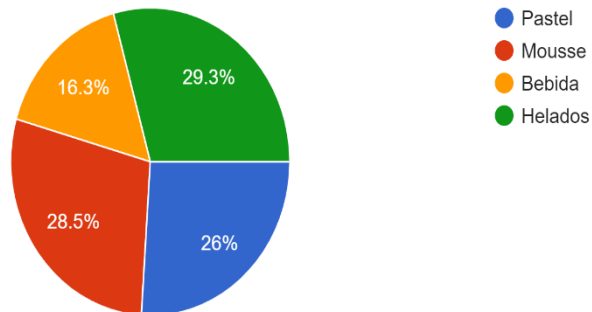


Ilustración 12

Gráfico. N°. 12. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 9. Ecuador.

Análisis

Se puede observar qué de las personas encuestadas, el 26% prefieren consumirlos en pasteles, el 28.5% prefieren consumirlo en mousses, el 16.3% prefieren consumirlos en una bebida y el 29.3% de las personas prefieren consumirlo como un helado

12 ¿Con que frecuencia consume dulces o postres durante el mes?

Tabla 14

Pregunta 10		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
1 a 2	68	55.3
3 a 4	35	29.3
4 en adelante	19	15.4
TOTAL	123	100

Tabla. N°. 14. Jefferson Quishpe. (2021). Tabulación 10. Ecuador.

Gráfico N° 13

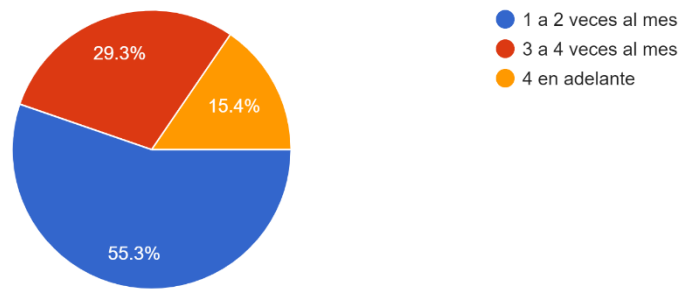


Ilustración 13

Gráfico. N°. 13. Jefferson Quishpe. (2021). *Tabulación 10. Ecuador.*

Análisis

Se puede observar qué de las personas encuestadas, el 55.3% comen 1 a 2 veces al mes postres, el 29.3% consumen 3 a 4 veces por mes y el 15.4% consumen postres 4 veces en adelantes.

Análisis General

Gracias a los resultados obtenidos, se puede determinar que los productos tendrán una buena acogida por las personas que gustan, que consumen dulces o postres, además se puede apreciar la aceptación a una línea diferente de postres que no existen o son poco comunes encontrar en el mercado.

- **Entorno empresarial**

- **Microentorno**

La empresa estará entre lazada directamente con las diferentes áreas para lograr así una comunicación directa y eficiente.

Gráfico N° 14



Ilustración 14

Gráfico N°. 14. Jefferson Quishpe. (2021). *Microentorno de empresa*. Quito.

- **Competencia**

Como competencia directa en la venta de los postres (un producto por marca) está la pastelería y panadería “Flores y a la heladería “Heidi” además de otras como: tiendas de abarrotes, pastelerías y panaderías de diferentes marcas comerciales.

- **Sustituto**

Como sustitutos no existe ningún establecimiento de Alimentos y bebidas que utilice en sus elaboraciones el capulí y el chigualcán en la preparación de una línea de postres y realizar una venta al público.

- **Proveedores**

Tabla 15

PROVEEDORES	
Proveedor	Producto
Mercados	Materia prima
Levapan	Endulzantes
Empaque verde	Vajillas, cucharas, vasos

Tabla N°.15. Jefferson Quishpe. (2021). *Tabla de proveedores*. Ecuador

- **Intermediarios**

La empresa Dulce deleite no contará con ningún intermediario en la comercialización de los productos, se realizará una venta directa hacia el cliente

- **Clientes**

Dulce deleite, se encontrará dirigida hacia un público en general, con esto se hace referencia que pueden consumir tanto un niño como una persona adulta.

- **Macro entorno**

Son todos aquellos factores externos que influyen en el desarrollo y desenvolvimiento de la empresa Dulce deleite, los cuales deben ser tomados en cuenta para obtener una solidez empresarial.

Gráfico N° 15



Gráfico N°. 15. Jefferson Quishpe. (2021). *Macroentorno de empresa*. Quito.

- **Factor Político**

La microempresa Dulce deleite manejará la formalidad para el negocio y se desempeñará legalmente de acuerdo a las normas de funcionamiento establecidas por la Constitución de la República del Ecuador.

- **Factor Económico**

Dulce deleite dependerá de las tasas de interés y la inflación actual de la economía del Ecuador para la fijación de precios. Se podría definir que para este tipo de empresa se tendrá que analizar la estabilidad económica y productiva del país.

- **Factor Sociocultural**

El capulí y el chigualcán socialmente no son muy conocidas por las personas, y el impacto que tendrá sería favorable, debido que se estaría rescatando un producto tradicional y nativo de la región Sierra del Ecuador.

- **Factor Ambiental.**

Con la continua contaminación que se está produciendo en el Ecuador y en el mundo, la empresa Dulce deleite realizará una campaña de marketing donde sus productos serán servidos y empaquetados en productos biodegradables para el ecosistema y así evitar la contaminación.

- **Producto y servicio**

Es una empresa dirigida a la producción y comercialización de nuestros productos al norte de Quito, con un fin económico, el cual se pretende obtener ganancias a largo plazo.

El objetivo es ofrecer un producto de calidad, el cual pueda superar las expectativas de los consumidores, logrando aumentar el número de ingresos, así como también entablar una buena relación con los diferentes proveedores para efectivizar la adquisición de productos necesarios en la elaboración de los postres, rindiendo beneficios tanto para el cliente como para la empresa.

- **Producto Esencial**

El producto esencial es la elaboración de diversos postres utilizando los productos base, entre los diferentes son, mousse de capulí, mousse de chigualcán, helados base con los productos, los cuales tendrás sus sabores característicos.

La importancia de llevar al mercado una nueva línea de postres, es la de conservar ciertas frutas tan nuestra, que se están dejando de consumir y son desconocidas por las personas, ya que su falta de uso y consumo ha generado que la mayoría de las personas, no consuman estos productos en estado, gracias a esta deficiencia se logrará implantar esta nueva línea, donde no solo se dar una excelente satisfacción a nuestros clientes, sino también rescataremos productos que se comienzan a perder.

- **Producto real**

Mousse de capulí con queso crema.

Características

Ingredientes frescos, empaques biodegradables, porciones individuales de 110gr.

Calidad

Dulce deleite utilizando los manuales de control y de bioseguridad, garantiza altos estándares de seguridad alimentaria.

Estilo

Este producto, al pasar por varios procesos de elaboración el producto estará representado en un triángulo y decorado con frutas frescas.

Marca

La empresa Dulce deleite adquiere su nombre en la sensación que genera el consumo de postres, donde se salen de los sabores cotidianos que el ser humano a estado acostumbrado a consumir.

El logo es la imagen que está representada por una mujer que está llevando en un charol un postre listo para degustar, donde se puede tener una expectativa diferente, ya que causa una incertidumbre de tipo de postre se encuentra de bajo del cubreplatos. Adicional los colores que conforman son: rosado que significa poder, creatividad, confianza y juventud, el color café o marrón que significa calidez, acogedor, estabilidad y solidez.

Empaque:

Al momento de ser servido contara con un plato base biodegradable e igualmente una cuchara y servilleta con el logo de la empresa.

Para ser llevado a domicilio se le colocará en cajas biodegradables con el logro de la empresa y sus respectivos utensilios de igual manera biodegradables.

- **Mousse de Chigualcán con taxo.**

Características

Ingredientes frescos, empaques biodegradables, porciones individuales de 110gr.

Calidad

Dulce deleite utilizando los manuales de control y de bioseguridad, garantiza altos estándares de seguridad alimentaria.

Estilo

Este producto, al pasar por varios procesos de elaboración el producto estará representado en un triángulo y decorado con frutas frescas.

Marca

La empresa Dulce deleite adquiere su nombre en la sensación que genera el consumo de postres, donde se salen de los sabores cotidianos que el ser humano a estado acostumbrado a consumir.

El logo es la imagen que está representada por una mujer que está llevando en un charol un postre listo para degustar, donde se puede tener una expectativa diferente, ya que causa una incertidumbre de tipo de postre se encuentra de bajo del cubreplatos. Adicional los colores que conforman son: rosado que significa poder, creatividad, confianza y juventud, el color café o marrón que significa calidez, acogedor, estabilidad y solidez.

Empaque:

Al momento de ser servido contará con un plato base biodegradable e igualmente una cuchara y servilleta con el logo de la empresa.

Para ser llevado a domicilio se le colocara en cajas biodegradables con el logro de la empresa y sus respectivos utensilios de igual manera biodegradables.

Bebida jucho.**Características**

Ingredientes frescos, empaques biodegradables, porción 183gr

Calidad

Bebida deleite utilizando los manuales de control y de bioseguridad, garantiza altos estándares de seguridad alimentaria.

Estilo

Será servido en un vaso de cristal acompañado con frutas frescas alrededor del vaso.

Marca

La empresa Dulce deleite adquiere su nombre en la sensación que genera el consumo de postres, donde se salen de los sabores cotidianos que el ser humano a estado acostumbrado a consumir.

El logo es la imagen que está representada por una mujer que está llevando en un charol un postre listo para degustar, donde se puede tener una expectativa diferente, ya que causa una incertidumbre de tipo de postre se encuentra de bajo del cubreplatos. Adicional los colores que conforman son: rosado que significa poder, creatividad,

confianza y juventud, el color café o marrón que significa calidez, acogedor, estabilidad y solidez.

Empaque:

Al momento de ser servido contará con un plato base biodegradable e igualmente una cuchara y servilleta con el logo de la empresa.

Para ser llevado a domicilio se le colocará en cajas biodegradables con el logro de la empresa y sus respectivos utensilios de igual manera biodegradables.

- **Producto aumentado**

La empresa ofrece el servicio de distribución de los productos a domicilio en todos los diferentes conjuntos residenciales del sector de San Carlos, al norte de Quito.

Además, se generará una masiva publicidad de marketing los fines de semana, realizando promociones y descuentos que se encontrarán dirigidos hacia nuestros clientes para así lograr un mayor aforo y consumo de nuestros productos donde el impacto tras realizar este marketing será generar lazos de confianza y satisfacción entre cliente y empresa.

Plan de introducción al mercado

- **Distintivos y Uniformes**

Área de Producción:

El personal de producción, tanto el chef ejecutivo como los ayudantes, contarán con lo siguiente:

- Chaqueta color blanca, con distintivo de la empresa en la parte superior derecha.
- Pico de color de negro.

- Pantalón negro.
- Mandil negro.
- Champiñón blanco con logo de la empresa.

Además, todos los miembros de esta área deberán usar zapatos negros antideslizantes para evitar accidentes y guantes quirúrgicos al momento de manipular los productos.

Cajera:

- Una camiseta polo color celeste con distintivo de la empresa.
- Gorra roja con logo de la empresa.
- Jeans a elección.
- **Materiales de Identificación**

Dulce deleite, contará con tarjetas de presentación en las cuales constará con información del Gerente Chef, datos del establecimiento, y una pequeña información sobre el mismo

Gráfico N° 16



Gráfico N°. 16. Jefferson Quishpe. (2020). Tarjeta de presentación. Quito.

Además, se contará con cartas de presentación para nuestros clientes y diversos anuncios en las diferentes redes sociales para hacernos dar a conocer por todas las personas que utilizan estas diferentes plataformas.

Empresa Dulce Deleite



Empresa productora y comercializadora de
Postres a base de capulí y Chigualcan



DULCE DELEITE

una nueva experiencia

Sector de San Carlos, Av Hernán Cortez- 022485865

E-mail: Dulcedeleite@gmail.com

Con el pasar del tiempo se colocarán anuncios publicitarios en las diferentes redes sociales con el fin de llegar a la mente de los consumidores con nuestra marca Dulce deleite - “Una nueva experiencia”.

Gráfico N° 17

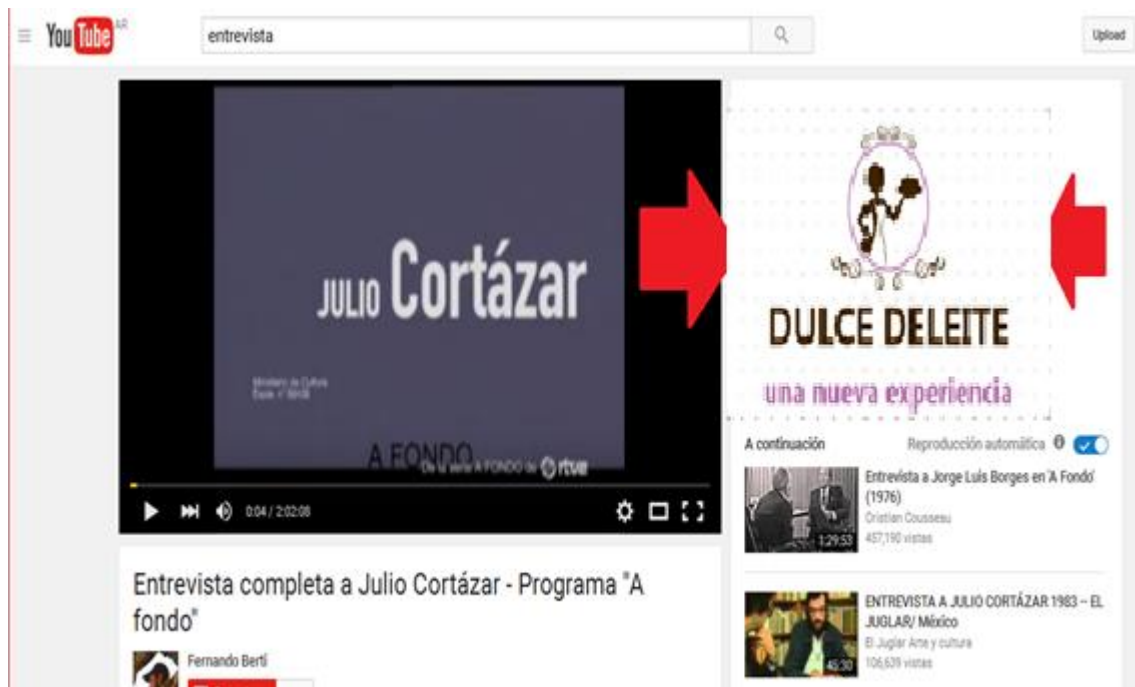


Gráfico N°. 17. YouTube. (2021). *Publicidad digital*. En: <https://www.youtube.com/>.

A su vez se obsequiará a los clientes frecuentes, promociones y descuentos en la adquisición de los productos.

○ **Canal de distribución y puntos de ventas**

El canal de distribución que tiene la empresa Dulce deleite será por medio de la misma empresa, quienes a su vez distribuirán los productos a los diferentes comensales que ingresen a la empresa.

- **Promoción**

1. Redes sociales.
2. Anuncios en plataformas virtuales.

- **Contacto**

- * Carta de presentación.
- * Tarjetas de presentación.

* **Correspondencia**

- * Mails informativos.
- * Anuncios en plataformas virtuales.

* **Negociación**

- Directamente en nuestro establecimiento.
- Vía telefónica.

* **Presupuesto**

La empresa Dulce deleite como parte del proceso de financiamiento utilizará los diversos medios para llegar a la mente del consumidor.

Tabla 16

Anuncios en Facebook	1000 clics	\$ 180.00
Anuncios en YouTube	7 diarios x mes	\$ 212.80
Tarjetas de presentación	1000 unidades	\$ 25.00
Repartidor	Mensual	\$ 200.00
TOTAL		\$ 617.80

Tabla N°. 16. Jefferson Quishpe. (2021). *Tabla de presupuesto*. Ecuador.

Riesgo y oportunidades del negocio

Los elementos fundamentales de riesgo constituyen la presencia de los establecimientos heladería de Heidi y pastelería y panadería Flores, en los establecimientos de

comercialización, puesto que son una competencia directa al momento de realizar postres, bebidas y adicional por el tiempo que llevan colocados en el sector.

Como oportunidad de la empresa se ubicará estratégicamente, entre la mitad de nuestras competencias, con esto hago referencia que en el sector se encuentra un parque y el objetivo y ventaja es colocarse a un costado del parque, para que así los transeúntes y visitantes que pasan por el parque, tomen como primera opción acudir a el establecimiento.

Fijación de Precios

Fijación de precios por receta estándar

* Mousse de capulí con queso crema

Table 17

		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Mousse de capulí con queso crema		Codigo: 0001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27/2/2021		Chef: David Quishpe	
DETALLE	MEDIDA	COSTO	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Capulí	g	1,50	50	0,08
Queso crema	g	1,40	50	0,07
Gelatina sin sabor	g	0,80	10	0,01
Azucar granulada	g	1,00	40	0,04
Crema de leche	ml	1,80	80	0,14
Chocolate semi amargo	g	2,80	80	0,22
			Total Bruto	0,56
			10 %	
			Imprevisto	0,06
			Costo Neto	0,62
			Gasto de fabr. 15%	0,09
			Factor Costo 33,33%	0,21
			M.O. 45%	0,28
			G. Adm. 12%	0,07
			45 % Utilidad	0,28
			Sub total	1,54
			12 % I.V.A.	0,19
			10 % Servicio	0,00
			Total	1,73

Tabla N°. 17. Jefferson Quishpe. (2021). *Receta estándar*. Ecuador.

* Mousse de chigualcán con taxo

Tabla 18

		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Mousse de chigualcán y taxo		Codigo: 0002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	21/2/2021		Chef: David Quishpe	
DETALLE	MEDIDA	COSTO (Kg)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Chigualcán	g	2,00	70	0,14
Taxo	g	2,00	70	0,14
Crema de leche	ml	2,50	80	0,20
Gelatina sin sabor	g	0,80	20	0,02
Azucar sin sabor	g	1,10	80	0,09
Fresas	g	2,50	40	0,10
Mora	g	2,50	40	0,10
			Total Bruto	0,78
			10 % Imprevisto	0,08
			Costo Neto	0,86
			Gasto de fabr. 15%	0,13
			Factor Costo 33,33%	0,29
			M.O. 45%	0,39
			G. Adm. 12%	0,10
			45 % Utilidad	0,39
			Sub total	2,16
			12 % I.V.A.	0,26
			10 % Servicio	0,00
			Total	2,42

Tabla N°. 18. Jefferson Quishpe. (2021). Receta estándar. Ecuador.

* Jucho

Tabla 19

		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Jucho	Codigo: 0003		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27/2/2021	Chef: David Quishpe		
DETALLE	MEDIDA	COSTO (Kg)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Capuli	g	1,50	40	0,06
Durazno	g	2,00	40	0,08
Canela	g	19,00	5	0,10
Clavo de olor	ml	10,00	5	0,05
Pimienta dulce	g	12,50	5	0,06
Maicena	ml	2,50	20	0,05
Azucar granulada	g	1,00	50	0,05
			Total Bruto	0,45
			10 % Imprevisto	0,04
			Costo Neto	0,49
			Gasto de fabr. 15%	0,07
			Factor Costo 33,33%	0,16
			M.O. 45%	0,22
			G. Adm. 12%	0,06
			45 % Utilidad	0,22
			Sub total	1,23
			12 % I.V.A.	0,15
			10 % Servicio	0,00
			Total	1,38

Tabla N°. 19. Jefferson Quishpe. (2021). *Receta estándar*. Ecuador.

Receta estándar de producción

* Mousse de capulí con taxo

Tabla 20

Tecnológico Internacional		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN						
NOMBRE DE LA RECETA		Mousse de capulí y queso crema						
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	PUNTOS DE CONTROL				
50	gr	Capulí (pulpa)						
50	gr	Queso crema	0 a 5°C					
10	gr	Gelatina sin sabor						
40	gr	Azucar granulada		hidratar				
80	ml	Crema de leche	0 a 5°C	montar				
80	gr	Chocolate semi amargo	45 a 50°C	baño maria				
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		1. Batir la crema de leche junto con el azúcar hasta que monte						
		2. Hidratar la gelatina sin sabor						
		3. Dividir la crema de leche ya montada						
		4. Agregar el capulí y el queso crema en la crema de leche dividida						
		5. Agregar la gelatina sin sabor ya hidratada en las diferentes cremas						
		6. Llevar al congelador para que compacte						
		7. Colocar el chocolate en baño maria a una T° 45 a 50°C						
		8. Colocar el chocolate en forma de semilla del mousse para decorar						
Porción (g)	Calorías (kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
110	250	0,6	16	4,1	16	114	38	0,6

Tabla N°. 20. Jefferson Quishpe. (2021). *Receta estándar de producción*. Ecuador.

* **Mousse de chigualcán con taxo**

Tabla 21

 Tecnológico Internacional		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN				
NOMBRE DE LA RECETA		Mousse de chigualcán con taxo				
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL		PUNTOS DE CONTROL	
50	gr	Chigualcán (pulpa)				
50	gr	Taxo (pulpa)				
80	ml	Crema de leche	0 a 5°C		batir	
10	gr	Gelatina sin sabor			hidratar	
80	gr	Azucar granulada				
30	gr	Fresas				
200	ml	Agua				
30	gr	Mora				
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO				
		1. Batir la crema de leche junto con el azucar hasta que monte				
		2. Hidratar la gelatina sin sabor				
		3. Dividir la crema de leche ya montada en dos partes				
		4. Agregar el chigualcan y el taxo en la crema de leche ya dividida				
		5. Agregar la gelatina sin sabor ya hidratada en la mezcla				
		6. Llevar a congelar				
		7. Colocar una olla con agua				
		8. Agragar el azucar junto con la fresa y la morar y dejar reducir				
		9. Decocar con la reduccion el mousse				
			</			

Tabla N°. 21. Jefferson Quishpe. (2021). Receta estándar de producción. Ecuador.

* **Jucho**

Tabla 22

Tecnológico Internacional		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN						
NOMBRE DE LA RECETA		Jucho						
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL		PUNTOS DE CONTROL			
40	und	Capuli						
40	gr	Durazno						
5	gr	Canela						
5	gr	Clavo de olor						
5	gr	Pimienta dulce						
20	gr	Maicena						
50	und	Azucar granulada						
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO						
		1. Colocar un olla con agua y dejar hervir						
		2. Agregar la canela, pimienta, clavo de olor y el azúcar						
		3. Agregar el durazno y dejar hervir durante 15 a 20min						
		4. Agregar el capulí y dejar hervir durante 15 a 20 min						
		5. Mezclar la maicena con agua y agregar en la olla						
		6. Dejar hervir durante 15min						
		7. Colocar en un vaso y servir.						
Porción (g)	Calorias (kcal)	Hierro (mg)	Grasas (g)	Proteinas (g)	Carbohidratos (g)	Colesterol (mg)	Sodio (mg)	Fibras (g)
183	200	1,5	1,99	4,79	39,83	0	100	2,5

Tabla N°. 22. Jefferson Quishpe. (2020). Receta estándar de producción. Ecuador.

- **Capacidad instalada**
- **Implementación del negocio**
 - * **Arriendo local**

Tabla 23

ARRIENDO		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$400	\$2400	\$4800

Tabla N°. 23. Jefferson Quishpe. (2020). *Arriendo*. Ecuador.

- **Equipos industriales**

Table 24

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Cocina de 4 quemadores	1	\$290.00	\$290.00
Kitchen industriales	1	\$1.730.94	1730.94
Kitchen 4.5QT	2	\$528.76	\$1057.52
Hornos de 5 bandejas	1	\$520.00	\$520.00
Campana de humo	1	\$550.00	\$550.00
Microondas	1	\$79.00	\$79.00
Refrigeradora industrial	1	\$850.00	\$850.00
TOTAL			\$5077.46

Tabla N°. 24. Jefferson Quishpe. (2021). *Equipos Industriales*. Ecuador.

* **Equipos de Computación**

Table 25

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Computadora AIO HP22	1	\$400.99	\$400.99
Impresora CANON	1	\$199.99	\$199.99
TOTAL			\$600.98

Tabla N°. 25. Jefferson Quishpe. (2020). *Equipos Industriales*. Ecuador.

- **Muebles y Enseres**

Tabla 26

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Bowls 32 cm	10	\$4.50	\$45.00
Tablas de picas blancas de plástico	2	\$4.60	\$9.20
Colador de acero inoxidable 3 piezas	1	\$5.20	\$5.20
Batidor de mano	4	\$6.39	\$25.56
Set de chuchillos (6 piezas)	1	\$25.00	\$25.00
Regleta imán para cuchillos	1	\$12.00	\$12.00
Cuchareta	3	\$1.75	\$5.25
Licuada Oster	1	\$89.50	\$89.50
Fregador de platos	2	\$120	\$240
Pala recogedora	3	\$1.20	\$3.60

Ilustración 25

Estanterías 5 divisiones	6	\$65.00	\$390
Rollo papel de cocina	2	\$1.80	\$3.60
Rollo plástico film	3	\$7.25	\$21.75
Basurero	2	\$15.00	\$30.00
Mesas redondas	6	\$90.00	\$540.00
Mesas rectangulares	2	\$115.00	\$230.00
Sillas Tiffany	31	\$26.00	\$806.00
Booth sofá	4	\$235.00	\$940.00
Espátulas de temperatura	4	\$1.50	\$6.00
Inodoro	2	\$100.00	\$200.00
Secador de manos	2	\$65.00	\$130.00
urinario	1	\$54.36	54.36
Latas de aluminio	8	\$17.61	\$140.88
Molde de pasteles de 3 piezas	3	\$8.26	\$24.78
Anillos de mousse	6	12.12	\$72.72
Silpat	1	12.50	\$12.50
TOTAL			\$ 4062.90

Tabla N°. 26. Jefferson Quishpe. (2020). *Muebles y enseres*. Ecuador.

- **Equipos Industriales de seguridad**

Tabla 27

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (tipo K) 10Lt	1	\$177.10	\$177.10
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$19.00	\$19.00
Letreros (señalética)	3	\$3.30	\$9.90
Detector de humo	1	\$6.50	\$6.50

Rótulo de señalización	1	\$9.50	\$9.50
TOTAL			\$222.00

Tabla N°. 27. Jefferson Quishpe. (2020). *Equipos Industriales de Seguridad*. Ecuador.

- **Suministros de Oficina**

Tabla 28

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Resma	1	\$2.99	\$2.99
Grapadora	1	\$1.34	\$1.34
Grapas (caja)	1	\$0.27	\$0.27
Archivador	3	\$2.96	\$8.88
Etiquetas autoadhesivas	6	\$0.44	\$2.64
Resaltador	4	\$0.39	\$1.56
Esferos	10	\$0.35	\$3.50
Caja registradora	1	\$1.200	1.200
Computadora	1	\$749	\$749
Tijera	1	\$1.50	\$1.50
TOTAL			\$1.971.65
TOTAL, ANUAL			\$1.971.65

Tabla N°. 28. Jefferson Quishpe. (2020). *Suministros de Oficina*. Ecuador.

- **Servicios Básicos**

Tabla 29

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$50.00
Luz	\$110.00
Teléfono	\$25.00
Internet	\$35.00
Gas industrial	\$13.00
Tv cable	\$22.00
TOTAL	\$255.00
TOTAL, ANUAL	\$3.060.00

Tabla N°. 29. Jefferson Quishpe. (2020). *Servicios Básicos*. Ecuador.

- **Materiales de Limpieza**

Tabla 30

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escoba	1	\$1.50	\$1.50
Trapeador	1	\$2.45	\$2.45
Cloro	2	\$4.43	\$8.86
Desinfectante	2	\$5.98	\$11.96
Gel antiséptico	2	\$11.98	\$23.96
Fundas basura (10 unidades)	2	\$1.42	\$2.84
Lavavajillas (5000gr)	2	\$11.16	\$22.32
Desengrasante	2	\$20.61	\$41.22

Cepillo sanitario	1	\$1.00	\$1.00
Pala	1	\$1.54	\$1.54
Jabón líquido manos	2	\$4.47	\$8.94
Papel higiénico industrial	2	\$1.61	\$3.22
Toallas de papel (paquete)	2	\$1.76	\$3.52
TOTAL			\$133.33
TOTAL, POR ANUAL			\$1599.96

Tabla N°. 30. Jefferson Quishpe. (2020). *Materiales de limpieza*. Ecuador.

*** Infraestructura**

Tabla 31

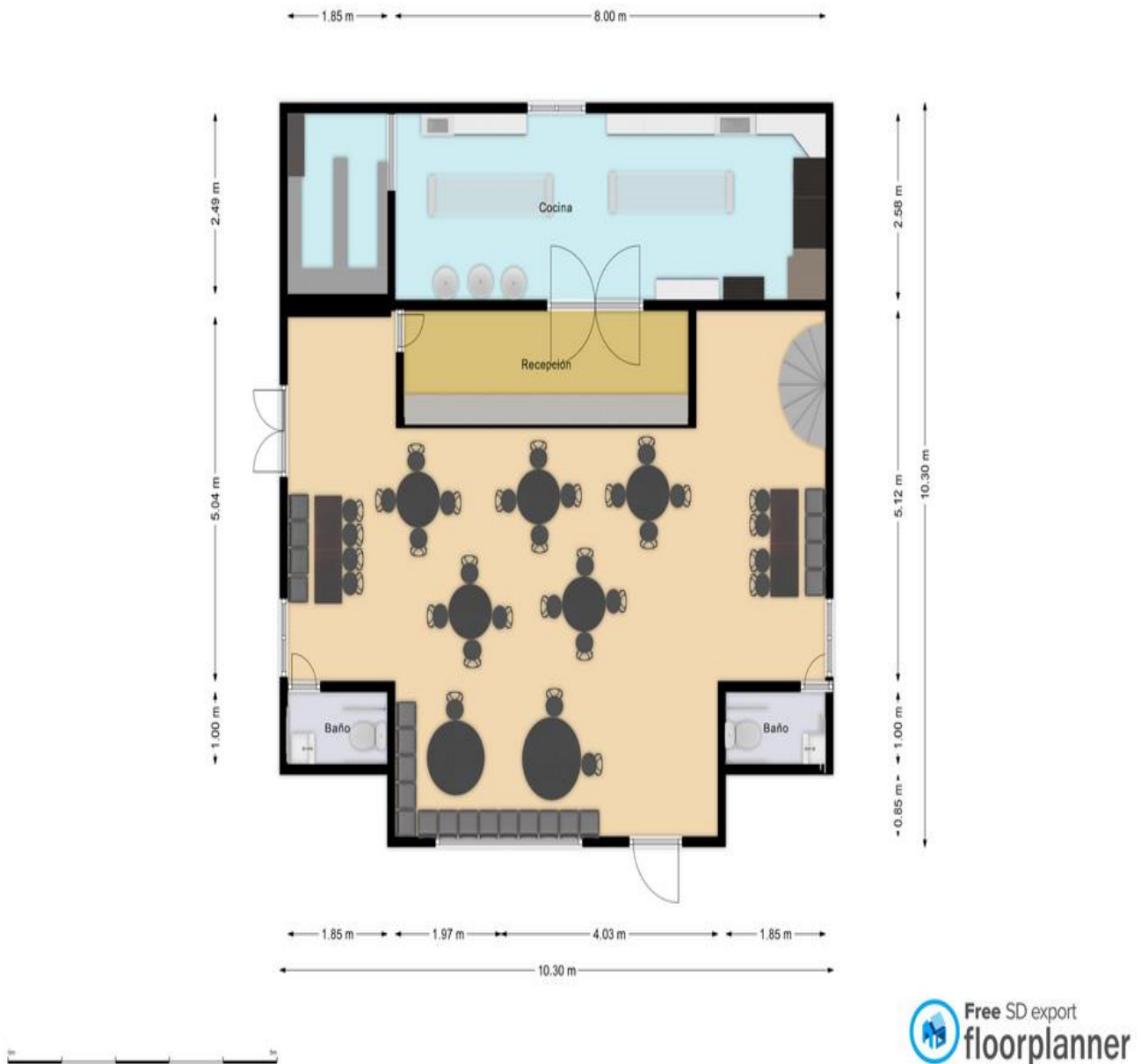
Infraestructura		
DESCRIPCIÓN	PRECIO	V. TOTAL
Cuarto frio	\$5.500	\$5.500

Tabla N°. 31. Jefferson Quishpe. (2020). *Infraestructura*. Ecuador

○ Estudio arquitectónico

● Estructura interna del Establecimiento

Plano (Ver Anexo N°4)



- **PROCESO DERECHO EMPRESARIAL**

Para mantener la formalidad de la empresa, esta requiere ajustarse a su lugar de ubicación por lo que se necesita tener los siguientes documentos:

4.1 Servicio de Rentas Internas / SRI

4.1.1 RUC (Registro Único de Contribuyente)

Se lo obtiene en el Servicio de Rentas Internas

Se necesita:

- Original y copia de la cédula de identidad.
- Original del certificado de votación del último proceso electoral.
- Copia de un documento que certifique la dirección del domicilio del contribuyente.
- Formulario de la actividad a la que vamos a pertenecer. (SRI,2021, <https://www.sri.gob.ec/>)

4.2 Municipio de Quito.

El Municipio se encarga de entregar los siguientes documentos:

- Inscripción del RUC o RISE en el Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Formulario de Inscripción de RAET o Patente Municipal para personas naturales o jurídicas.
- Número de predio del domicilio tributario de la persona natural o jurídica.
- Copia de la cédula, de ambos lados.

- Copia de papeleta de votación, de ambos lados.
- Copia de la factura de un servicio básico del domicilio tributario.
- Copia del carnet de discapacidad (si es que aplica).
- Copia del carnet de artesano calificado (si es que aplica).
- En caso que el trámite lo realice una tercera persona, bastará una carta de autorización sencilla. (Municipio,2021, <https://www.quito.gob.ec>)

4.3 Cuerpo de Bomberos

- Solicitud de inspección.
- Declaración.
- Formato de inspección de locales comerciales.
- Factura de la compra o mantenimiento del extintor.
- Detector de gas.
- Instalaciones de gas.
- Instalaciones Eléctricas.
- Documentos para la recaudación.
- Carta del pago del impuesto predial.
- Copia de cédula.
- Copia del RUC. (Bomberos,2021, <https://www.bomberosquito.gob.ec>)

4.4 Agencia de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria / ARCSA

- Ingresar al sistema informático de la ARCSA.
- Llenar formulario.
- Comprobante de pago.
- Número de cédula.
- Papeleta de votación.
- RUC.
- Categorización del Ministerio de Industrias y Productividad.
- Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo.

- Permiso de Bomberos (Ciudad de Quito).
- Certificado Salud Ocupacional (centro de salud). (ARCSA,2021, <https://www.controlsanitario.gob.ec>)

4.5 Ministerio del Trabajo

- Registro información del empleador.
- Registro dirección del empleador.
- Ingresar datos del representante legal. (Ministerio de Trabajo, 2021, <https://www.trabajo.gob.ec/>)

4.6 Ministerio de Turismo

- Copia del RUC.
- Detalle del inventario valorado de activos fijos de la empresa o persona natural para el ejercicio de la actividad económica.
- Declaración del 1x1000 sobre el valor de los activos fijos, en los formatos y procedimientos establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo para personas naturales.
- Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable del uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.
- Documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio. (Ministerio Turismo,2021, <https://www.turismo.gob.ec>)

4.7 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social / IESS

6. Solicitud de entrega de clave (Impreso).
7. Copia del RUC.
8. Copia de cédula de identidad.
9. Copia papeleta de votación.
10. Copia pago de servicio básico.
11. Calificación artesanal. (Iess, 2021, <https://www.iess.gob.ec>)

4.8 La Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas - LUAE

- Formulario de Solicitud LUAE
- Copia de RUC
- Copia de cédula
- Copia de papeleta de votación vigente
- Copia del nombramiento del representante legal
- Si el local no es propio: Autorización del dueño del predio para colocar el rótulo.
- Si es propiedad horizontal: Autorización de la Asamblea de Copropietarios o del Administrador como representante legal.
- Si el rótulo es existente: Dimensiones y fotografía de la fachada del local.
- Si es rótulo nuevo: Dimensiones y esquema gráfico de cómo quedará el rótulo. (Luaem,2021, <https://pam.quito.gob.ec/>)

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1 Objetivo de área.

El objetivo principal del estudio de los impactos ambientales es el prevenir, mitigar y restaurar el daño que se pueda causar al medio ambiente, de esta forma contribuir en la prevención de la contaminación ambiental haciendo uso de buenas prácticas que mitiguen los impactos negativos al ambiente que pueda producir el establecimiento.

El impacto social estará dado dentro de la comunidad en donde se encuentra ubicada la repostería, obteniendo como resultado aspectos tanto positivos como negativos, debido a los efectos que produce la repostería al realizar sus actividades comerciales.

Dulce deleite mantendrá como una de sus prioridades la mitigación de la contaminación ambiental, por medio de la utilización de productos amigables con el medio ambiente, como lo son empaques y fundas biodegradables en la comercialización de sus productos y el manejo de contenedores apropiados para la separación de residuos de acuerdo a su categorización dentro y fuera de las instalaciones del establecimiento.

5.2 Impacto ambiental.

Identificación de posibles impactos ambientales.

- **Desperdicio de agua:** Al no tener un control eficiente del consumo de agua dentro del establecimiento, puede provocar un desperdicio de agua de forma inadecuada.
- **Contaminación por basura:** Esta dada por los desechos que se generan por la comercialización de los productos de la repostería, y que los clientes desechan dentro o fuera del negocio.
- **Contaminación por desechos del área de producción:** El mal manejo de los desechos generados dentro del proceso de producción, pueden promover la aparición de plagas y bacterias patógenas dentro de esta área.
- **Consumo de electricidad:** El equipo y la maquinaria utilizada dentro del establecimiento, puede llegar a consumir demasiada electricidad si no tienen un mantenimiento constante e inspecciones periódicas de su funcionamiento.

Medidas para contrarrestar impactos encontrados.

- Utilización de envases y fundas biodegradables.
- Correcto manejo de los residuos generados por productos químicos de limpieza, asegurándose de que al ingresar a las tuberías no existan fugas que puedan llegar a contaminar el agua.
- Revisiones periódicas del manejo de materias primas y de desechos dentro del área de producción.

- Colocación de contenedores diferenciados para la clasificación de basura y desechos producidos.
- Realización de mantenimiento semestral a la maquinaria y equipos del establecimiento.
- Capacitación al personal de la correcta utilización de maquinaria y equipos.

5.3 Impacto social.

Bajo normas legales

Dulce deleite está constituido bajo normas legales vigentes en el país, por lo que se garantiza que las actividades económicas realizadas por el establecimiento son lícitas y amparadas por el Código de Trabajo y la Constitución de la República del Ecuador.

- **Generar fuentes de trabajo.**

Dulce deleite generará una cadena de empleos con los diferentes proveedores de materia prima, que son mercados, ferias libres y agricultores donde se produzca los frutos requeridos. Donde al momento de generar esta cadena de empleos con los proveedores, se dará paso a una serie de empleos tanto del proveedor como del comprador

- **Mejoramiento de nivel de ingresos.**

Dulce deleite al crear una cadena de empleo que va desde la materia prima hasta el comprador generando un mayor ingreso de los proveedores, esto se debe que aumentamos la siembra y cosecha de los productos generando ingresos económicos a las diferentes personas que se encuentren enlazadas a esta cadena de trabajo, adicionalmente que dependiendo de su éxito podrá expandirse a otros sectores del país.

- **Igualdad de género.**

Dulce deleite acogerá a empleados de distintos géneros y edades, siempre y cuando cumplan con los requerimientos dados por la empresa. Al igual que se tomará en cuenta y se apoyará a personas con discapacidad calificadas para desenvolverse en el puesto de trabajo.

Cada uno de los trabajadores se beneficiará de los mismos derechos y se someterá a las mismas obligaciones dadas por el negocio y las leyes del Ecuador. Se contará con capacitaciones constantes con el fin de fomentar que el ambiente laboral sea el idóneo para la realización de sus actividades.

- **Satisfacción de una necesidad social prioritaria.**

Dulce deleite cubrirá todas las necesidades acorde a la pirámide de Maslow, con esto hago referencia que se cubrirá las necesidades biológicas alimentarias, también se entregará al consumidor un establecimiento seguro y confortable, en el cual se manejan buenas prácticas de manufactura y se entrega un producto final inocuo y saludable con un servicio de calidad, y que al momento que nuestro comensal se retire del establecimiento nos reconozca por el trato que le brindamos y la empresa dulce deleite se sienta autorrealizada por su trabajo.

Las instalaciones del establecimiento contarán con todas las medidas de bioseguridad para que el cliente se sienta seguro y confiado al estar dentro del lugar y al consumir los productos del establecimiento.

Se capacitará y motivará al personal con el fin de que se sientan comprometidos en realizar un buen trabajo y en mantener un excelente ambiente laboral, lo cual se verá reflejado en la aceptación del consumidor hacia el negocio.

6.Proceso financiero

6.1. Introducción

En el presente capítulo se detalla a continuación el análisis financiero del proyecto en cuestión donde se permitirá definir la factibilidad del mismo desde el punto de vista económico, dando a su vez la pauta de iniciación.

6.2. Inversiones

La inversión es el capital financiero en el cual se pretende introducir o inyectar para un proyecto donde con el pasar del tiempo se pueda obtener la cantidad invertida y obtener ganancias.

Se encuentra una Inversión que consta de **Activos Fijos:** que involucra equipos industriales y de seguridad, equipos de computación y muebles – enseres, sumando como total de activos fijos \$9963,34.

Tabla 31

INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Vehículo	0
Equipos Ind. / seguridad	5299,46
Equipos de Computación	600,98
Muebles - enseres	4062,9
Total	9963,34

Tabla 31. Inversiones. (2021). Jefferson Quishpe.

6.3. Activos diferidos

Corresponde a todos los gastos o inversión para la creación de la empresa.

Activos diferidos se define dentro de los Gastos de Constitución el que cuenta con la suma de \$600 lo que corresponde a pago para obtención de permisos de funcionamiento, copias, abogado, traslado, etc.

Tabla 32

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	600

Tabla 32. Activos diferidos. (2021). Jefferson Quishpe.

6.4. Capital de trabajo

Son todos los recursos a utilizar en el transcurso de 1 año como: sueldos, servicios básicos, etc.

Donde se planta los gastos que se deberán cubrir durante el transcurso del año para mantener en funcionamiento al establecimiento.

Tabla 33

CAPITAL DE TRABAJO	
Sueldos	26249,4
Servicios Básicos	3060
Material oficina	1971,65
Material limpieza	1599,96
Servicio auto	0
Alquiler local	4800
Publicidad	617,8
Adquisición de materia prima	2500
Gastos financieros	3.500,00
TOTAL, DE CASPITAL DE TRABAJO	44298,81

Tabla 33. Capital de trabajo. (2021). Jefferson Quishpe.

Tabla 34

TOTAL, DE INVERSION	
Activos Fijos.	9963,34
Activo Diferido.	600
Capital de Trabajo.	44298,81
Total, Inversión	54862,15

Tabla 34. Detalles de inversión. (2021). Jefferson Quishpe.

Inversión total teniendo en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo es de \$54862,15

6.5. Sueldos

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

Tabla 35

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Gerente chef	650	7800	737,1	947,7	8010,6
Ayudante de pastelería	400	4800	453,6	583,2	4929,6
Cajero	400	4800	453,6	583,2	4929,6
Mesero	400	4800	453,6	583,2	4929,6
TOTAL	1850	22200	2097,9	2697,3	22799,4

Tabla 16. Sueldos. (2021). Jefferson Quishpe.

Tabla 17

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL, DECIMOS
Gerente chef	650	400	650	1050
Ayudante de pastelería	400	400	400	800
Cajero	400	400	400	800
Mesero	400	400	400	800
TOTAL	1850	1600	1850	3450

Tabla 36. Decimos. (2021). Jefferson Quishpe.

Tabla 37

TOTAL, SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOT ANUAL
22799,4	3450	26249,4

Tabla 37. Sueldos totales. (2021). Jefferson Quishpe.

El total de sueldo a pagar incluido todos los beneficios legales es de \$26249,40 anual, mientras que mensual será de 1850.

6.5. Depreciación activos fijos.

En esta tabla se verá la cuantificación económica del desgaste por el paso del tiempo de los bienes. Los activos fijos para el establecimiento son los siguientes: equipos industriales 10%, equipos de computación con un 33.33 % y muebles y enseres con el 10 % dando así un total de \$1136,54.

Tabla 38

DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACION	DESCRIPCIÓN
Equipos Ind.	5299,46	10%	529,946
Edificio	0	20%	0
Vehículos	0	5%	0
Equipos de Computación	600,98	33,33%	200,306634
Muebles y Enseres	4062,9	10%	406,29
			1136,54

Tabla 38. Depreciación de activos fijos. (2021). Jefferson Quishpe.

6.6. Amortizaciones

Este es el valor que recupera la empresa por constitución de la misma. La Amortización del establecimiento es de un 20% que a su vez equivale a ciento veinte, ya que el monto por constitución equivale a seis cientos dólares.

Tabla 39

AMORTIZACIONES			
		PORCENTAJE DE AMORTIZACIÓN	
Gastos de Constitución	600	20%	120

Tabla 39. Amortizaciones. (2021). Jefferson Quishpe.

6.7. Estructura capital

La estructuración de capital para el presente proyecto se encuentra formado de la siguiente manera: **Capital Propio** con la suma de \$29862,15 que equivale a una estructura del 53%; costo 13% con una tasa de descuento de 7,0 %; por otra parte el **Capital Financiero** 25000 que con una estructura del 47% %, el costo 14 % que otorga el 6,5 % de tasa de descuento; con un **Total Inversión** de 54862,15 que en la suma absoluta 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 indicador de la factibilidad de la empresa.

Tabla 40

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	29862,15	53%	13%	7,0%	
Capital Financiero	25000	47%	14%	6,5%	
TOTAL, INVERSION	54862,15	100%		13,5%	TMAR

Tabla 40. Capital. (2021). Jefferson Quishpe.

6.8. Tabla de amortización

A continuación, se presenta la tabla de amortización:

Tabla 41

MONTO	25000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	25000
1	7282,09	3.500,00	3.782,09	21.217,91
2	7282,09	2.970,51	4.311,58	16.906,33
3	7282,09	2.366,89	4.915,20	11.991,13
4	7282,09	1.678,76	5.603,33	6.387,80
5	7282,09	894,29	6.387,80	0,00
		11.410,44		
2912,84		INTERES ANUAL		3.500,00
		INTERES SEMESTRAL		1750,00

Tabla 41. Amortización. (2021). Jefferson Quishpe.

La tabla indica el manejo de pago de la suma de veinte cinco mil dólares con una tasa del 14 % en un plazo de cinco años; lo que conlleva al pago de tres mil dólares que corresponde al pago de interés y a su vez el pago capital de veinte cinco mil dólares que al final del periodo establecido nos da un saldo de cero dólares.

6.9. Punto de equilibrio

Tabla 42

Materia prima	208,3
Arriendo	400
Sueldos	2187,45
Ser. Básicos	255
	3050,75

Tabla 42. Datos punto de equilibrio. (2021). Jefferson Quishpe.

Tabla 43

Precio	2,42	
Costo	0,78	
Ganancia	1,64	MARGEN DE CONTRIBUCION

Tabla 43. Margen de contribución. (2021). Jefferson Quishpe.

Tabla 44

PE = COSTO FIJO / MARGEN DE CONTRIBUCION			
PE=	1860		
Menús de venta	1860		
Venta diaria	62		
VENTA	1860	2,42	4501,2
COSTO	1860	0,78	1450,8
GASTO			3050,75
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Tabla 44. Punto de equilibrio. (2021). Jefferson Quishpe.

Tabla 45

3820	9244,4	110932,8	Ventas
3820	2979,6	35755,2	Costo

Tabla 45. Ventas /costos. (2021). Jefferson Quishpe.

En el punto de equilibrio se establece la cantidad de menús a vender para poder tener una rentabilidad, estableciendo como punto de venta $1860 = 1860$ menús para no llegar a la quiebra, mientras que si se vende $62 = 62$ menús diarios, es decir \$3050,75 dólares al mes se lograra tener buena rentabilidad.

6.10 Costo de ventas

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

Tabla 46

COSTO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		113256,0 0	116665,0 1	120176,6 2	123793,9 4	127520,1 4
COSTO DE VENTAS		35755,20	36831,43	37940,06	39082,05	40258,42
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		77500,80	79833,57	82236,56	84711,89	87261,71
GASTOS ADMINISTRATIVOS		26249,40	27039,51	27853,40	28691,78	29555,41
SERVICIOS BASICOS		3060,00	3152,11	3246,98	3344,72	3445,39
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA		3571,61	3679,12	3789,86	3903,93	4021,44
ALQUILER AUTO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

ALQUILER		4800,00	4944,48	5093,31	5246,62	5404,54
PUBLICIDAD		617,80	636,40	655,55	675,28	695,61
DEPRECIACIONES		1136,54	1136,54	1136,54	1136,54	1136,54
AMORTIZACIONES		120,00	120,00	120,00	120,00	120,00
UTILIDAD OPERATIVA		37945,45	39125,43	40340,92	41593,01	42882,78
GASTOS FINANCIEROS		3500,00	2970,51	2366,89	1678,76	894,29
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		34445,45	36154,92	37974,04	39914,25	41988,49
BASE IMPOSITIVA		12486,47	13106,16	13765,59	14468,92	15220,83
UTILIDAD NETA		21958,97	23048,76	24208,45	25445,33	26767,66

Tabla 46. Costo de ventas. (2021). Jefferson Quishpe.

La tabla es contemplada a 5 años con un crecimiento país del 1% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$21958,97 mientras que para el año 5 se espera una utilidad neta de \$26767,66.

6.11. Flujo de caja

El flujo de caja se entiende en finanzas como los flujos de entradas y salidas de efectivo o caja en un periodo determinado o preestablecido, permitiendo así llevar un control tanto de ingresos como egresos para de esta manera saber el nivel de liquidez que posee la empresa.

Tabla 48

	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		37945,45	39125,43	40340,92	41593,01	42882,78
DEPRECIACION		1136,54	1136,54	1136,54	1136,54	1136,54
AMORTIZACION		120,00	120,00	120,00	120,00	120,00
- BASE IMPOSITIVA		12486,47	13106,16	13765,59	14468,92	15220,83

- GASTOS FINACIEROS		3500,00	2970,51	2366,89	1678,76	894,29
- PAGO CAPITAL		3.782,09	4.311,58	4.915,20	5.603,33	6.387,80
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA		19.433,4 3	19.993,7 2	20.549,7 9	21.098,5 5	21.636,4 1

Tabla 47. Flujo de caja. (2021). Jefferson Quishpe.

Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$19433,43, mientras que para el 5 año esta aumentará a \$21636,41.

6.12. Cálculo del Tir y el van

Para la culminación de este análisis financiero tenemos el último paso que es el del cálculo del VAN y el TIR que consiste en:

6.12.1. VAN (Valor Actual Neto)

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

El VAN o VPN es calculado a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente donde se contemplan las inversiones y movimientos que realice la empresa y visualizar si existe ganancias o pérdidas para el establecimiento. El VAN en la empresa es de \$ 17.098,00.

6.12.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)

La tasa interna de retorno o tasa interna de rentabilidad (TIR) de una inversión, está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto (VAN) es igual a cero. Se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión.

TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 24,77 % que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 11,31% con el TMAR.

Tabla 48

VAN	17.098,00
TIR	24,77%
TMAR	13,46%

Tabla 48. VAN/ TIR. (2021). Jefferson Quishpe.

7.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

7.1Conclusiones.

- La empresa Dulce deleite estará conformado con un reglamento de trabajo donde se detallará las normas que todo personal de trabajo deberá cumplir durante la jornada laboral, adicional también con el presente reglamento se pretende satisfacer todas las necesidades fisiológicas expuestas en la pirámide de Maslow con las cuales la empresa estará conformada para alcanzar las metas planteadas y para satisfacer las necesidades básicas de las personas desde el momento que entran a nuestro establecimiento.

- Dulce deleite como una empresa innovadora crea una línea de postres variados de los cuales se pueden encontrar mousse, pasteles, helados y bebidas; todos estos postres son preparados utilizando frutas naturales sin ningún químico o han sufrido alteraciones a su estructura.
- Para el correcto desarrollo del establecimiento, se contará con personal previamente capacitado y preparado para cada puesto, también obtendrán charlas de capacitación para aumentar el trato hacia los comensales. Adicional dulce deleite contara con espacios amplios para la libre circulación y decorado con mesas y sillas confortables y modernas para darle al cliente un espacio donde se sienta a gusto y cómodo mientras dure su estancia en el establecimiento.
- Para la formación del establecimiento se utilizó el FODA, donde se plantearon las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que se presentaron para la creación y funcionamiento de la misma.
- Para la creación de la empresa Dulce deleite, tuvo como primer punto realizar un estudio de mercado y de marketing en la zona establecida, con la finalidad de identificar e implantar un plan estratégico en base a los productos ofertados para así generar un grado de fidelidad con las personas, siendo este un factor importante que se debe tomar en cuenta para determinar la ubicación y los diversos tipos de productos para ofertar.
- Dulce deleite debido a la situación por la cual se encuentra atravesando el mundo, se diseñó un protocolo de bioseguridad, los cuales proveerán alcohol, mascarillas, guantes, entre otros; a todo el personal para garantizar un correcto manejo del producto, adicional se suma que se realizarán constantes desinfecciones del establecimiento para evitar la propagación del virus.

- Para la creación de Dulce de leche contara con una inversión bancaria y propia donde serán utilizados para los diversos recursos, los cuales generarán réditos económicos a mediano y largo plazo.

7.2 Recomendaciones.

- Para la realización o creación de una empresa es necesario realizar un estudio de mercadotecnia, donde visualicé el grado de factibilidad que posee dicha ubicación. Adicional para eso existen varios métodos que son utilizados para estudiar, uno de ellos es el método del FODA, ya que con este método podemos
- Es necesario realizar un balance, donde se pueda visualizar las entradas y salidas económicas, para prevenir cualquier pérdida innecesaria que genere pérdidas para la empresa, también si existen pérdidas se debe realizar auditorías para visualizar donde existe el problema y generar soluciones para restablecer la economía de la empresa.

7.3. BIBLIOGRAFIAS.

- Dilipa. (2021). *Equipos de oficina*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: <https://dilipa.com.ec/1097-lapices>.
- Dilipa. (2021). *Laptops*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: https://dilipa.com.ec/busqueda?cat_id=all&controller=search&s=laptop&spr_submit_search=Search&n=15.
- Mercado libre. (2021). *Cuartos fríos*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: https://articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-429442966-se-realizan-cuartos-frios-_JM#position=5&type=item&tracking_id=52f3c313-1304-4656-bf2a-88c7ccf3dcd5.
- Mercado libre. (2021). *Cocinas industriales*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: [https://listado.mercadolibre.com.ec/cocinas-industriales-6-quemadores#D\[A:cocinas%20industriales%206%20quemadores\]](https://listado.mercadolibre.com.ec/cocinas-industriales-6-quemadores#D[A:cocinas%20industriales%206%20quemadores]).
- Mercado libre. (2021). *Cajas registradoras*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: [https://listado.mercadolibre.com.ec/cajas-registrados#D\[A:cajas%20registrados\]](https://listado.mercadolibre.com.ec/cajas-registrados#D[A:cajas%20registrados]).
- Mercado libre. (2021). *Refrigeradoras*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: [https://listado.mercadolibre.com.ec/regrigeradora#D\[A:regrigeradora\]](https://listado.mercadolibre.com.ec/regrigeradora#D[A:regrigeradora]).
- Santa Maria. (2021). *Productos de limpieza*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: <https://tienda.supermercadosantamaria.com/msaec/home/consulta/catalogo/10/Limpieza%20y%20Desinfecci%C3%B3n>.
- Termalinx. (2021). *Equipos de cocina*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: <https://termalimex.com/product-category/equipos-de-cocina/>.
- Termalinx. (2021). *Utensillos de cocina*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: <https://termalimex.com/product-category/accesorios-de-cocina/espátula/>.

- Tv Cable. (2021). *Servicios de contratación*. Obtenido el 31 de marzo de 2021. Recuperado de: <https://www.tvcablestore.com.ec/>.

7.4. ANEXO.

7.4.1. Hoja de observación.

- **Sector San Carlos- Norte de Quito**

1. Ubicación.

Al norte de Quito se encuentra ubicado el sector de San Carlos, en el cual será encontrado nuestro establecimiento, siendo más específicamente entre las Avenidas Hernán Cortes y Dr. José Fernando Salvador.

2. Movilidad.

Se puede observar que la movilidad de las personas por el sector entre semana se encuentra reducido aproximadamente en un 50% esto se debe a las diferentes actividades que tienen las personas en sus rutinas diarias, pero esta movilidad se encuentra variada cuando, llega los fines de semana, ya que podemos observar que el flujo de las personas aumenta en un 20% más que entre semanas, esto se debe a que las personas circulan con más frecuencia, debido al parque que se encuentra en sus cercanías.

Gráfico N°18.



Gráfico N°18. Nombre y Apellido. (2021). Parque elegido. Ecuador

3. Competencia.

La competencia que existe en el sector se encuentra dividido, en locales que ofertan comidas rápidas, tiendas de abastos y heladerías, entre estas competencias muestra mayor rivalidad, que ponemos mencionar es la heladería de Heidi un establecimiento que lleva varios años en el sector y tienen una amplia acogida. Pero nuestra mayor ventaja ante esta empresa en la cercanía que tendrá con el parque y las personas que transitan o realizan recreaciones.

4. Sustitutos.

Como sustitutos dentro del sector que nos encontramos ubicados no existe ningún tipo de establecimiento que se encuentre dedicado a la preparación de postres utilizando nuestros productos base, solo existen heladerías y pastelerías que utilizan los sabores cotidianos en sus productos.

Anexo 1 y 2. Jefferson Quishpe. (2021). Hoja de observación. Ecuador.

7.4.2. Encuesta.

The image displays two sequential screenshots of a Google Forms survey. The survey is titled "Proyecto de Factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la elaboración de postres a base de chigualcán y capulí en el sector de San Carlos al norte de Quito" and is labeled as a "Plan de negocios." with a red asterisk indicating it is mandatory.

The first screenshot shows the first question: "Ha consumido usted las frutas capulí y chigualcan todo en minúsculas *". It features three radio button options: "si", "no", and "tal vez".

The second screenshot shows the continuation of the survey with three more questions, each with three radio button options: "Sí", "No", and "Tal vez".

- Question 2: "2. Estaría dispuesto a probar postres a base de capulí *"
- Question 3: "3. Estaría dispuesto a probar postres a base de chigualcán *"
- Question 4: "4. Apoyaría la iniciativa de esta nueva línea de postres. *"

The interface includes a Windows taskbar at the bottom with a search bar and various application icons. The browser's address bar shows the Google Forms URL.

Correo: JEFFERSON QUISHPE - x Proyecto de Factibilidad para la - x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeQk_XHmj94dcdTExfQUZ9NIDicw2UMcePejMC9rqKm10yCiw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

5. Conoce los beneficios que otorga consumir el capulí para el ser humano *

☐ Sí

☐ No

☐ Tal vez

6. Conoce los beneficios que otorga consumir el chigualcán para el ser humano *

☐ Sí

☐ No

☐ Tal vez

7. Visitaría Ud. si existiera una empresa dedicada a la elaboración de postres a base de estas frutas *

☐ Sí

☐ No

☐ Tal vez

8. Con que frecuencia consumiera estos postres. *

☐ semanalmente

☐ mensualmente

☐ anualmente

9. Que postre a base de capulí o chigualcán le gustaría consumir en nuestro establecimiento. *

☐ Pastel

☐ Mousse

☐ Bebida

☐ Helados

10. Con que frecuencia consume dulces o postres durante el mes *

☐ 1 a 2 veces al mes

☐ 3 a 4 veces al mes

☐ 4 en adelante

Ilustración 28

Anexo N° 3. Jefferson Quishpe. (2021). Encuesta en Google Forms. Ecuador.

7.4.3. Cotización.

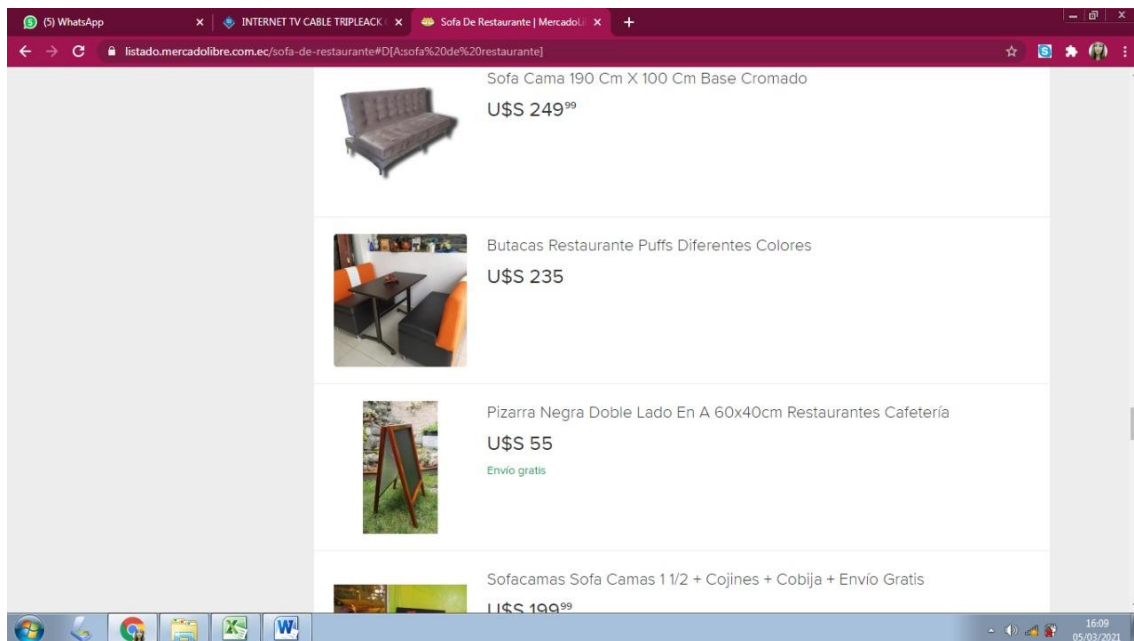


Ilustración 29

Anexo N°4. Jefferson Quishpe. (2021). Muebles y enseres. Ecuador

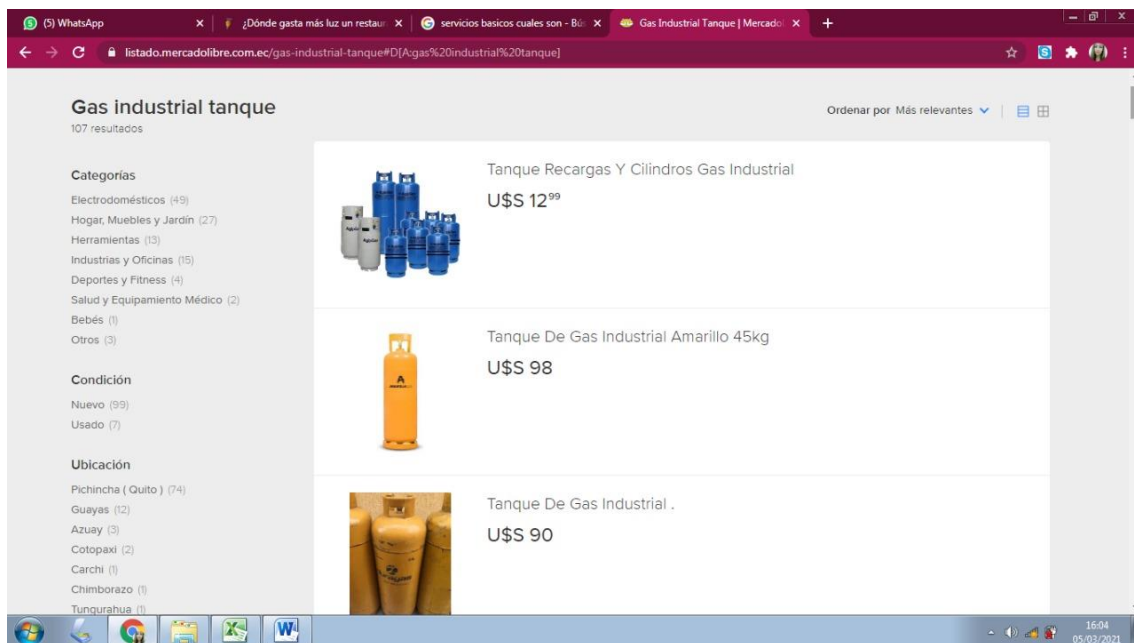


Ilustración 30

Anexo N°5. Jefferson Quishpe. (2021). Gas Industrial. Ecuador.

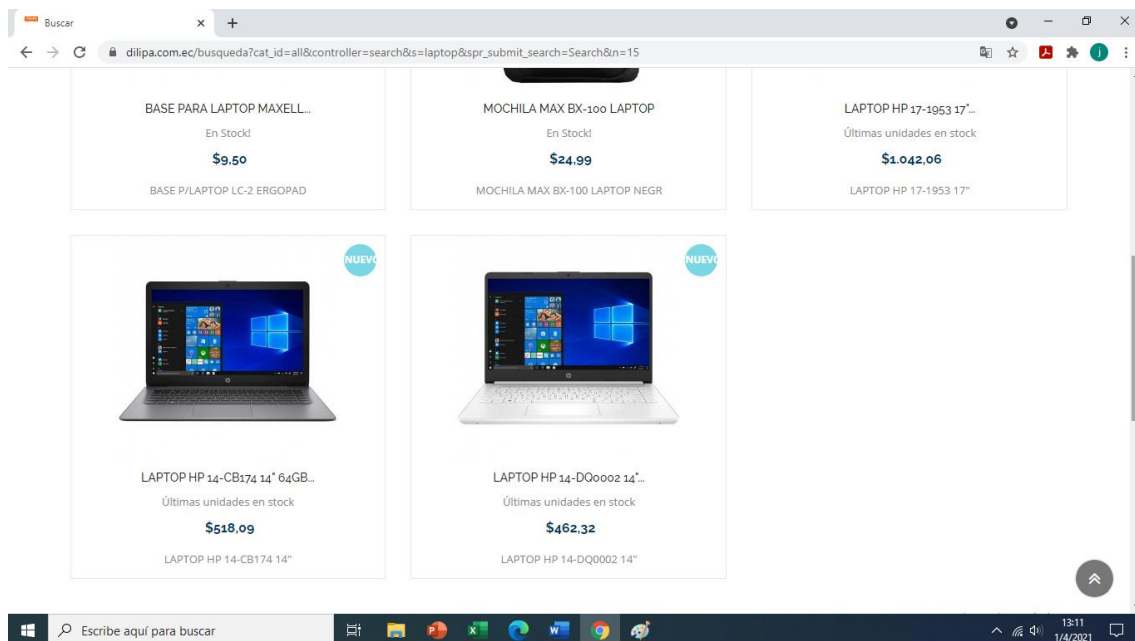


Ilustración 31

Anexo N° 6. Jefferson Quishpe. (2021). Equipos de Oficina. Ecuador.

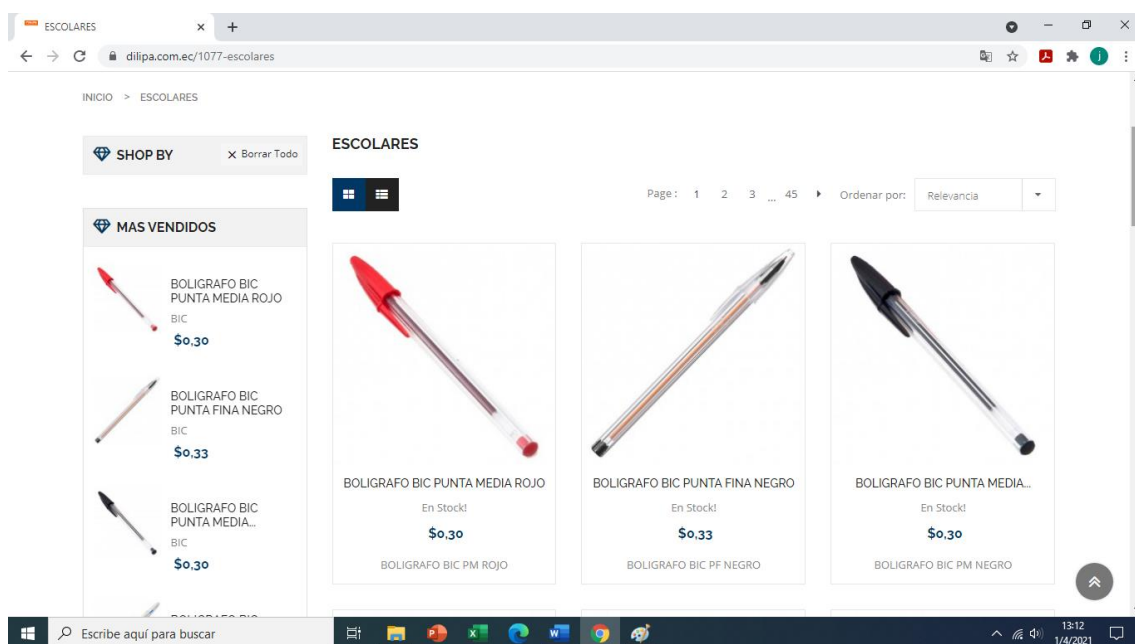


Ilustración 32

Anexo N°7. Jefferson Quishpe. (2021). Equipos de Oficina. Ecuador.