



CARRERA: TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la implementación de “Cafetería La Rosa” en el sector de la Gaspar de Villarroel al norte de Quito”

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

Autor: Lourdes Consepcion Villa Uvidia

Tutor: Ing. Eduardo Paredes

D. M. Quito, 28 de febrero 2023

DEDICATORIA

A mis hijos, por haber sido mi apoyo y la fuerza a lo largo de toda mi carrera en el Instituto. Me dieron el aliento suficiente para no decaer aun cuando todo parecía complicado e imposible.

A mi esposo, porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta, y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

AGRADECIMIENTO

A mi tutor de tesis, Ing. Eduardo Paredes, pues ha sido gracias a sus consejos y correcciones que hoy este trabajo puede ver la luz y ser una realidad.

A mis profesores, que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta, pues me brindaron el apoyo suficiente para desarrollar mis valores personales y profesionales, que se han visto plasmados, finalmente, en este documento de trabajo.

AUTORÍA

Yo, Lourdes Consepcion Villa Uvidia autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Lourdes Villa

D.M. Quito, 28 de febrero 2023

Ing. Eduardo Paredes
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 Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Ing. Eduardo Paredes.

D.M. Quito, 28 de febrero 2023

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 **Ing. Eduardo Paredes** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la **Sra. Lourdes Concepcion Villa Uvidia** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La **Sra. Lourdes Concepcion Villa Uvidia** realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una Cafetería en el sector de la Gaspar de Villarroel al norte de la ciudad de Quito.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **Ing. Eduardo Paredes**.

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

TERCERA: Los comparecientes, **Ing. Eduardo Paredes** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la **Sra. Lourdes Concepcion Villa Uvidia**, 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 cafetería en el sector de la Gaspar de Villarroel al norte de la ciudad de Quito.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

Ing. Eduardo Paredes
Uvidia

Lourdes Consepcion Villa

D.M. Quito, 28 de febrero 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
AUTORÍA.....	4
CERTIFICACIÓN	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA...	6
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	8
ÍNDICE DE TABLAS	12
ÍNDICE DE GRÁFICOS	14
RESUMEN.....	15
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	18
Creación de la empresa.....	18
Descripción de la empresa.....	18
Importancia	19
Características	19
Actividad.....	20
Tamaño y distribución de la empresa.....	20
Necesidades que satisfacer	21
Necesidades básicas	22
Necesidades de seguridad	22
Necesidades sociales.....	22
Necesidades de autoestima	23
Necesidades de autorrealización.....	23
Localización de la empresa	23
Filosofía empresarial	24
Misión	24
Visión.....	24
Objetivos.....	24
Metas.....	24
Estrategias	25
Políticas	25
La empresa.....	25

Los trabajadores	26
Matriz FODA	26
Fortalezas	27
Oportunidades	27
Debilidades	27
Amenazas	27
Desarrollo organizacional.....	27
Tipo de estructura	27
Formalización	29
Centralización - descentralización.....	29
Integración	30
Organigrama empresarial	31
Funciones del personal	31
PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	33
Objetivo de mercadotecnia	33
Investigación de mercado	33
Modalidad	34
Plan de muestreo	34
Análisis de las encuestas	36
Entorno empresarial	49
Microentorno	49
Competencia directa	49
Competencia indirecta	50
Sustitutos.....	50
Proveedores.....	51
Intermediarios	52
Clientes	52
Macroentorno	52
Productos y servicios	55
Productos esenciales	55
Producto real	55
Producto aumentado	57
Plan de introducción al mercado	58

Área de cocina	58
Área administrativa.....	59
Materiales de identificación	60
Imago tipo	60
Tarjetas de presentación.....	61
Hoja membretada.....	62
Canal de distribución y puntos de venta.....	63
Promoción.....	64
Contacto	64
Correspondencia	64
Negociación	64
Financiamiento.....	64
Riesgo de oportunidades del negocio	65
Fijación de precios.....	66
Fijación de precios por receta estándar.....	66
Capacidad instalada.....	70
Implementación del negocio.....	70
Estudio arquitectónico	74
PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	75
Servicio de Rentas Internas - SRI.....	75
Patente Municipal.....	76
Permiso de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – Ministerio de Salud (ARCSA)	77
Registro de alimentos y bebidas en el Ministerio de Turismo (Según Categorización).....	77
IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social).....	78
Ministerio de Trabajo	78
Sociedad de Autores y Compositores Ecuatorianos SAYCE.....	79
PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	79
Impacto ambiental	79
Impacto social.....	80
PROCESO FINANCIERO	80
Introducción.....	80

Inversiones.....	81
Activos fijos.....	81
Capital de trabajo.....	82
Inversión total.....	83
Sueldos	83
Depreciación activos fijos	84
Tabla de amortización	85
Estructura capital	86
TMAR (Tasa Mínima de Rendimiento)	87
Punto de equilibrio	87
Costo de ventas.....	90
Flujo de caja	91
Cálculo del TIR y el VAN.....	92
VAN (Valor Actual Neto).....	92
TIR (Tasa Interna de Retorno).....	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
Conclusiones	95
Recomendaciones	96
Referencias	97
ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz FODA "Cafetería La Rosa"</i>	27
Tabla 2. <i>Detalles generales sobre el puesto de Jefe Administrativo</i>	31
Tabla 3. <i>Detalles generales sobre el puesto de Chef</i>	32
Tabla 4. <i>Detalles generales sobre el puesto de Asistente de Limpieza y Bodega</i>	32
Tabla 5. <i>Pregunta 1</i>	36
Tabla 6. <i>Pregunta 2</i>	37
Tabla 7. <i>Pregunta 3</i>	38
Tabla 8. <i>Pregunta 4</i>	39
Tabla 9. <i>Pregunta 5</i>	40
Tabla 10. <i>Pregunta 6</i>	41
Tabla 11. <i>Pregunta 7</i>	42
Tabla 12. <i>Pregunta 8</i>	43
Tabla 13. <i>Pregunta 9</i>	44
Tabla 14. <i>Pregunta 10</i>	45
Tabla 15. <i>Proveedores de "Cafetería La Rosa"</i>	51
Tabla 16. <i>Tabla de Financiamiento de Marketing "Cafetería La Rosa"</i>	64
Tabla 17. <i>Capuchino con crema. Receta estándar de costos</i>	68
Tabla 18. <i>Pastel de chocolate. Receta estándar de costos</i>	69
Tabla 19. <i>Arriendo del local "Cafetería La Rosa"</i>	70
Tabla 20. <i>Equipos industriales "Cafetería La Rosa"</i>	70
Tabla 21. <i>Equipos de computación "Cafetería La Rosa"</i>	71
Tabla 22. <i>Muebles y enseres "Cafetería La Rosa"</i>	71
Tabla 23. <i>Equipos industriales de seguridad "Cafetería La Rosa"</i>	72
Tabla 24. <i>Suministros de oficina "Cafetería La Rosa"</i>	72
Tabla 25. <i>Servicios básicos "Cafetería La Rosa"</i>	73
Tabla 26. <i>Materiales de limpieza "Cafetería La Rosa"</i>	73
Tabla 27. <i>Activos fijos "Cafetería La Rosa"</i>	81
Tabla 28. <i>Capital de trabajo "Cafetería La Rosa"</i>	82
Tabla 29. <i>Inversión total "Cafetería La Rosa"</i>	83
Tabla 30. <i>Sueldos y aportaciones a IESS "Cafetería La Rosa"</i>	83
Tabla 31. <i>Beneficios legales "Cafetería La Rosa"</i>	84
Tabla 32. <i>Total sueldos y aportaciones IESS más beneficios "Cafetería La Rosa"</i> ..	84
Tabla 33. <i>Depreciación activos fijos "Cafetería La Rosa"</i>	85
Tabla 34. <i>Amortización capital financiado "Cafetería La Rosa"</i>	85
Tabla 35. <i>Estructura de capital de trabajo "Cafetería La Rosa"</i>	86
Tabla 36. <i>Costos fijos "Cafetería La Rosa"</i>	88
Tabla 37. <i>Margen de contribución "Cafetería La Rosa"</i>	89
Tabla 38. <i>Punto de equilibrio "Cafetería La Rosa"</i>	89
Tabla 39. <i>Ventas proyectas a 12 meses "Cafetería La Rosa"</i>	90
Tabla 40. <i>Flujo de ventas proyectado a 5 años "Cafetería La Rosa"</i>	91
Tabla 41. <i>Flujo de caja proyectado a 5 años "Cafetería La Rosa"</i>	91
Tabla 42. <i>Interpretación del VAN</i>	92

Tabla 43. <i>Interpretación del TIR</i>	93
Tabla 44. <i>Cálculo de VAN y TIR para "Cafetería La Rosa"</i>	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. <i>Pirámide de Maslow</i>	21
Figura 2. <i>Búsqueda de Ubicación de “Cafetería La Rosa”</i>	24
Figura 3. <i>Mapa de Procesos de “Cafetería La Rosa”</i>	29
Figura 4. <i>Flujo de procesos del servicio de atención al cliente de “Cafetería La Rosa”</i>	30
Figura 5. <i>Flujo de procesos del servicio de atención al cliente de “Cafetería La Rosa”</i>	31
Figura 6. <i>Pregunta 1</i>	37
Figura 7. <i>Pregunta 2</i>	38
Figura 8. <i>Pregunta 3</i>	39
Figura 9. <i>Pregunta 4</i>	40
Figura 10. <i>Pregunta 5</i>	41
Figura 11. <i>Pregunta 6</i>	42
Figura 12. <i>Pregunta 7</i>	43
Figura 13. <i>Pregunta 8</i>	44
Figura 14. <i>Pregunta 9</i>	45
Figura 15. <i>Pregunta 10</i>	46
Figura 16. <i>Esquema del microentorno “Cafetería La Rosa”</i>	49
Figura 17. <i>Macroentorno de “Cafetería La Rosa”</i>	52
Figura 18. <i>Uniforme de Panadero</i>	58
Figura 19. <i>Uniforme Ayudante de Cocina, limpieza y bodega.</i>	59
Figura 20. <i>Uniforme de Cajera Recepcionista</i>	60
Figura 21. <i>Imago tipo “Cafetería La Rosa”</i>	60
Figura 22. <i>Anverso de Tarjeta de Presentación</i>	61
Figura 23. <i>Reverso de Tarjeta de Presentación</i>	62
Figura 24. <i>Hoja membretada de “Cafetería La Rosa”</i>	63
Figura 25. <i>Esquema y distribución de la “Cafetería La Rosa”</i>	74
Figura 26. <i>Punto de equilibrio “Cafetería La Rosa”</i>	90

**“Proyecto de factibilidad para la creación de una cafetería en el sector de la
Gaspar de Villarroel al norte de la ciudad de Quito.”**

Lourdes Villa

Ing. Eduardo Paredes

D.M. Quito, 28 de febrero del 2023

RESUMEN

Con el presente documento se va a determinar la creación de una cafetería en el sector norte del Distrito Metropolitano de Quito. La misma que estará enfocada a brindar un ambiente agradable, con personal capacitado para atender a nuestros futuros clientes, con uniformes que identifique la marca y producto.

En el primer capítulo se realiza una breve introducción acerca de la evolución de la “cafetería la Rosa” se detectó que no existe un lugar donde se pueda compartir con los otros y socializar mientras se degusta una bebida de manera cómoda, esta cafetería tendrá un espacio acogedor de tres ambientes con distintas temáticas (fuego, agua, aire), brindando, adicionalmente, accesibilidad a internet en las instalaciones a los clientes que deseen, ya sea por motivos de entretenimiento, trabajo o estudios.

El segundo capítulo se centra en la investigación de mercado la cual ayudó a determinar la existencia de una demanda insatisfecha, la cual va a ser cubierta por la nueva cafetería, además de conocer los gustos y preferencias de los potenciales

clientes que serán cubiertas con estrategias de comercialización acertadas para incursionar en el mercado de alimentos y bebidas.

Posicionar la marca “Cafetería La Rosa” a través de la difusión de su imagen en diversos medios digitales, específicamente redes sociales, buscando ser una empresa reconocida por trabajar diariamente en busca de la satisfacción del consumidor, elaborando para ello, insumos de alta calidad y con los más altos estándares de producción y atención al cliente.

En el tercer capítulo se consideran los aspectos técnicos operativos para tener una apreciación de los recursos necesarios para el funcionamiento de la cafetería, además de su micro y macro localización, su capacidad para la prestación del servicio, la distribución física y las medidas de prevención que se tomarán para el cuidado y conservación del medio ambiente.

En el cuarto capítulo se define la misión, visión, principios y valores de la empresa, los cuales sirven de guía para el correcto desenvolvimiento del personal tanto administrativo como operativo, lo que motivará a que exista un compromiso fuerte y sólido con la empresa.

En el quinto capítulo definimos el derecho mercantil como aquella rama del derecho privado que regula las actividades comerciales, regulando así de igual modo las actividades entre los consumidores y las empresas para su funcionamiento legal.

En el sexto capítulo finalmente es el estudio se concluye con la demostración de la rentabilidad del proyecto empleando los criterios de evaluación financiera que

permite establecer la cantidad de recursos económicos para la realización del proyecto, los cuales muestran que el negocio es atractivo.

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Creación de la empresa

La creación de “Cafetería La Rosa” surge de una idea familiar a través de la identificación de una necesidad en una zona particular posterior a realizar una observación por el sector, se detectó que no existe un lugar donde se pueda compartir con los otros y socializar mientras se degusta una bebida de manera cómoda. A raíz de esta problemática expuesta, esta cafetería tendrá un espacio acogedor de tres ambientes con distintas temáticas (fuego, agua, aire), brindando, adicionalmente, accesibilidad a internet en las instalaciones a los clientes que deseen, ya sea por motivos de entretenimiento, trabajo o estudios.

Otra de las razones para crear este negocio es el poder aportar a la economía social, dado que se puede generar fuentes de empleo para distintas personas del Distrito Metropolitano de Quito.

Descripción de la empresa

“Cafetería La Rosa” ofrecerá a sus clientes un servicio de calidad, dado el alto grado de conocimiento que poseerán las personas contratadas para brindar los diferentes servicios en este plan propuestos gracias a su experiencia y a las continuas capacitaciones a las que se someterán, además de generar un ambiente acogedor, en el cual el comensal o consumidor tendrá la oportunidad de servirse nuestros productos, y a la vez, realizar algún trabajo en su computador o dispositivo móvil utilizando el wifi gratuito de la cafetería.

Importancia

Cuando un comensal se acerca a un local de comida, busca siempre la mejor atención posible tanto en precios como en productos que cumplan, finalmente, con sus expectativas. Así mismo, buscan comodidad y, en la sociedad moderna en la que vivimos ahora, estar conectados a sus redes sociales, a las plataformas de trabajo o estudios en línea o simplemente disfrutar del tiempo de ocio disponible en sus celulares o laptops. “Cafetería La Rosa” se enfocará en satisfacer las necesidades identificadas en el sector a través de nuestro estudio de mercado aplicado en base a encuestas, además de generar plazas de trabajo tanto al inicio del emprendimiento, como en su expansión según el crecimiento económico obtenido lo permita, a través de la optimización de tiempos y recursos en busca de alcanzar un posicionamiento adecuado, y con ello, a futuro, la fidelización de los clientes.

Características

“Cafetería La Rosa” tiene un compromiso con los futuros consumidores en cuestiones de relación precio-calidad y esto impulsará la creación de menús con precios accesibles para todo el público, garantizando su buen aspecto y sabor. Así mismo, debido a que se pretende brindar al cliente un ambiente cómodo y ameno para el consumo, se contará con los ambientes o temáticas de decoración (agua, fuego y aire), generando espacios oportunos para socializar o pasar un tiempo agradable a solas en las instalaciones. Adicionalmente, se prevé hacer uso de productos de primera calidad adquiridos de Coral Hipermercados, cadena multimarca certificada a nivel nacional y Plastife, proveedor de empaques flexibles y desechables al momento

de fabricar y entregar nuestros productos, lo que será notorio, finalmente, cuando se experimenten su sabor, color, textura y apariencia.

Actividad

“Cafetería La Rosa” será un lugar especializado en ofrecer un servicio de atención al cliente en el área alimenticia, con una amplia variedad de productos de cafetería y pastelería, además de servicio de internet para los comensales.

Tamaño y distribución de la empresa

“Cafetería La Rosa”, contará con tres espacios de trabajo: producción, recepción y comedor con baño.

El área de producción es donde estarán colocados los utensilios y las máquinas de preparación de los distintos productos que se ofrecen. Es posible mencionar incluso que aquí es donde las materias primas son transformadas.

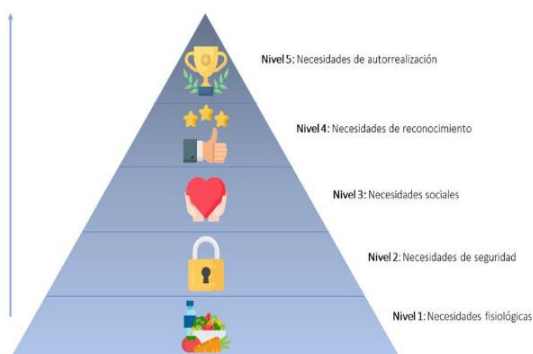
El área de recepción estará diseñada con el objetivo de poder tener contacto con el cliente antes y después de dar un servicio. Antes, cuando el cliente se acerca y el recepcionista es el encargado de dar la bienvenida al local, y después, cuando el cliente se acerca y cancela por los productos recibidos. El objetivo de la cafetería será generar una buena atención en toda instancia, y por ello, se creará esta área.

El área de comedor y baño será, por una parte, el espacio destinado para que los clientes se puedan servir los productos, diseñado con una temática de elementos de la naturaleza: agua, fuego y viento, y por otra, debido a que el cuidado y la higiene de nuestros clientes nos resulta importante, se colocarán dos baterías sanitarias tanto para género femenino y masculino.

Necesidades que satisfacer

Las grandes creaciones e inventos se generan a través de la existencia de las necesidades que el ser humano ha experimentado, por ello, el psicólogo estadounidense Maslow (2013) genera una teoría que “habla de las necesidades y sus respectivas etapas por medio de una pirámide, se puede comprender como el hombre cada vez busca la conformidad” (p. 10). Con este pequeño preámbulo, es fácil identificar que el negocio de la “Cafetería La Rosa”, cumple con las etapas acerca de las necesidades descritas por este especialista.

Figura 1.
Pirámide de Maslow



Nota. Descripción de la pirámide de Maslow (Tejo, 2016).

Necesidades básicas

La pirámide de Abraham Maslow en el primer apartado nos habla sobre las necesidades básicas, vitales para la supervivencia de las personas. Dentro de ellas, encontramos las de tener aire, agua, luz, sol, alimentación, e incluso hablamos de salud.

Para la “Cafetería La Rosa”, en relación a estas necesidades, nos preocupamos por la salud de nuestros empleados y futuros clientes, debido a que constituyen el motor y corazón de este proyecto. Por ello, al momento de elegir a un nuevo personal, el requisito principal será poseer el carnet de vacuna con dos dosis recibidas para COVID-19, en respuesta a la pandemia que nos asola hace un par de años.

Necesidades de seguridad

Debido la crisis sanitaria que Ecuador ha sufrido producto del COVID-19, nos veremos en la necesidad de implementar un protocolo de bioseguridad para los empleados de la cafetería, evitando así, propagar el virus y aumentar los contagios. Para ello, será necesario el uso de mascarillas, alcohol antiséptico y el uso frecuente de lavado de manos.

Necesidades sociales

A través de capacitaciones y actualizaciones continuas, cada uno de nuestros trabajadores notarán un aumento de sus destrezas, capacidades y habilidades para ofrecer atención calificada, lo que asegurará un desempeño eficiente en las actividades a realizar, dando como resultado un desarrollo personal y profesional. A

su vez, brindar un servicio de calidad permitirá obtener la confianza de los clientes, alcanzando así, un notable crecimiento organizacional.

Necesidades de autoestima

Las capacitaciones y actualizaciones continuas permitirán, además de garantizar una mejor atención y servicio, que los empleados eleven su auto confianza, pues a mayor conocimiento adquirido, mejor desarrollo en las actividades planificadas, mejor atención al cliente y mejores retribuciones no sólo económicas, si no, personales, que permitirán a los empleados sentirse realizados, valiosos, y principalmente, parte importante del proyecto propuesto.

Necesidades de autorrealización

“Cafetería La Rosa” con la finalidad de entregar productos y servicios de calidad, conoce de antemano que los empleados requieren estar preparados para atender y satisfacer las necesidades los clientes. Esto favorecerá al crecimiento del negocio, y, a su vez, al empleado, pues el ejecutar sus actividades con excelencia, asegura su reconocimiento.

Localización de la empresa

“Cafetería La Rosa” estará ubicada en la provincia de Pichincha, en el Distrito Metropolitano de Quito, sector Norte, en las calles Gaspar de Villarroel y el Sol.

Estrategias

- Crear un perfil de negocio en redes sociales como Instagram y Facebook, y socialización de contenidos a través de dichas páginas, lo que permitirá mantener una comunicación constante con el público. A través de ellas, se dará a conocer los servicios y productos ofertados por la cafetería.
- Establecer alianzas con socios estratégicos como distribuidores de materias primas, transportistas, entre otros, con la finalidad de obtener recursos y servicios de excelente calidad a precios accesibles además de generar publicidad de boca en boca, lo que permitirá que la empresa sea más reconocida en el tiempo.

Políticas

La empresa

- Brindar un servicio de calidad basado en manuales de procesos en todas las áreas.
- Manejar precios atractivos, permitiendo al consumidor tener la capacidad de adquirirlos.
- Realizar capacitaciones constantes con los empleados acerca de la importancia del consumidor y su poder de elegirnos.
- Cumplir con todas las obligaciones jurídicas, sociales y económicas con los empleados, con los proveedores y con el estado.
- Velar por el bienestar de los empleados y apoyar a su crecimiento personal y laboral.

Los trabajadores

- Cumplir con sus obligaciones tal y como están estipuladas en su contrato laboral y el manual de procesos correspondiente.

Matriz FODA

Una de las herramientas administrativas de diagnóstico para conocer la situación de la empresa, es la conocida matriz FODA que, de acuerdo a Ramírez (2018) “permite identificar, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a fin de desarrollar un plan estratégico.” (p.56). A continuación se presenta la matriz de “Cafetería La Rosa”.

Tabla 1.
Matriz FODA "Cafetería La Rosa"

FODA "Cafetería La Rosa"	
<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
• Poseer personal capacitado para el cumplimiento de cada una de las actividades • Estar ubicados geográficamente en un área con abundante afluencia de personas. • Trabajar con productos de primera calidad, garantizando la satisfacción del cliente. • Instrumentos y maquinaria de alta calidad que facilitan el trabajo del personal. • Comunicación efectiva con los clientes.	• Inversionistas interesados en aportar al negocio con capital de trabajo. • Incentivos recibidos por parte del estado para pequeños productores. • Demanda no cubierta de servicios de alimentación en el sector. • Tecnología y herramientas informáticas disponibles para difundir masivamente información acerca de la cafetería. • Ferias nacionales en las que se pueda exponer el producto.
<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>
• Falta de empatía por parte del gerente hacia los empleados. • Altos costos de mantenimiento para las maquinarias. • Espacio reducido y limitante para satisfacer por completo la demanda. • Pocos clientes al iniciar las operaciones de la cafetería.	• Inflación actual del país. • Tasas de intereses elevadas en financiamientos bancarios. • Cambios en la legislación tributaria a pequeños empresarios. • Competencia proveniente de otros locales que ofertan servicios de alimentación. • Inseguridad en el sector. • Altos costos de arrendamiento en el sector. (A)

Nota. Matriz FODA "Cafetería La Rosa "utilizada para el análisis del negocio

Desarrollo organizacional

Tipo de estructura

"Cafetería La Rosa", poseerá una estructura organizacional compuesta por tres procesos que se mencionan a continuación:

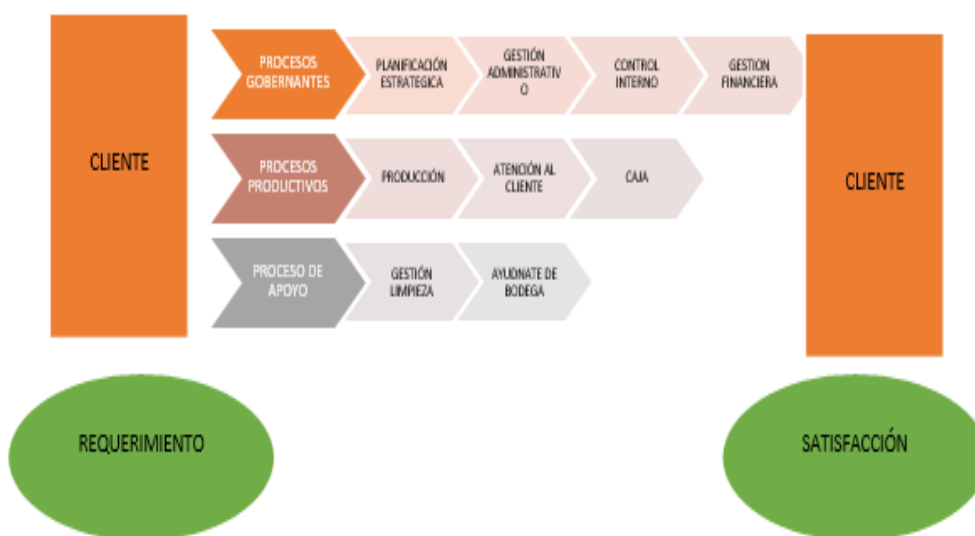
- Procesos estratégicos
- Procesos de operaciones
- Procesos de apoyo

Procesos Estratégicos. Para realizar los procesos estratégicos estarán a cargo el administrador de la cafetería.

Procesos de Operaciones. En la cafetería los procesos operacionales son uno de los más importantes, dado que se establecen los procedimientos a realizar en la elaboración de los distintos menús que ofrece al público, por ejemplo: capuchino o torta de chocolate, de los cuales se encargarán dos personas, uno de ellos en calidad de chef y el otro, en calidad de ayudante de cocina. Así mismo, existirá un recepcionista encargado de recibir a los clientes en el local y de facturar por los servicios prestados.

Procesos de Apoyo. Para los procesos de apoyo se contratará una persona encargada del mantenimiento (ayudante de bodega) y de la gestión de la limpieza. Para la compra de insumos o materia prima, se ha considerado que el jefe administrativo será el encargado de este proceso.

Figura 3.
Mapa de Procesos de “Cafetería La Rosa”



Nota. Mapa de Procesos de “Cafetería La Rosa” para la ejecución de las distintas actividades
Formalización

“Cafetería la Rosa” estará orientada a procesos, políticas, normas y estrategias basadas en la misión de esta, cumpliendo las leyes, ordenanzas y legislación laboral pertinentes.

Para su operación, será legalmente constituida y cumplirá con las exigencias solicitadas por los entes de control legislativo y tributario, contando con todos los documentos necesarios y actualizados para su correcto funcionamiento.

Centralización - descentralización

“Cafetería La Rosa” centrará sus actividades en la atención al cliente, ofreciendo un servicio personalizado y de calidad.

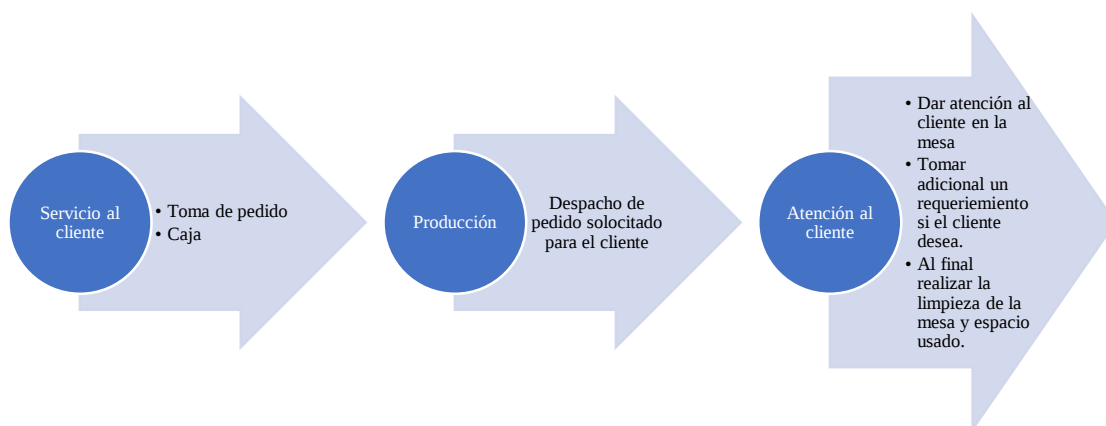
La descentralización se dará en la delegación de funciones y la responsabilidad por áreas. Puesto que la organización de la empresa es plana, cada trabajador será responsable de su zona de trabajo, de cuidar sus herramientas y ayudar en la promoción de su trabajo. También, cada miembro de la empresa aportará con decisiones e ideas que ayuden a la empresa a crecer. Mediante la participación de todos y cada uno de los miembros que conforman la cafetería, los trabajadores se sentirán valorados y apreciados.

Integración

La integración organizacional se basará en procesos que cada persona debe desempeñar, este sistema permitirá llevar un control de cada una de las áreas, 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 de manera equitativa e igualitaria. *(Figura 4)*

Figura 4.

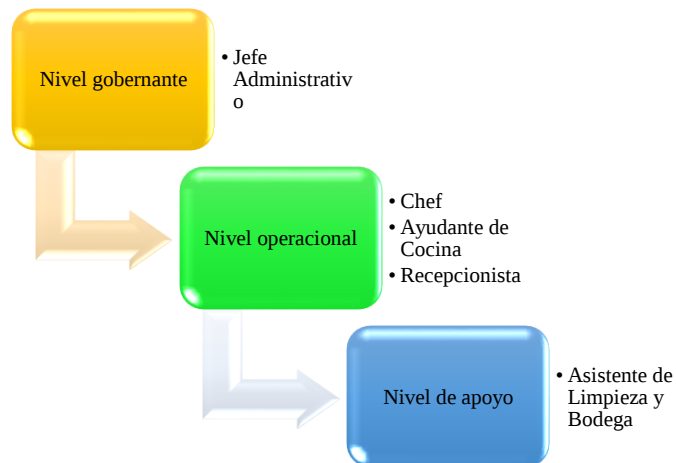
Flujo de procesos del servicio de atención al cliente de “Cafetería La Rosa”



Organigrama empresarial

Figura 5.

Flujo de procesos del servicio de atención al cliente de “Cafetería La Rosa”



Nota. Matriz FODA "Cafetería La Rosa" utilizada para el análisis del negocio

Funciones del personal

Tabla 2.

Detalles generales sobre el puesto de Jefe Administrativo

DETALLES GENERALES DEL PUESTO DE JEFE ADMINISTRATIVO	
Empresa	“Cafetería La Rosa”
Unidad administrativa	Área administrativa.
Misión del puesto	Supervisar las funciones delegadas a los empleados para un eficiente manejo general de todas las áreas, responsabilizarse ante la dirección de la empresa, responsable de comprar los materiales, insumos, trato con proveedores, manejo de redes sociales.
Denominación del puesto	Jefe Administrativo
Rol de puesto	Administración y supervisión de procesos
Remuneración	\$ 450
Instrucción formal	Tecnólogo en Administración
Experiencia	2 años de experiencia como Jefe Administrativo
Capacitación	Conocimiento y concepto de procesos para administrar. Dominio de procesos contables, manejo de inventario.

Competencias del puesto	Puntualidad, respeto, adaptabilidad, atención al cliente, creatividad, delegación, trabajo bajo presión, liderazgo, planificación y organización, trabajo en equipo, tenacidad, responsabilidad.
-------------------------	--

Nota. Descripción general del puesto Jefe Administrativo.

Tabla 3.
Detalles generales sobre el puesto de Chef

DETALLES GENERALES DEL PUESTO CHEF	
Empresa	“Cafetería La Rosa”
Unidad administrativa	Área operacional.
Misión del puesto	Atención a los requerimientos de stock de productos que ofrece la cafetería.
Denominación del puesto	Chef
Rol de puesto	Elaborar las bebidas y postres que ofrece la cafetería.
Remuneración	\$ 450
Instrucción formal	Chef
Experiencia	2 años de experiencia en elaboración de pan, postres y cafetería.
Capacitación	Conocimiento en elaboración de pan, postres y cafetería
Competencias del puesto	Puntualidad, respeto, adaptabilidad, atención al cliente, creatividad, comunicación, delegación, trabajo bajo presión, liderazgo, planificación y organización, trabajo en equipo, tenacidad, responsabilidad.

Nota. Descripción general del puesto Chef.

Tabla 4.
Detalles generales sobre el puesto de Asistente de Limpieza y Bodega

DETALLES GENERALES DEL PUESTO ASISTENTE DE LIMPIEZA Y BODEGA	
Empresa	“Cafetería La Rosa”
Unidad administrativa	Área operacional.
Misión del puesto	Servir eficazmente como apoyo a las áreas que tiene la cafetería.
Denominación del puesto	Auxiliar de Apoyo

Rol de puesto	Gestión de limpieza y bodega. Apoyo en la cafetería cuando haya afluencia de clientes en la misma.
Remuneración	\$ 450
Instrucción formal	Bachiller con estudios a fines en la carrera de gastronomía.
Experiencia	Experiencia en servicios generales
Capacitación	Protocolo de servicio. Atención al cliente.
Competencias del puesto	Adaptabilidad, comunicación, compromiso, respeto, puntualidad, iniciativa, integridad, sociabilidad, trabajo en equipo, tenacidad, responsabilidad.
<i>Nota.</i> Descripción general del puesto Auxiliar de Limpieza y Bodega.	

PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

Objetivo de mercadotecnia

Posicionar la marca “Cafetería La Rosa” a través de la difusión de su imagen en diversos medios digitales, específicamente redes sociales, buscando ser una empresa reconocida por trabajar diariamente en busca de la satisfacción del consumidor, elaborando, para ello, insumos de alta calidad y con los más altos estándares de producción y atención al cliente.

Investigación de mercado

En la investigación de mercado “Cafetería La Rosa” se consideró necesario aplicar dos tipos de investigación: Por una parte, una documental, a través de la recopilación de fuentes primarias y secundarias sobre el funcionamiento de una cafetería, sus principales recetas y cafeterías con temáticas de distinto tipo; y una de campo, a

través de la técnica de encuesta con su instrumento, el cuestionario, elaborado con preguntas enfocadas al marketing mix en la población de la zona, cuyos resultados permitirán conocer cuáles son sus opiniones con respecto al producto, precio, distribución y promoción que se pretende ofrecer a través de este proyecto. Así mismo, la información recopilada permitirá tomar decisiones en relación a estas variables para ofrecer una mejor atención al cliente.

Este cuestionario contará con 10 preguntas cerradas dicotómicas y politómicas, organizadas y estructuradas de tal forma en que las personas sometidas a este instrumento puedan responder clara y concretamente a las interrogantes planteadas. Las encuestas son consideradas como una fuente de información primaria, dado que directamente se trabaja con el involucrado o los involucrados del tema.

Modalidad

La recolección de datos a través de encuestas se realizará de forma presencial a las personas seleccionadas en la muestra la semana del 20 al 24 de febrero del presente año de forma aleatoria, sin distinción de sexo, nivel de estudio e ingresos económicos.

Plan de muestreo

En este apartado se delimitará la cantidad de sujetos que conformará la población del estudio, en este sentido Hernández et al. (2014) mencionan que la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174), por otro lado, Ramírez (2010) define que la población finita es “aquella

cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total” (p.63).

En base a lo antes mencionado, tomando en cuenta que la población a estudiar es finita, se considera que el presente estudio estará delimitado por la población definida por el Instituto Nacional de Estadística y Censos llamado, (INEC) para el sector de la Gaspar de Villarroel es de aproximadamente 250.000 personas entre hombres y mujeres.

La muestra de acuerdo a Hernández et al. (2014) “es, en esencia, un subconjunto fiel de la población” (p.175), mientras que Muñoz (2015) la define como “un segmento de la población que se considera representativa de un universo y se selecciona para obtener información acerca de las variables objeto de estudio” (p.138), Debido a que la muestra a calcular proviene de una población finita, a continuación, se presenta la fórmula correspondiente para tal efecto:

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

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{250.000 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (250.000 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{240.100}{625,96}$$

$$n = 384$$

Se encuestará, por tanto, a una muestra de 384 personas en el sector previamente definido.

Análisis de las encuestas

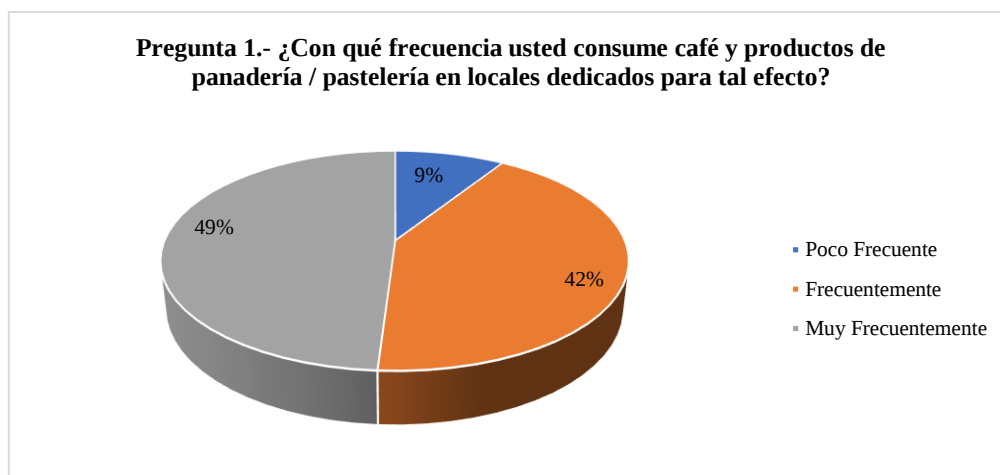
Una vez recopilada la información a través de las encuestas aplicadas a la muestra previamente definida, es necesario presentar un análisis de las respuestas obtenidas en cada ítem, con la finalidad de determinar los diferentes criterios y opiniones acerca de la implementación de nuestro futuro proyecto.

Pregunta 1.- ¿Con qué frecuencia usted consume café y productos de pastelería en locales dedicados para tal efecto?

Tabla 5.
Pregunta 1

Respuestas	Cantidad	%
Poco Frecuente	34	9%
Frecuentemente	163	42%
Muy Frecuentemente	187	49%
Total	384	100%

Figura 6.
Pregunta 1



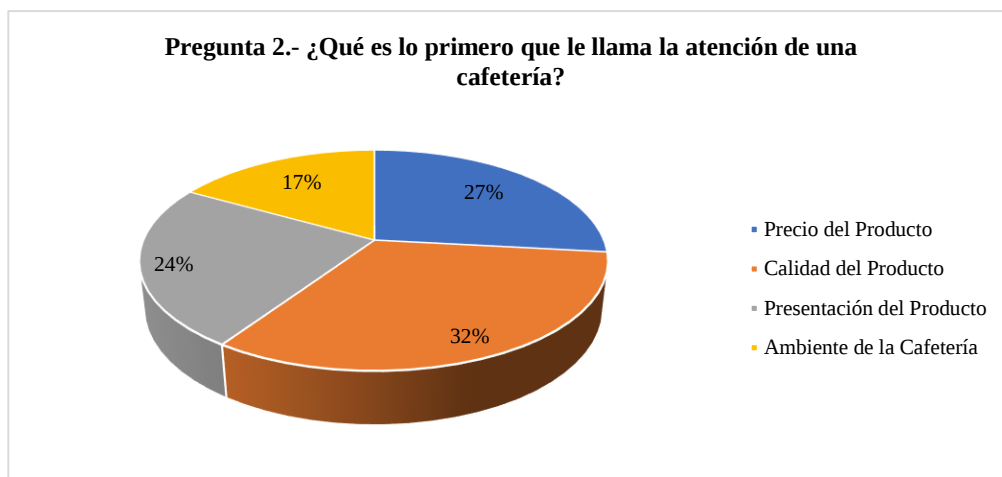
Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas, un 9% manifestó consumir productos de cafetería de forma poco frecuente, mientras un 42% contestó que lo hacía frecuentemente. Así mismo, el 49% de personas contestaron que consumían productos de cafetería con mucha frecuencia, significando esto la existencia de una gran demanda de este tipo de servicios en el sector.

Pregunta 2.- ¿Qué es lo primero que le llama la atención de una cafetería?

Tabla 6.
Pregunta 2

Respuestas	Cantidad	%
Precio del Producto	103	27%
Calidad del Producto	125	33%
Presentación del Producto	92	24%
Ambiente de la Cafetería	64	17%
Total	384	100%

Figura 7.
Pregunta 2



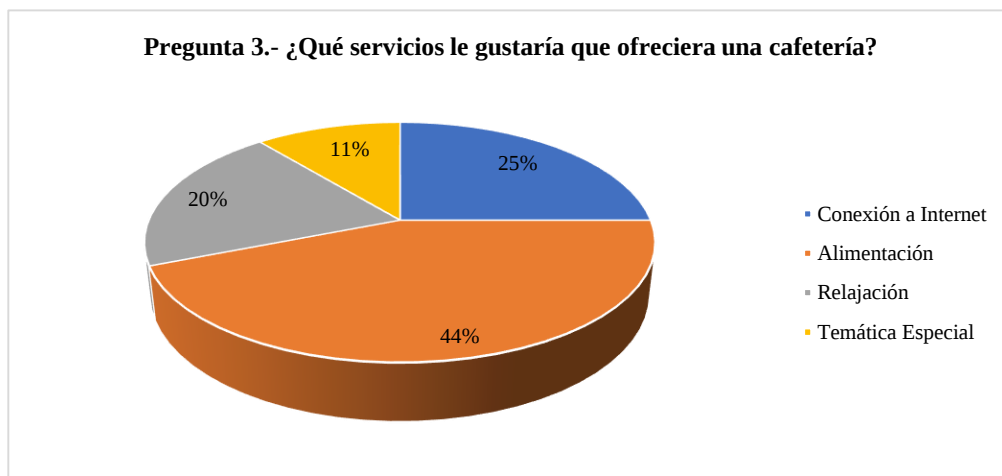
Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas, un 17% manifestó que lo primero que llama su atención en la cafetería es su ambiente, mientras un 24% manifestó sentirse atraído por la presentación del producto. Así mismo, un 27% de los encuestados contestó que les llama la atención el precio del producto y un 33% su calidad. Podemos distinguir que la mayor parte de personas están enfocadas en el precio y la calidad de lo que desean consumir, considerando como aspectos secundarios la presentación y el ambiente de la cafetería en donde van a adquirirlos.

Pregunta 3.- ¿Qué servicios le gustaría que ofreciera una cafetería?

Tabla 7.
Pregunta 3

Respuestas	Cantidad	%
Conexión a Internet	97	25%
Alimentación	170	44%
Relajación	76	20%
Temática Especial	41	11%
Total	384	100%

Figura 8.
Pregunta 3



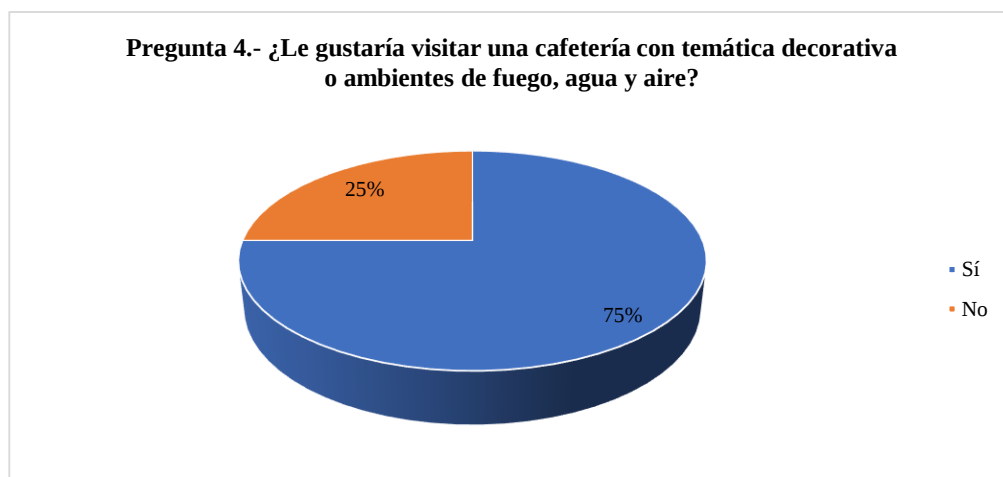
Análisis: Según lo manifestado por los encuestados, un 11% comentó que le gustaría que la cafetería maneje una temática o una decoración especial en su local como parte de los servicios que ofrece el negocio. Por otra parte, un 20% mencionó que acude a la cafetería por la sensación de relajación y bienestar que esta otorga. Así mismo, podemos observar que los mayores porcentajes se concentran en las actividades de conexión a internet con un 25% y de alimentación con 44% como los servicios por los que los clientes acuden en gran medida a una cafetería.

Pregunta 4.- ¿Le gustaría visitar una cafetería con temática decorativa o ambientes de fuego, agua y aire?

Tabla 8.
Pregunta 4

Respuestas	Cantidad	%
Sí	287	75%
No	97	25%
Total	384	100%

Figura 9.
Pregunta 4



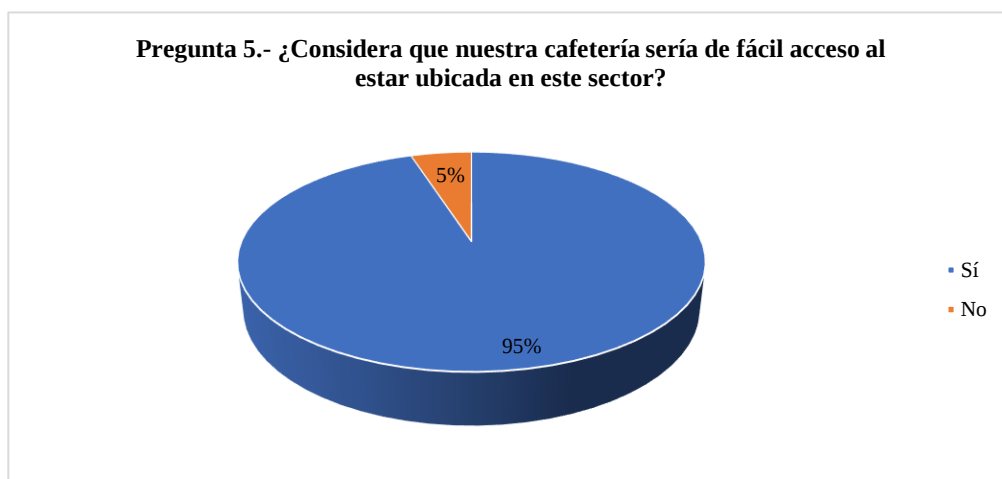
Análisis: De acuerdo a la tabulación de los datos de esta pregunta, un 25% de los encuestados manifestó que no le gustaría visitar una cafetería con temática decorativa o ambiente de fuego, aire y agua, mientras que un 75% o la gran mayoría de encuestados manifestó que le gustaría visitar una cafetería con esta temática, denotando el interés de los futuros clientes por este tipo de negocio.

Pregunta 5.- ¿Considera que nuestra cafetería sería de fácil acceso al estar ubicada en este sector?

Tabla 9.
Pregunta 5

Respuestas	Cantidad	%
Sí	365	95%
No	19	5%
Total	384	100%

Figura 10.
Pregunta 5



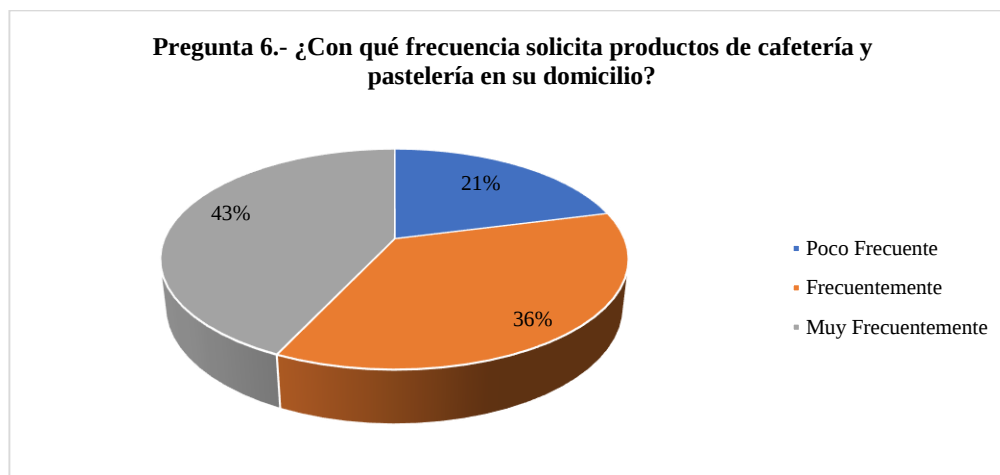
Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas, el 18% de los encuestados considera que la cafetería no es de fácil acceso al estar ubicada en el sector planificado, mientras que una gran mayoría con el 82% considera que la cafetería está en una zona accesible, de fácil reconocimiento ante la vista de los transeúntes, lo que ayudaría a obtener un número de visitas frecuente de potenciales clientes en el futuro.

Pregunta 6.- ¿Con qué frecuencia solicita productos de cafetería y pastelería en su domicilio?

Tabla 10.
Pregunta 6

Respuestas	Cantidad	%
Poco Frecuente	80	21%
Frecuentemente	137	36%
Muy Frecuentemente	167	43%
Total	384	100%

Figura 11.
Pregunta 6



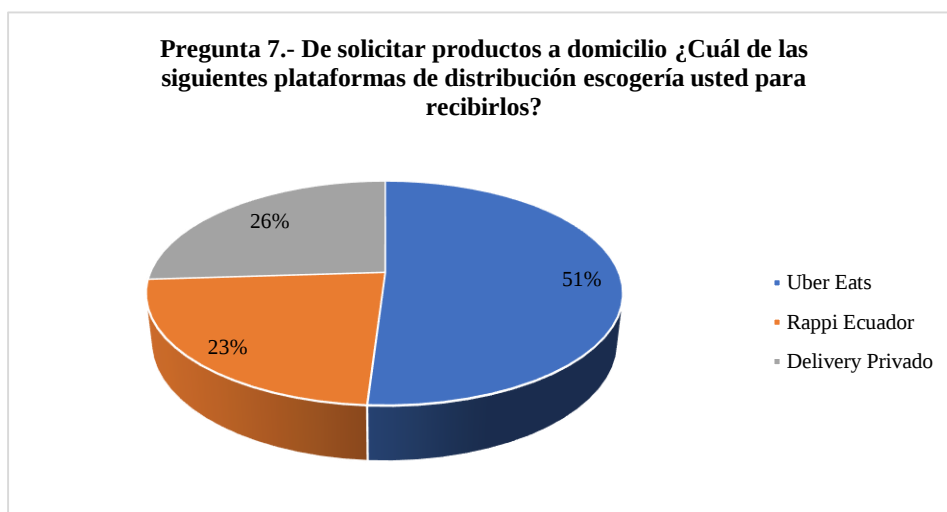
Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas, un 21% manifestó solicitar productos de cafetería en su domicilio de forma poco frecuente, mientras un 36% contestó que lo hacía frecuentemente. Así mismo, el 43% de personas contestaron que solicitaban productos de cafetería a domicilio con mucha frecuencia, significando esto la existencia de una oportunidad de distribución de productos a través de aplicaciones o delivery privado para satisfacer la demanda de los potenciales consumidores del negocio.

Pregunta 7.- De solicitar productos a domicilio ¿Cuál de las siguientes plataformas de distribución escogería usted para recibirlos?

Tabla 11.
Pregunta 7

Respuestas	Cantidad	%
Uber Eats	197	51%
Rappi Ecuador	87	23%
Delivery Privado	100	26%
Total	384	100%

Figura 12.
Pregunta 7



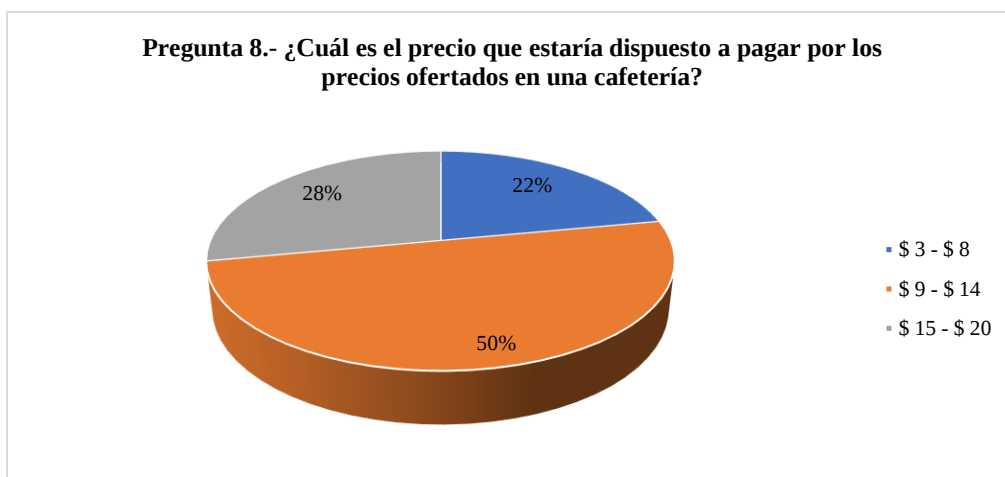
Análisis: Según lo manifestado por los encuestados, un 23% solicitaría productos a domicilio a través de la plataforma Rappi Ecuador, mientras que un 225% lo haría a través de Delivery Privado o entregas propias del local. Así mismo, un 51% manifestó utilizaría el aplicativo Uber Eats para efectuar los pedidos, lo que indica que para envíos a domicilio se pueden considerar estas tres opciones, priorizando el trabajo con Uber Eats para aumentar las posibilidades de cubrir la demanda de este tipo de consumidores.

Pregunta 8.- ¿Cuál es el precio que estaría dispuesto a pagar por los precios ofertados en una cafetería?

Tabla 12.
Pregunta 8

Respuestas	Cantidad	%
\$ 3 - \$ 8	84	22%
\$ 9 - \$ 14	193	50%
\$ 15 - \$ 20	107	28%
Total	384	100%

Figura 13.
Pregunta 8



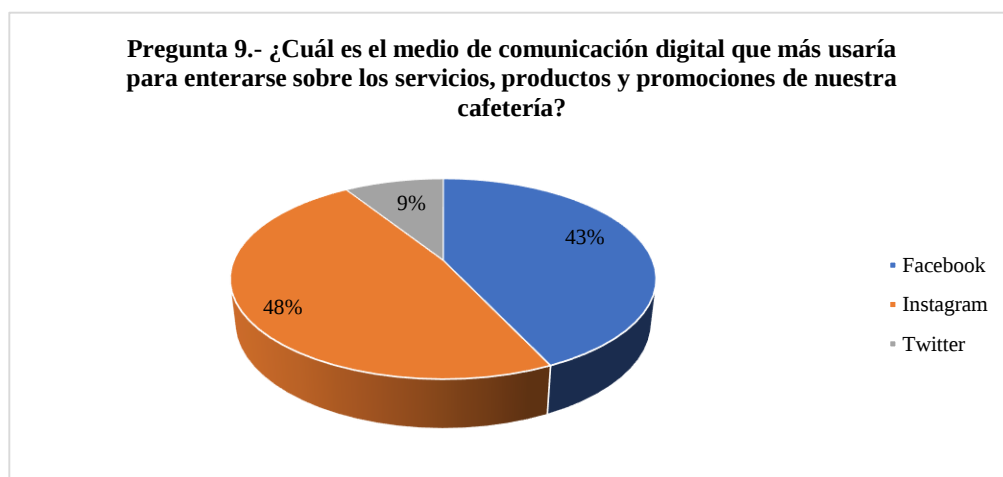
Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta, un 22% estaría dispuesto a pagar entre \$3 y \$8 por los productos ofertados en la cafetería, mientras que un 28% pagaría entre \$9 y \$14 por ellos. Así mismo, un 50% de los encuestados, es decir, la mitad de ellos, estarían dispuestos a cancelar entre \$15 y \$20 para poder adquirir los productos ofertados, demostrando que nuestros precios podrían oscilar entre los \$10 y los 20\$ aproximadamente, considerando de igual forma los precios fijados por la competencia.

Pregunta 9.- ¿Cuál es el medio de comunicación digital que más usaría para enterarse sobre los servicios, productos y promociones de nuestra cafetería?

Tabla 13.
Pregunta 9

Respuestas	Cantidad	%
Facebook	167	43%
Instagram	184	48%
Twitter	33	9%
Total	384	100%

Figura 14.
Pregunta 9



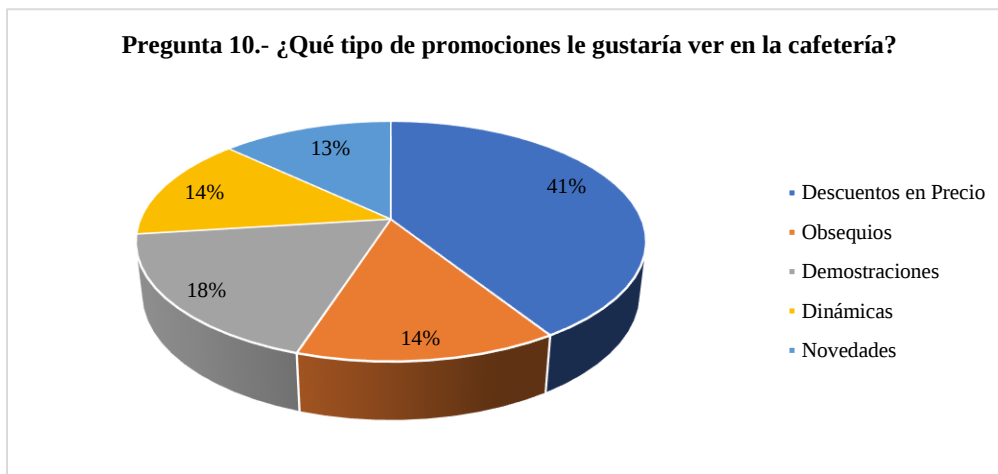
Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta, un 9% usaría Twitter para enterarse sobre servicios, productos y promociones de la cafetería, mientras que un 43% y 48% respectivamente, es decir, un 91% de la muestra encuestada harían uso de Facebook e Instagram para obtener información acerca de la cafetería. Esto indica la necesidad indispensable de crear perfiles en dichas redes sociales, utilizar publicidad gratuita y pagada de ser posible, para con ello, mantener un constante contacto con los clientes potenciales del negocio.

Pregunta 10.- ¿Qué tipo de promociones le gustaría ver en la cafetería?

Tabla 14.
Pregunta 10

Respuestas	Cantidad	%
Descuentos en Precio	157	41%
Obsequios	52	14%
Demostraciones	71	18%
Dinámicas	53	14%
Novedades	51	13%
Total	384	100%

Figura 15.
Pregunta 10



Análisis: De acuerdo a lo manifestado por los encuestados, un 13% de ellos prefiere un tipo de promoción a través de novedades como productos nuevos que se pueden lanzar en la cafetería. Así mismo, un 14% de los encuestados contestó preferir promociones enfocadas a los obsequios y a las dinámicas, es decir, que la cafetería pueda regalar algo por la compra de un producto o generar concursos con temáticas por días especiales, festividades, entre otros. Un 18% de encuestados refirió que su tipo de promociones favoritas era el de las demostraciones, con la posibilidad de degustar el producto de la cafetería en forma de muestras, mientras que el 41% contestó que prefería un descuento con directa afectación en los precios. Con estos resultados, nuestro enfoque radicará en elaborar promociones en base, principalmente, a descuentos en precio y demostraciones

Análisis general:

Elaborar un estudio de mercado resulta importante dado que nos permite conocer las opiniones que tienen las personas en cuanto a un producto o servicio se

refiere, por lo tanto, en “Cafetería La Rosa” se ha creado un estudio de mercado a través de la aplicación de una encuesta que constó de 10 preguntas realizadas a 384 personas que habitan en el sector de la Gaspar de Villarroel.

En rasgos generales acerca del producto, es posible deducir que una gran parte de la muestra encuestada consume productos de cafetería y pastelería con frecuencia, lo que demuestra una gran oportunidad de negocio al permitirnos satisfacer, con nuestros productos y servicios, satisfacer esta necesidad identificada.

Por otro lado, hemos identificado que lo que más le llama la atención al posible cliente de una cafetería es la calidad del producto ofrecido, así como su precio. En función de ello, nuestras estrategias de negocio estarán enfocadas a satisfacer estos aspectos recalcados por los encuestados, elaborando y entregando productos de primera calidad a precios accesibles.

Uno de los aspectos más importantes a considerar, además del producto ofertado, es el servicio inherente de dicho producto, más aún de una cafetería, negocio que se encuentra en constante contacto con los clientes. Los encuestados manifestaron que lo más importante para ellos en cuestión de servicios es satisfacer su necesidad de alimentación (como bien se manifestaba en la pregunta 3), así como tener acceso a internet, un agregado tan importante en nuestros días.

En relación con la infraestructura se les preguntó a los encuestados si les gustaría visitar una cafetería con temática decorativa de ambientes de fuego, agua y aire, demostrando un gran interés y curiosidad por ello, pues no es común que las

cafeterías destaquen por tener una temática en específico en el sector, un punto a favor del negocio que se quiere implementar.

De la misma manera, en cuestiones de plaza (ubicación del local, formas de distribución, etc.), los encuestados manifestaron que el acceso a la cafetería (si sería fácil de llegar a ella, si sería visible y reconocible a primera vista) es adecuado, pues estaría ubicada en una vía concurrida la mayor parte del tiempo, lo que hace factible que gente interesada en el nuevo local acceda a ella con frecuencia, captando así, posibles y futuros clientes.

En torno a la distribución, la muestra sujeta a estudio manifestó solicitar con frecuencia productos de cafetería y pastelería con frecuencia, y, para ello, usarían aplicativos como Uber Eats, una de las más recomendadas para este tipo de servicios, así como el delivery propio del local, implicando así la necesidad de ofertar este tipo de servicio para cubrir la demanda originada en este apartado.

En cuanto al precio, nos encontramos con encuestados que estarían dispuestos a pagar por productos de cafetería y pastelería entre \$10 y \$20, información que nos permitirá, posteriormente, fijar nuestros precios de manera óptima, y de esta forma, que los futuros clientes puedan adquirirlos.

Para finalizar con la promoción, se consultó a la muestra de este estudio cuáles son los medios digitales más usados para enterarse acerca de información de nuestro negocio, escogiendo la mayoría Facebook e Instagram, sitios en los que se enfocará posteriormente la estrategia de promoción y publicidad de la cafetería. De la

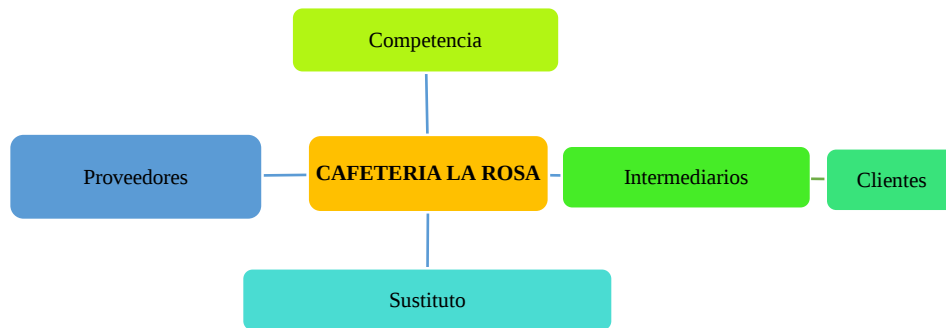
misma manera, se consultó con los encuestados acerca de los tipos de promoción que les gustaría recibir, escogiendo, en su mayoría, los descuentos en precios y las degustaciones.

En conclusión, tras haber analizado los datos de las encuestas realizadas, se determina que “Cafetería La Rosa” es un negocio viable, puesto que tiene una buena acogida en el mercado investigado.

Entorno empresarial

Microentorno

Figura 16.
Esquema del microentorno “Cafetería La Rosa”



Nota. Mapa de esquema de la empresa.

Competencia directa

Una vez aplicado el estudio de mercado sobre la localización o el lugar en el que se establecerá “Cafetería La Rosa”, se ha detectado la presencia de la competencia directa a través de la evaluación de factores como: el tipo de establecimiento, la categoría y los productos y servicios que se ofrecen.

En la Av. Gaspar de Villarroel se ubica la Panificadora Ambato, la cual ofrece una variedad de productos de cafetería y pastelería, perteneciendo al sector de alimentación, igual que el nuestro. Adicionalmente, tenemos los locales de Juan Valdez Café y Sweet & Coffee, ubicados en los centros comerciales Quicentro Shopping Norte y Riocentro Shopping, localizaciones cercanas a la avenida anteriormente mencionada,

Competencia indirecta

La avenida Gaspar de Villarroel es un lugar muy transitado por muchas personas, convirtiéndolo así, en un atractivo para la generación del comercio informal. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2018) es “la actividad económica que es invisible al Estado por razones de evasión fiscal o de controles administrativos (por ejemplo, el trabajo doméstico no declarado, la venta ambulante espontánea o la infravaloración del precio escriturado en una compraventa inmobiliaria) y emplea a más del 60 % de la población activa mundial”.

Como competencia indirecta se encuentran los vendedores ambulantes de café con empanadas de verde.

Sustitutos

Después de recorrer el sector se detectaron varias tiendas y micro mercados, los cuales ofrecen sándwiches, galletas y bebidas, sin embargo, no se consideran competencia al no ser un establecimiento de servicio de alimentación y bebidas.

Proveedores

Para “Cafetería La Rosa” es importante fabricar productos de calidad, por lo que es necesario suministrarse de materiales de materia prima directa y materia prima indirecta. A continuación, se muestra la tabla de proveedores con los que trabajará la cafetería:

Tabla 15.
Proveedores de "Cafetería La Rosa"

MATERIA PRIMA		
Proveedores	Fiabilidad y Beneficios	Producto
CORAL	Calidad	Café
	Atención	Azúcar
	Variedad	Estevia
	Precios	Te
	Eficiencia	Sal
		Miel
		Harina
		Huevos
		Levadura
		Crema Chantilly
	Bicarbonato De Sodio	
	Chocolate para Repostería	
PLASTIFE	Precios accesibles	Servilletas
	Entrega a domicilio	Sorbetes
MERCADO LIBRE	Precios accesibles	Equipos industriales
	Entrega a domicilio sin recargo	Equipo de computación
		Muebles y enseres
		Equipos industriales de seguridad
		Suministros de oficina
		Materiales de limpieza

Nota. Proveedores principales del negocio

Intermediarios

La manera en la cual trabaja “Cafetería La Rosa” es de manera directa, por lo que no necesita intermediarios para realizar su actividad.

Clientes

“Cafetería La Rosa”, está dirigida a un público objetivo, que son amantes del café y la pastelería, que por lo general les encanta acudir a este tipo de negocios con el afán de socializar con amigos y disfrutar de un buen ambiente.

Macroentorno

El macroentorno es el conjunto de factores externos que afectan a una empresa. Para “Cafetería La Rosa” tenemos a los siguientes:

Figura 17.
Macroentorno de “Cafetería La Rosa”



Nota. Esquema macroentorno de "Cafetería La Rosa"

Político. En el Ecuador, los establecimientos de alimentos y bebidas se encuentran regulados por diferentes entes como son los municipios, los cuales, mediante normativas legales, indican que es importante hacer un estudio del uso del suelo, debido que las cafeterías y los restaurantes son negocios de bajo impacto, es por ello por lo que se debe contar con un permiso para trabajar en dicho lugar.

Por otro lado, la salud, menester del Ministerio de Salud, organismo que se preocupa en el bienestar de la población en general, regula las políticas de salubridad que deben cumplirse en los establecimientos destinados para el consumo de alimentos preparados. Debido a la pandemia por COVID-19, se ha aconsejado practicar el distanciamiento social, así como solicitar que la ciudadanía utilizar continuamente la mascarilla y el lavado de manos.

Económico. Por el momento el Ecuador y a nivel mundial existe una recesión económica a raíz de la pandemia de COVID-19, mismo que ha causado que muchas empresas dejen de existir y que el desempleo aumente. Este factor económico en “Cafetería La Rosa” ha influido de forma en que se ha preparado un plan de contingencia económica para enfrentar varios riesgos.

Otro de los factores que “Cafetería La Rosa” debe tener presente son las huelgas o marchas que pueden ocurrir en el país, pues genera destrucción, caos, daños a locales públicos y comerciales que pueden afectar la economía del negocio.

Social. En el ámbito social “Cafetería La Rosa” está diseñada para la gente cuyo estilo de vida se basa en el consumo de café, dado el sabor y aroma que tiene. mejora el rendimiento físico, activa a la mente y contribuye a la pérdida de peso.

Tecnológico. Si bien es cierto, en los últimos años la tecnología ha ido evolucionando de una manera sorprendente no sólo en los países primermundistas, sino en todos los países del mundo, muchos de estos han sabido utilizar de una manera positiva estos avances, y en el caso de Ecuador, ya que este aprovecha los avances tecnológicos enfocados en todos los aspectos.

En el área de cafeterías, la tecnología ha evolucionado en cuanto a la maquinaria, aplicaciones móviles que ayudan a la publicidad de un local, a encontrar la ubicación de cierta cafetería, etc.

La tecnología ha avanzado de manera radical, a tal punto que en la actualidad existen aplicaciones tales como para realizar reservas, ver el menú de un establecimiento y hasta para la toma de pedidos. “Cafetería la Rosa” trabajará con aplicaciones tecnológicas que faciliten el servicio a domicilio, de esta forma, satisfaciendo a los clientes, así como también trabajará con maquinaria tecnológica avanzada para agilizar la producción de los productos.

Ecológico. Los factores ecológicos son todos aquellos que tienen que ver con el medio ambiente y todo lo que le rodea, por lo tanto, sabemos muy bien que somos dependientes de estos factores ecológicos, dado que nuestra materia prima proviene del cultivo del café. De igual manera, somos responsables por los desperdicios generados en el local en los procesos de producción y consumo, y las políticas de reciclaje previstas para el manejo adecuado de los desechos.

Productos y servicios

“Cafetería La Rosa” será lugar dedicado a ofrecer un menú variado de bebidas y repostería agregando innovación, sin dejar de lado los controles del proceso de control. En los procesos de producción se hace énfasis a técnicas, métodos de preparación, normas de higiene, normas de preparación de los alimentos y bebidas a servir. Con respecto a los servicios, se realizarán actividades de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la cafetería.

Productos esenciales

Hoy en día los clientes buscan variedad en sus productos, de tal manera que puedan satisfacer sus necesidades fisiológicas e incluso buscan sentirse cómodos y relajados. “Cafetería La Rosa” no entrega únicamente bebidas o productos de repostería a los clientes, si no, que ofrece un ambiente positivo, llamativo y seguro, en el cual se pueda no sólo satisfacer el requerimiento de consumir alimentos, pero más importante aún, el de pasar un buen momento con amigos, familiares, compañeros de trabajo o escuela, entre otros.

Producto real

“Cafetería La Rosa” maneja bebidas y productos de repostería en los cuales se encuentran:

- Capuchino: Es una bebida compuesta de café y crema de leche.
- Café: Es una bebida que se obtiene a partir de granos tostados y molidos de café
- Torta de chocolate: es una masa compacta la cual su sabor es muy agradable.

- Te: El té es una infusión de hojas molidas o secas que poseen por lo general propiedades medicinales
- Humitas: Es un producto muy consumido por los pueblos y nacionalidades incaicos en lo cual está compuesto de maíz
- Quimbolitos: Son productos tradicionales ecuatorianos, son muy dulces y su cocción es a vapor.

Características. Para la elaboración de este tipo de alimentos y bebidas existirá un alto compromiso e innovación por cada uno de los empleados demostrado en la preparación de los alimentos a través de la aplicación de correctas medidas de higiene, brindando a los clientes un producto final de primera. En el área de servicio al cliente, los empleados estarán a sus órdenes, asegurándoles una atención amena y positiva siempre de ser posible.

Calidad

En busca de la excelencia se manejarán ciertos estándares de manipulación y almacenamiento de la materia prima como los que se mencionan a continuación:

- Cadena de frio
- Tiempos de preparación
- Higiene
- Limpieza en el puesto de trabajo
- Desinfección de las materias primas
- Desinfección de utensilios de cocina

- Sistema de almacenamiento (FIFO)
- Temperaturas de almacenamiento

Estilo

“Cafetería La Rosa” manejará un estilo casual, con una temática de tres estilos o ambientes: aire, agua y fuego. Esta temática se observará en las paredes, en los cuadros y en la decoración en general de la estación a la que corresponda cada ambiente. El tipo de servicio que se ofrecerá será “americano”, en el cual se servirán los alimentos directamente en la mesa.

Marca

El nombre de “Cafetería La Rosa”, proviene de la idea de un familiar que inspiró este proyecto. Consideramos, además, que rosa es un nombre sutil, llamativo, fácil de pronunciar o decir, además que la imagen de una rosa suele asociarse con delicadeza, frescura y es fácil de identificar al momento de querer reconocerla. Con ello, cuando los clientes escuchen o lean “Cafetería La Rosa” no sólo pensarán en una cafetería común y corriente, si no, en una con un ambiente delicado y familiar en el que podrán degustar sus productos con seguridad y confort.

Producto aumentado

“Cafetería La Rosa”, aparte de ofrecer productos alimenticios, ofrece un ambiente cómodo, con temáticas del clima, pudiendo el cliente escoger qué estación le agrada más para degustar sus productos. Mientras espera a ser atendido, y posteriormente a

ello, se ofrecerá servicio de internet con lo cual, tendrá la oportunidad de investigar, trabajar o simplemente entretenerse con sus dispositivos electrónicos-

Plan de introducción al mercado

Cafetería La Rosa tendrá distintivos y uniformes para cada área:

Área de cocina

El panadero está en la obligación de utilizar el uniforme proporcionado por el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos de estos, dichos uniformes constarán de:

Panadero

- Chaqueta blanca de mangas cortas con vivos y botones negros.
- Pantalón negro de cocina.
- Zapatos negros de cocina (antideslizantes)
- Gorro blanco

Figura 18.
Uniforme de Panadero



Nota. Descripción uniforme del panadero de "Cafetería La Rosa"

Ayudante de cocina, limpieza y bodega

- Chaqueta blanca de mangas cortas con detalles de líneas negras
- Faldón negro llano.
- Pantalón blanco de cocina.
- Zapatos blancos de cocina (antideslizantes).
- Medias blancas.

Figura 19.

Uniforme Ayudante de Cocina, limpieza y bodega.



Nota. Descripción uniforme del ayudante de cocina, limpieza y bodega de "Cafetería La Rosa"

Área administrativa

Cajera – Recepcionista

- Camiseta ploma con detalles blancos.
- Delantal de servicio color plomo
- Pantalón negro.

- Zapatos blancos.
- Medias plomas

Figura 20.
Uniforme de Cajera Recepcionista



Nota. Descripción uniforme de Cajera Recepcionista de "Cafetería La Rosa

Materiales de identificación

Imago tipo

En busca de la necesidad de imagen corporativa, se ha diseñado un imago tipo que no es otra cosa más que una representación gráfica de la marca a través de imágenes y palabras.

Figura 21.
Imago tipo "Cafetería La Rosa"



Nota. Imago tipo de “Cafetería La Rosa”

Elementos para destacar

- **Forma:** La imagen es de forma redonda dado que demuestran unión, evocando emociones más empáticas y cercanas. (Koffka, 1935)
- **Colores:** Los colores son de tonalidades bajas, dado que enseñan sencillez, además demuestran un lado femenino. (Heller, 2004)
- **Diseño:** El diseño es circular con rosas por encima del círculo.
- **Letras:** Las letras utilizadas demuestra firmeza y seriedad. (Llasera, 2021)

Tarjetas de presentación

Las tarjetas de presentación es otro de los mecanismos que permite a los consumidores identificarnos con la marca. En el anverso de la misma, se encuentra el logo de la empresa, así como un logo de un café junto a una conexión de internet, haciendo alusión a los servicios que ofrece el negocio.

Figura 22.
Anverso de Tarjeta de Presentación



Nota. Anverso de tarjeta de presentación de la "Cafetería La Rosa"

En el reverso de la tarjeta de presentación encontramos los números de contacto y el correo para comentarios y sugerencias, adicional al logo del café y la conexión de internet anteriormente mencionados.

Figura 23.
Reverso de Tarjeta de Presentación

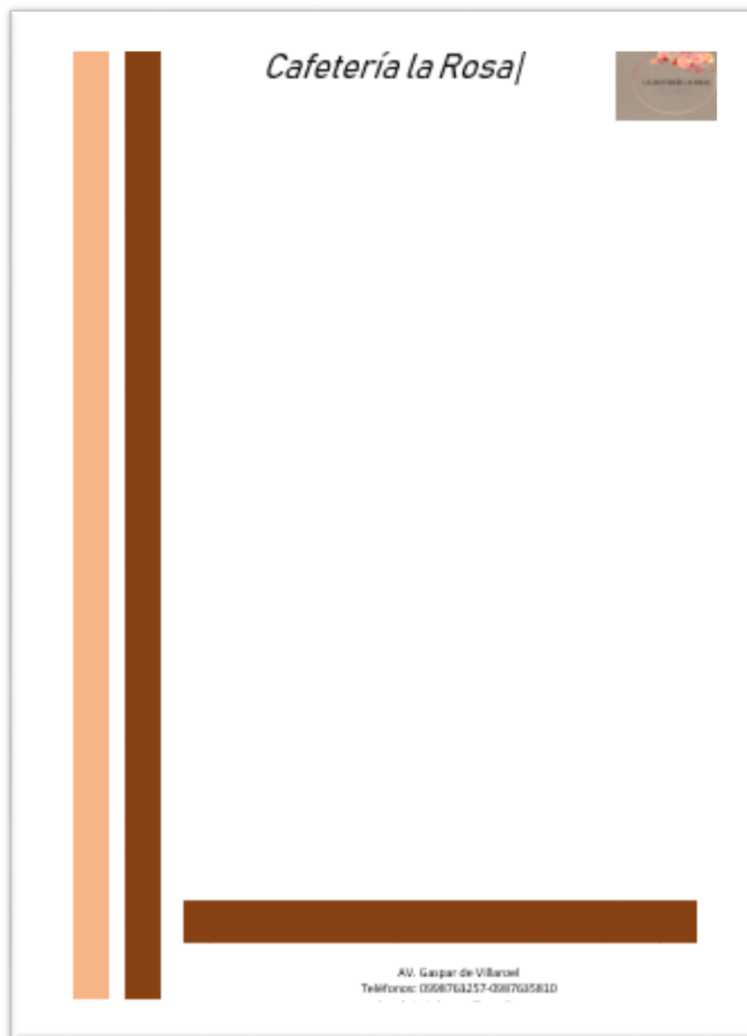


Nota. Reverso de tarjeta de presentación de la "Cafetería La Rosa"

Hoja membretada

Para fortalecer nuestra identidad corporativa utilizaremos hojas membretadas para la comunicación de información relevante.

Figura 24.
Hoja membretada de "Cafetería La Rosa"



Canal de distribución y puntos de venta

La distribución se hará presencialmente en el establecimiento ubicado al norte de Quito, en Av. Gaspar de Villarroel. Adicionalmente, se considerará utilizar la plataforma de envíos Uber Eats y delivery privado para entregas a domicilio.

Promoción

- Para promocionar los productos principalmente como canal de distribución se utilizarán las redes sociales de Instagram y Facebook.
- Los volantes serán otro medio para promociona nuestros productos.

Contacto

- Tarjetas de Presentación
- Correo Electrónico
- Facebook
- Instagram
- WhatsApp

Correspondencia

- La comunicación se realizará por mail corporativo

Negociación

- Mensajes por WhatsApp
- Llamadas telefónicas
- Video llamadas

Financiamiento

- Financiamiento de Marketing

Tabla 16.
Tabla de Financiamiento de Marketing "Cafetería La Rosa"

Tipo de publicidad	Cantidad	Valor unitario	Total
--------------------	----------	----------------	-------

Tarjetas de presentación	100	\$ 0.25	\$ 25
Publicidad en Facebook, Instagram y Mensajes de Texto			\$ 100
Total de presupuesto mensual			\$ 125
Total de presupuesto anual			\$ 1.500

Riesgo de oportunidades del negocio

El riesgo más importante que actualmente enfrenta, no solo “Cafetería La Rosa”, sino también todo establecimiento turístico y de restauración, es la emergencia sanitaria nacional a causa del COVID 19. Todo establecimiento debe cumplir con las medidas necesarias de bioseguridad, sobre todo en el proceso de producción, en donde se involucra la compra de materia prima, elaboración de los productos y la entrega el producto final al cliente. Ya que en todos estos pasos los empleados manipulan directamente cada uno de los productos.

La oportunidad más grande que tiene “Cafetería La Rosa”, es la de posicionarse en un mercado que debido a la emergencia por el COVID 19 ha ido en caída, si bien es cierto que a raíz de la emergencia sanitaria los establecimientos de restauración se han visto perjudicados, a tal manera de que muchos de ellos tuvieron que cerrar sus puertas, el día de hoy es todo lo contrario, el país de a poco está tratando de regresar a la normalidad, y con esto los nuevos establecimientos de comida están surgiendo y creciendo debido a los nuevos sistemas de servicios que se vieron obligados a implementar. Uno de estos es la tecnología, que ayuda a: tomar ordenes, realizar reservaciones, elegir platos en menús digitales, así como también

para el pago realizados mediante banca móvil o transferencias bancarias, sin dejar de resaltar la gran ayuda que brindan las redes sociales como Facebook, para una publicidad digital que puede llegar a centenares de personas, es por eso también que una de las grandes oportunidades que tiene “Cafetería La Rosa”, es la de posicionarse en un mercado digital cada vez más creciente.

Fijación de precios

Fijación de precios por receta estándar

La fijación de precios por receta estándar es “un formato con una lista detallada de los ingredientes, preparación y costos asociados a la receta de los platillos incluidos en el menú de un restaurante.” (Restaurantes Exitosos, 2008).

Los precios en las recetas presentadas a continuación han sido calculados para un solo comensal. Se toma en cuenta el costo de los productos usados para preparar el plato, y la referencia es el costo por kilogramo o litro del producto. A este valor se le adicionan porcentajes de diferentes factores que intervienen en el proceso de producción, por ejemplo:

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

En la receta es posible apreciar cuál es el porcentaje asignado a cada uno de estos rubros. Posterior a una suma de estos, se define el precio final del plato.

A continuación, se presentan los costos de 2 recetas:

- Capuchino con crema
- Pastel de chocolate

Capuchino con crema

Tabla 17.
Capuchino con crema. Receta estándar de costos

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Capuchino con crema.		Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17/02/2023		Chef: Mauricio Frías	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG - LT)	CANTIDAD	TOTAL
Leche	ml	\$1,00	7	\$0,1500
Café Molido	gr	\$15,00	40	\$0,3800
Cacao en Polvo	gr	\$10,00	100	\$0,1000
Canela Molida	gr	\$5,00	100	\$0,0500
Crema Batida	gr	\$4,00	50	\$0,0800
Agua	ml	\$3,50	120	\$0,0300
FOTOGRAFÍA			Total Bruto	\$0,7900
			10% Imprevistos	\$0,0790
			Total Neto	\$0,8690
			Gastos de Fabricación 15%	\$0,1304
			Factor Costo 35%	\$0,1304
			M.O 50%	\$0,4345
			Gastos Administrativos 15%	\$0,1304
			Utilidad 100%	\$0,8690
			Subtotal	\$2,5636
			12% IVA	\$0,3076
			10% Servicio	\$0,2564
			Total	\$3,1275

Pastel de chocolate

Tabla 18.
Pastel de chocolate. Receta estándar de costos

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Pastel de chocolate		Código: 002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17/02/2023		Chef: Mauricio Frías	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG – LT – UNIDADES)	CANTIDAD	TOTAL
Leche	Ml	\$1,00	50	\$0,0200
Harina	Gr	\$2,00	67	\$0,2300
Cacao en Polvo	Gr	\$10,00	167	\$0,1300
Bicarbonato de Sodio	Gr	\$10,00	1493	\$0,0067
Sal	Gr	\$0,60	2273	\$0,0004
Azúcar	Gr	\$1,00	50	\$0,0200
Mantequilla	Gr	\$2,58	160	\$0,0161
Huevos	Unidades	\$3,00	109	\$0,0275
Extracto de Vainilla	Ml	\$1,00	238	\$0,0042
FOTOGRAFÍA			Total Bruto	\$0,4549
			10% Imprevistos	\$0,0455
			Total Neto	\$0,5004
			Gastos de Fabricación 15%	\$0,0751
			Factor Costo 35%	\$0,0751
			M.O 50%	\$0,2502
			Gastos Administrativos 15%	\$0,0751
			Utilidad 100%	\$0,5004
			Subtotal	\$1,4762
			12% IVA	\$0,1771
			10% Servicio	\$0,1476
			Total	\$1,8010

Capacidad instalada

Implementación del negocio

Para la implementación del negocio, se ha considerado necesario contar con los siguientes apartados que formarán parte del capital de trabajo del establecimiento, explicados a fondo en el capítulo 6 de este plan de implementación.

- **Arriendo del local**

Tabla 19.
Arriendo del local "Cafetería La Rosa"

Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$150	\$900	\$1.800

Nota. Ver anexos

- **Equipos industriales**

Tabla 20.
Equipos industriales "Cafetería La Rosa"

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Total
Cafetera Capuchino Expreso Hamilton Beach Doble 2 Tazas	1	\$320,00	\$320,00
Molino de Café Hamilton Beach 80350r	1	\$23,00	\$23,00
Refrigerador Indurama Ri 480 16 Pies	1	\$500,00	\$500,00
Cocina Industrial con Horno 2 Hornillas	1	\$125,00	\$125,00
Licuada Hamilton Beach 58615	1	\$40,00	\$40,00
Tanque Gas 45kg	1	\$68,10	\$68,10
Balanza Digital Gramos y Onzas	1	\$7,00	\$7,00
Balanza Digital Medidor Tipo Cuchara	1	\$8,00	\$8,00
TOTAL			\$1.091,10

Nota. Ver anexos

- **Equipos de computación**

Tabla 21.
Equipos de computación "Cafetería La Rosa"

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Total
Laptop HP 8GB RAM Core I7	1	\$660,00	\$660,00
Impresora Epson L3210	1	\$195,00	\$195,00
TOTAL			\$855,00

Nota. Ver anexos

- **Muebles y enseres**

Tabla 22.
Muebles y enseres "Cafetería La Rosa"

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Total
Caja Registradora	1	\$50,00	\$50,00
Sillas de Acero	30	\$15,00	\$450,00
Mesas Redondas de Madera	8	\$50,00	\$400,00
Estantería Metálica	2	\$85,00	\$170,00
Counter Caja-Recepción-Vitrina Exhibición	1	\$350,00	\$350,00
Mesa de Acero Inoxidable para Cocina	1	\$127,00	\$127,00
Juegos de Vajilla para Cafetería	4	\$75,00	\$300,00
Tabla para Picar Grande	2	\$18,00	\$36,00
Juego de Cuchillos Tramontina 9 Piezas	1	\$38,00	\$38,00
Recipientes Pequeños de Vidrio con Tapa	10	\$2,00	\$20,00
Recipientes Medianos de Vidrio con Tapa	10	\$4,00	\$40,00
Recipientes Grandes de Vidrio con Tapa	10	\$7,00	\$70,00
Juego de Ollas de Acero Inoxidable 10 Piezas	1	\$125,00	\$125,00
Juego de Bowls de Acero Inoxidable 5 Piezas	1	\$10,00	\$10,00
Dispensador de Especias (Canela-Cocoa) de Acero Inoxidable	1	\$1,70	\$1,70
Dispensador de Crema Chantilly	1	\$50,70	\$50,70
Dispensador de Sal	5	\$1,50	\$7,50
Dispensador de Azúcar	5	\$2,00	\$10,00
Dispensador de Salsas	3	\$1,00	\$3,00
Dispensador de Gel Antibacterial	2	\$15,68	\$31,36
Dispensadores de Jabón Antibacterial	2	\$12,00	\$24,00

Dispensadores de Toallas de Papel	1	\$10,00	\$10,00
TOTAL			\$2.314,26

Nota. Ver anexos

- Equipos industriales de seguridad**

Tabla 23.

Equipos industriales de seguridad "Cafetería La Rosa"

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Total
Extintor Polvo Seco 10 Lb	1	\$20,00	\$20,00
Detector de Humo y Calor	2	\$10,00	\$20,00
Detector de Gas GLP	1	\$24,00	\$24,00
Señaléticas (Baño, Salidas, Salida de Emergencia, Normas de Bioseguridad, Extintor, Aforo, etc.)	5	\$3,00	\$15,00
TOTAL			\$79,00

Nota. Ver anexos

- Suministros de oficina**

Tabla 24.

Suministros de oficina "Cafetería La Rosa"

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Precio Mensual
Resmas Papel	5	\$4,00	\$20,00
Esferos	10	\$0,40	\$4,00
Carpetas	10	\$1,00	\$10,00
Archivadores	6	\$3,00	\$18,00
Cuadernos	2	\$1,50	\$3,00
Engrampadoras	1	\$2,00	\$2,00
Perforadoras	1	\$3,00	\$3,00
Resaltadores	3	\$0,80	\$2,40
Tijeras	2	\$0,60	\$1,20
Caja de Grapas	3	\$0,70	\$2,10
TOTAL MENSUAL			\$65,70
TOTAL ANUAL			\$788,40

Nota. Ver anexos

- **Servicios básicos**

Tabla 25.
Servicios básicos "Cafetería La Rosa"

Descripción	Pago Mensual
Agua	\$30,00
Luz	\$50,00
Teléfono	\$20,00
Internet	\$44,00
TOTAL MENSUAL	\$144,00
TOTAL ANUAL	\$1.728,00

Nota. Ver anexos

- **Materiales de limpieza**

Tabla 26.
Materiales de limpieza "Cafetería La Rosa"

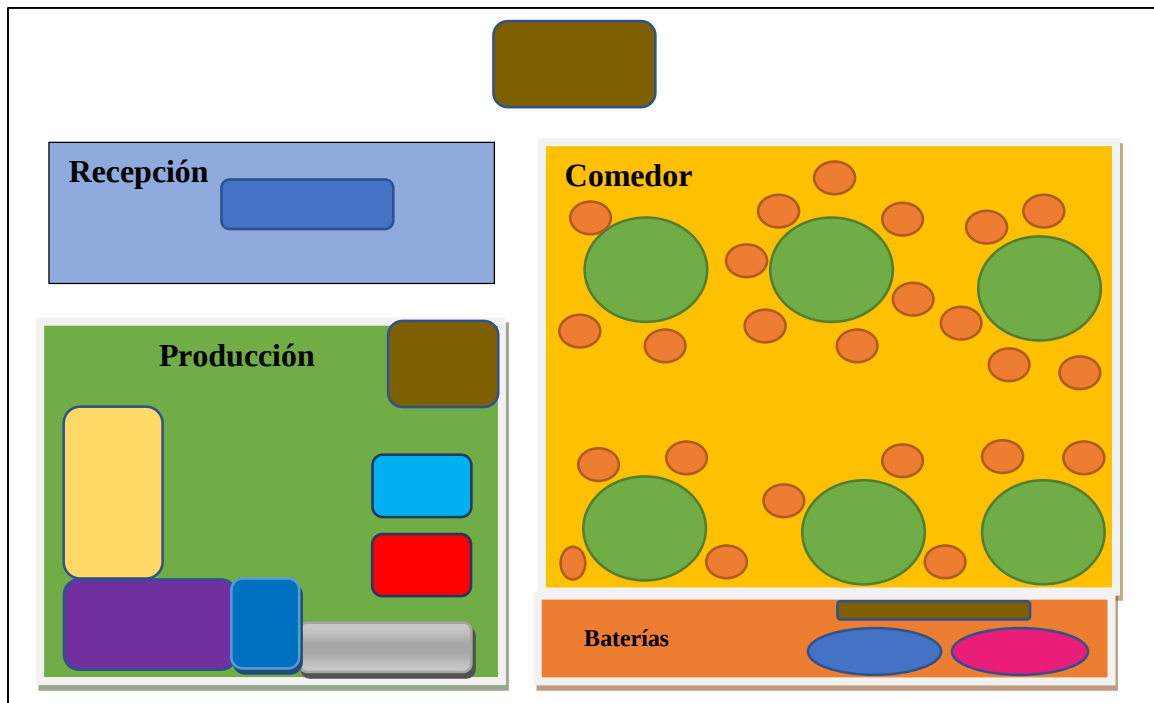
Descripción	Cantidad	V. Unitario	Precio Mensual
Escoba Cerda Mediana	2	\$4,00	\$8,00
Trapeador	2	\$3,00	\$6,00
Balde	2	\$3,50	\$7,00
Recogedor	2	\$2,00	\$4,00
Lavavajillas Líquido 500 Ml	2	\$1,50	\$3,00
Cloro 1 Galón	1	\$3,00	\$3,00
Papel Toalla 150 Unidades	4	\$1,50	\$6,00
Estropajos para Lavar	6	\$3,00	\$18,00
Papel Higiénico Jumbo 4 Unidades	2	\$12,00	\$24,00
Fundas de Basura Industriales 10 Unidades	1	\$2,00	\$2,00
Jabón Líquido de Manos 1 Galón	1	\$5,00	\$5,00
Gel Antibacterial 1 Galón	1	\$4,00	\$4,00
Desinfectante Amonio Cuaternario 1 Galón	1	\$14,00	\$14,00
Aromatizantes Set 4 Piezas	1	\$2,50	\$2,50
TOTAL MENSUAL			\$90,00
TOTAL ANUAL			\$1.080,00

Nota. Ver anexos

Estudio arquitectónico

Para el diseño de la “Cafetería La Rosa”, se ha proyectado una capacidad de aforo aproximada de 25 a 30 personas, por tal razón, por lo cual se ha logrado distribuir el espacio en tres ambientes recepción, producción, comedor y baños.

Figura 25.
Esquema y distribución de la “Cafetería La Rosa”



 Recepción: 1 caja registradora, 1 receptor

 Comedor: 6 mesas, 25 bancos

 Baterías sanitarias: 2 baños, 2 espejos, 2 lavabos

 Producción: 1 cocina, 1 horno, 1 mesones, 1 refrigerador, 1 lava manos, 1 cancel



Puertas: 3

PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Para el funcionamiento de “Cafetería La Rosa” se ha pensado formalizarlo como una persona natural para ello se realizarán los siguientes tramites.

Servicio de Rentas Internas - SRI

Debido al tipo de negocio que representa “Cafetería La Rosa” estaría clasificado por la administración tributaria dentro del Régimen RIMPE. De acuerdo al Servicio De Rentas Internas “se consideran dentro del Régimen RIMPE – Emprendedores a “aquellas personas naturales y jurídicas con ingresos brutos anuales de hasta USD 300.000 al 31 de diciembre del año anterior” (2022). Con ello, el negocio se sujetará a las disposiciones emitidas por este régimen para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Para la obtención del RUC, se lo puede hacer en línea (previa obtención de la firma electrónica) o podrá acudir las instalaciones del Servicio de Rentas Internas con los siguientes requisitos:

- Cedula de identidad o pasaporte
- Certificado de votación
- Planilla de servicio básico, donde se encontrará el establecimiento del contribuyente.
- Formulario de información del registro único del contribuyente RUC

Patente Municipal

Otro de los documentos para el funcionamiento de un negocio es la patente municipal, misma que se cancela una vez al año. Cada municipio emite sus propios lineamientos para el cálculo y pago. Por ejemplo, para el municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se deberá obtener un numero de RAET (Registro de Actividades Económicas Tributarias) y posteriormente, con este registro, procederse a la declaración y pago.

Para el RAET de una persona jurídica, los documentos que se presentarán son:

- Copia de la cedula de identidad o pasaporte
- Formulario de inscripción RAET
- Formulario de acuerdo de uso de medios electrónicos
- Copia de una planilla de servicio básico
- Escrituras de constitución y estatutos debidamente legalizados
- Acuerdo ministerial otorgado
- Nombramiento de representante legal.

Una vez obtenido el RAET, el contribuyente deberá cancelar vía internet ingresando a pam.quito.gob.ec; opción “Declaración en Línea Patente y 1.5 x 1.000” por la actividad económica que realiza.

Permiso de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – Ministerio de Salud (ARCSA)

En vista que “Cafetería La Rosa”, es un establecimiento de servicios alimenticios, obligatoriamente debe poseer el permiso del ARCSA, para su obtención necesita los siguientes requisitos.

- Ingresar a la página ARCSA, e crear un usuario y una contraseña
- Llenar un formulario para el permiso de funcionamiento
- Emitir una orden de pago, en el que poseerá un tiempo establecido de 24 horas de haberse generado.
- Luego de hacer el pago, se puede imprimir en documento del permiso de funcionamiento.

Registro de alimentos y bebidas en el Ministerio de Turismo (Según Categorización)

Según el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito (GADDMQ) El Registro de Turismo, es la inscripción del establecimiento turístico en donde se determina la actividad, tipo y categoría, desarrollada conforme el reglamento de alimentos y bebidas (Cafeterías, Restaurantes, Discotecas y Bares). (Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, pág. 2022)

Para poder tener el registro de alimentos y bebidas en el ministerio de turismo se deben presentar los siguientes documentos:

- Registro único de contribuyentes (RUC)
- Cédula de identidad
- Papeleta de votación
- Copia del contrato de compraventa del establecimiento
- Certificado del instituto ecuatoriano de propiedad intelectual

IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)

Aplicando las leyes para un trabajo digno donde el empleado pueda hacer gozo del servicio de salud, jubilación y adquisición de préstamos, el empleador deberá registrarse y registrar a sus empleados de la siguiente manera.

- Ingresar a la página web: www.iesg.gob.ec.
- Elegir la opción de empleadores
- Ingresar el Ruc, cedula de identidad o pasaporte
- Elegir a que sector pertenece / privado/ publico/ domestico
- Llenar los datos que se encuentran en la página web
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal

Ministerio de Trabajo

El Ministerio de Trabajo es un ente que vela los deberes y derechos de los trabajadores para ello cada trabajador que ingrese a “Cafetería La Rosa”, posee un

contrato de acuerdo a las necesidades del negocio. El contrato realizado será elaborado y subido a la página del SUT (Sistema Único de Trabajo), este registro permitirá que el empleado reciba el décimo tercero, décimo cuarto sueldo y su liquidación.

Sociedad de Autores y Compositores Ecuatorianos SAYCE

Es un permiso que se concede a toda persona que utilice música en su negocio. Para la obtención de este permiso, se debe cancelar de acuerdo con la categoría del restaurante o cafetería, lo que corresponde al 18% y el 45% de un salario básico unificado al año.

PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

Impacto ambiental

“Cafetería La Rosa” buscará tener un impacto social positivo para la sociedad y la comunidad en el aspecto ambiental a través de proyectos enfocados en el reciclaje de residuos es decir crear estrategias de sostenibilidad ambiental que puedan perdurar en el tiempo, ejemplo utilizar productos que sean amigables con el medio ambiente, reutilizando los productos u objetos que se pueda y utilizar empaques que sean amigables con el medio ambiente.

Puesto que nuestro negocio genera gran cantidad de residuos orgánicos e inorgánicos, nuestro compromiso es realizar el proceso de reciclaje desde la separación en recipientes adecuados hasta la transferencia de estos residuos hasta la

fábrica especializada para su tratamiento y posterior reinserción en la cadena de producción.

Crear estrategias de sostenibilidad ambiental que puedan perdurar en el tiempo, ejemplo utilizar productos que sean amigables con el medio ambiente.

Impacto social

La pobreza ha presentado una acentuación durante el año 2022 con respecto al año 2021. De acuerdo a cifras oficiales presentadas al 24 de enero de 2023, a diciembre de 2022, las tasas de pobreza y pobreza extrema por ingresos a nivel nacional son de 25,2% y 8,2% respectivamente. (El Comercio, 2023).

Este incremento responde a la falta de oportunidades de trabajo formal e inadecuadas políticas gubernamentales que han ocasionado que las personas se dediquen al trabajo informal para subsanar sus necesidades de ingresos. A través de nuestro negocio, se generarán plazas de trabajo que permitirán la generación de ingresos adecuados, además de recibir los beneficios que otorga la ley y la oportunidad de crecer como profesionales y personas en el rubro.

PROCESO FINANCIERO

Introducción

A continuación, se describirá el análisis financiero de la empresa “Cafetería La Rosa”, detallando los activos de la empresa que forman parte de la inversión inicial, como los activos fijos, que son necesarios para emprender un negocio, con el

propósito de examinar a través de herramientas financieras como el VAN y el TIR la factibilidad económica del emprendimiento.

Inversiones

La inversión inicial se define como “el dinero que se utiliza para cubrir los costos del negocio, por ejemplo: compra de edificios, instalaciones donde funcionará la empresa, suministros y equipos, contratación del personal, entre otros, rubros necesarios para operar.” (Martínez, 2021)

Activos fijos

Los activos fijos de una empresa son:

Unos bienes, ya sea tangibles o intangibles, que no pueden convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destina a la venta. Son ejemplos de activos fijos: bienes inmuebles, maquinaria, material de oficina, etc. (Debitoor, 2020)

“Cafetería La Rosa” considerará dentro de los activos fijos los equipos industriales, de seguridad, equipos de computación y muebles y enseres. La inversión en estos activos fijos es de \$4.339,36.

Tabla 27.
Activos fijos “Cafetería La Rosa”

Activos Fijos	
Edificios	\$0
Vehículos	\$0

Equipos Industriales / Seguridad	\$1.170,10
Equipos de Computación	\$855,00
Muebles – Enseres	\$2.314,26
TOTAL	\$4.339,36

Nota. Total de activos fijos de “Cafetería La Rosa”.

Capital de trabajo

El capital de trabajo es:

Aquellos recursos disponibles de forma inmediata o en el corto plazo que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente se conoce como activo corriente como efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios, etc. (Gerencie.com, 2022)

En este caso “Cafetería La Rosa” considera como capital de trabajo inicial una inversión de \$ 33.769,16 en donde están considerados los sueldos, servicios básicos, material de oficina, limpieza, publicidad, materia prima y los gastos financieros.

Tabla 28.
Capital de trabajo “Cafetería La Rosa”

Capital de Trabajo	12 Meses
Sueldos	\$19.337,40
Servicios Básicos	\$1.728,00
Material Oficina	\$788,40
Material Limpieza	\$1.080,00
Gastos Documentos, Permisos	\$500,00
Alquiler Local	\$1.800,00
Publicidad	\$1.500,00
Adquisición Materia Prima	\$1.500,00
Gastos Financieros	\$896,00
TOTAL	\$29.129.80

Nota. Capital total de trabajo para “Cafetería La Rosa”.

Inversión total

La inversión total hace referencia a los valores que se obtienen de la sumatoria de los activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo destinado para 1 año de actividad. Para “Cafetería La Rosa” este rubro arroja un saldo de \$ 33.769,16

Tabla 29.
Inversión total "Cafetería La Rosa"

TOTAL DE INVERSIÓN	
ACTIVO FIJO	\$4.339,36
ACTIVO DIFERIDO	\$0
CAPITAL DE TRABAJO /12M	\$29.429,80
TOTAL INVERSIÓN	\$33.769,16

Nota. Desglose del total de inversión para “Cafetería La Rosa”.

Sueldos

En la siguiente tabla se describe la remuneración perteneciente a cada colaborador que forma parte de “Cafetería La Rosa” más las aportaciones correspondientes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Tabla 30.
Sueldos y aportaciones a IESS "Cafetería La Rosa"

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Jefe Administrativo	\$450,00	\$5.400,00	\$510,30	\$656,10	\$5.545,80
Chef	\$450,00	\$5.400,00	\$510,30	\$656,10	\$5.545,80
Ayudante de Cocina	\$450,00	\$5.400,00	\$510,30	\$656,10	\$5.545,80
TOTAL	\$1.350,00	\$16.200,00	\$1.530,90	\$1.968,30	\$16.637,40

Nota. Sueldos y aportaciones del IESS del personal de “Cafetería La Rosa”.

Beneficios legales

Representan el décimo tercer sueldo y el décimo cuarto sueldo que perciben los colaboradores del establecimiento de acuerdo con lo estipulado en el Código de Trabajo.

Tabla 31.
Beneficios legales "Cafetería La Rosa"

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL DECIMOS
Jefe Administrativo	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$900,00
Chef	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$900,00
Ayudante de Cocina	\$450,00	\$450,00	\$450,00	\$900,00
TOTAL	\$1.350,00	\$1.350,00	\$1.350,00	\$2.700,00

Nota. Beneficios sociales de “Cafetería La Rosa”.

El monto total de los sueldos con las respectivas aportaciones al IESS y los beneficios legales ascienden a un monto de \$19.337,40.

Tabla 32.
Total sueldos y aportaciones IESS más beneficios "Cafetería La Rosa"

TOTAL SUELDOS	TOTAL BENEFICIOS	TOTAL ANUAL
\$16.637,40	\$2.700	\$19.337,40

Nota. Total de sueldos y aportaciones personal “Cafetería La Rosa”.

Depreciación activos fijos

“La depreciación de activos fijos es el proceso por el cual se obtiene el valor de la vida útil de los activos a través del paso del tiempo y de esta forma obtener un valor que le permita a la empresa tener el conocimiento de la pérdida de valor económico del activo”. (ANEPSA, 2019)

En “Cafetería La Rosa” los activos fijos sujetos a depreciación están clasificados en: equipos industriales y de seguridad con 10%, equipos de

computación con 33,33% y muebles y enseres con 10% aquí hemos utilizado el método línea recta para nuestro calculo.

Tabla 33.
Depreciación activos fijos "Cafetería La Rosa"

ACTIVOS FIJOS	VALOR LIBROS	% DEPRECIACIÓN	V. DEPRECIACIÓN
Equipos Industriales y de Seguridad	\$1.170,10	10%	\$117,01
Equipos de Computación	\$855,00	33,33%	\$284,97
Muebles y Enseres	\$2.314,26	10%	\$231,43
TOTAL DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			\$633,41

Nota. Depreciación de activos fijos “Cafetería La Rosa”.

Tabla de amortización

A través de la siguiente tabla de amortización se detalla el monto de recursos financieros faltantes que necesitará “Cafetería La Rosa” para iniciar sus actividades.

El monto a financiarse por una entidad financiera asciende a \$10.000.

Tabla 34.
Amortización capital financiado "Cafetería La Rosa"

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
MONTO	\$10.000			
TASA	8,96%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	\$0	\$0	\$0	\$10.000,00
1	\$2.568,26	\$896,00	\$1.672,26	\$8.327,74
2	\$2.054,08	\$746,17	\$1.822,09	\$6.505,65
3	\$2.054,08	\$582,91	\$1.985,35	\$4.520,30
4	\$2.054,08	\$405,02	\$2.163,24	\$2.357,06
5	\$2.054,08	\$211,19	\$2.357,06	\$0

Nota. Amortización de la deuda adquirida para cubrir capital de trabajo.

La tabla de amortización es francesa, donde del capital financiado se ha calculado para un periodo de tiempo de 5 años y con una tasa de interés del 8,96% (tasa activa referencial del Banco Central). En cada año se ha establecido el monto del capital, el interés y el saldo que se continúa restando hasta llegar al año quinto, en donde finaliza el pago total de la deuda.

Estructura capital

La estructura de la inversión total de “Cafetería La Rosa” se encuentra organizada de la siguiente forma: capital propio con un monto de \$23.769,16, que representa un 70% del total de la inversión; capital financiado por una entidad financiera con un monto de \$10.000 que representa el 30% faltante de la inversión.

La representación del costo del capital propio es del 10,6%, porcentaje constituido por la tasa pasiva referencial del Banco Central más el riesgo país, arrojando una tasa de descuento del 7,5%, mientras que el costo del capital financiado es del 8,96% que arroja una tasa de descuento del 2,7%.

Tabla 35.
Estructura de capital de trabajo "Cafetería La Rosa"

ESTRUCTURA DE CAPITAL				
	MONTO	ESTRUCTURA	COSTO	TD
Capital Propio	\$ 23.769,16	70%	10,6%	7,5%
Capital Financiero	\$ 10.000,00	30%	8,96%	2,7%
TOTAL INVERSIÓN	\$ 33.769,16	100%		10,1%
TMAR				

Nota. Capital propio y capital financiado para “Cafetería La Rosa”.

TMAR (Tasa Mínima de Rendimiento)

Es la rentabilidad mínima que un inversionista espera obtener de una inversión, teniendo en cuenta los riesgos de la inversión y el costo de oportunidad de ejecutarla en lugar de otras inversiones.

Por tanto, indica la mínima tasa de beneficio que un gerente de proyecto considera aceptable para poder iniciar un proyecto. Los gerentes aplican este concepto en una amplia variedad de proyectos para así determinar si los beneficios o riesgos de un proyecto exceden el de otros posibles.

La TMAR generalmente se determina al evaluar las oportunidades existentes en la expansión de las operaciones, la tasa de rendimiento de las inversiones y otros factores que la gerencia considera relevantes.

La tasa de descuento que es igual a la **TMAR** se compone de la tasa pasiva referencial del capital propio más el riesgo país que, en este caso, reflejan un porcentaje del 10,6% multiplicado por el porcentaje de la estructura de capital propio, es decir, 70%, más la tasa activa referencial del capital financiado que corresponde a 8,96% multiplicado por el porcentaje de la estructura de capital financiado, es decir 30%, dando como resultado, en cada tipo de capital, una TMAR de 7,5% y 2,7% respectivamente. Esto, a su vez, resulta en una TMAR total del 10,1% para “Cafetería La Rosa”.

Punto de equilibrio

De acuerdo a Flores (2023):

El punto de equilibrio es un término que sirve para definir el momento en que una empresa cubre sus costes fijos y variables. En otras palabras, es cuando los ingresos y los egresos están al mismo nivel y, por lo tanto, no hay ganancias ni pérdidas.

La presente tabla a continuación refleja el monto de fijo de capital de trabajo destinada para cada mes, en el cual se encuentran inmersos los gastos en materia prima, arriendo, sueldos y servicios básicos calculados mensualmente.

Tabla 36.
Costos fijos "Cafetería La Rosa"

COSTOS FIJOS	
Materia Prima	\$150,00
Arriendos	\$150,00
Sueldos	\$1.611,45
Servicios Básicos	\$144,00
TOTAL COSTOS FIJOS	\$2.055,45

Nota. Distribución de costos fijos para "Cafetería La Rosa".

Margen de contribución

El margen de contribución, o contribución en dólares por unidad, es el precio de venta por unidad menos el costo variable por unidad. La "contribución" representa la porción de los ingresos por ventas que no se consume en los costos variables y, por lo tanto, contribuye a la cobertura de los costos fijos.

En el margen de contribución se encuentran calculados los valores de los costos del **Combo 1:** Capuchino + pastel de chocolate, **Combo 2:** Humita + café, **Combo 3:** Quimbolito + chocolate, dando un monto de \$6,55 en costos de los tres

combos armados. El precio estimado de los mismos en conjunto arroja un total de \$15, generando un margen de contribución de \$8,45.

Tabla 37.
Margen de contribución "Cafetería La Rosa"

MARGEN DE CONTRIBUCION (COMBO 1, 2 Y 3 DE CAFETERÍA)		
Precio	\$15,00	
Costo	\$6,55	
Ganancia	\$8,45	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Nota. Margen de distribución de productos a la venta.

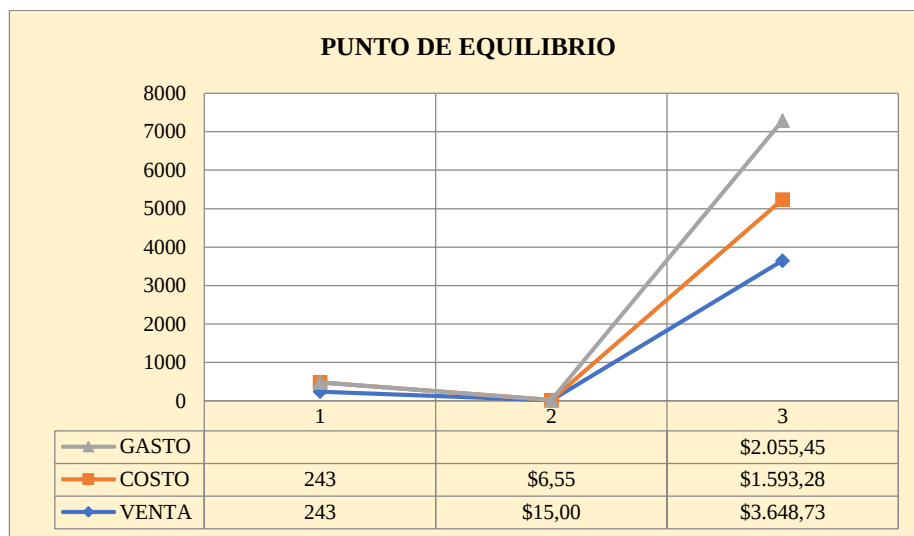
En el estudio financiero de “Cafetería La Rosa” se determinó que existirá una necesidad de vender 243 combos mensualmente con un promedio de 8 ventas diarias de estos productos para llegar al punto de equilibrio, constituido por los costos fijos de producción de dichos combos más el margen de contribución de los mismos.

Tabla 38.
Punto de equilibrio "Cafetería La Rosa"

PUNTO DE EQUILIBRIO			
VENTAS	243	\$15	\$3.648,70
COSTO	243	\$6,55	\$1.593,30
GASTO			\$2.055,45
PUNTO DE EQUILIBRIO			\$0,00

Nota. Presentación de datos para calcular punto de equilibrio.

Figura 26.
Punto de equilibrio "Cafetería La Rosa"



Nota. Indica el punto de equilibrio donde están los gastos, costo y ventas.

Así mismo, se presenta a continuación el cuadro de ventas proyectadas para el primer año de negocio.

Tabla 39.
Ventas proyectadas a 12 meses "Cafetería La Rosa"

VENTAS PROYECTADAS			
Nº Ventas	Precio o Costo x Nro. Ventas	Valor Total 12M	
500	\$7.500,00	\$90.000,00	Ventas
500	\$3.275,00	\$39.300,00	Costo

Nota. Indica las ventas proyectadas de "Cafetería la Rosa"

Costo de ventas

El costo de ventas para "Cafetería La Rosa" se ha estimado a través de una proyección considerando un periodo de tiempo de cinco años. Así, será posible conocer las ventas proyectadas en cada uno de los años, además de la utilidad bruta, utilidad neta y otros factores que intervienen en la elaboración del cálculo del flujo de ventas.

Tabla 40.
Flujo de ventas proyectado a 5 años "Cafetería La Rosa"

AÑOS	0	1	2	3	4	5
VENTAS		\$90.000,00	\$92.709,00	\$95.499,54	\$ 98.374,08	\$101.335,14
COSTO DE VENTAS		\$39.300,00	\$40.482,93	\$41.701,47	\$ 42.956,68	\$44.249,68
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		\$50.700,00	\$52.226,07	\$53.798,07	\$ 55.417,40	\$57.085,46
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$19.337,40	\$19.919,46	\$20.519,03	\$21.136,65	\$21.772,87
SERVICIOS BÁSICOS		\$1.728,00	\$1.780,01	\$1.833,59	\$1.888,78	\$1.945,63
MATERIAL OFICINA		\$788,40	\$812,13	\$836,58	\$861,76	\$887,70
MATERIAL LIMPIEZA		\$1.080,00	\$1.112,51	\$1.145,99	\$1.180,49	\$1.216,02
GASTOS DOCUMENTOS, PERMISOS		\$500,00	\$515,05	\$530,55	\$546,52	\$562,97
ALQUILER		\$1.800,00	\$1.854,18	\$1.909,99	\$1.967,48	\$2.026,70
DEPRECIACIONES		\$633,41	\$633,41	\$633,41	\$633,41	\$633,41
UTILIDAD OPERATIVA		\$24.832,79	\$25.599,33	\$26.388,93	\$27.202,30	\$28.040,16
GASTOS FINANCIEROS		\$896,00	\$746,17	\$582,91	\$405,02	\$211,19
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$23.936,79	\$24.853,16	\$25.806,02	\$26.797,28	\$27.828,96
BASE IMPOSITIVA		\$5.984,20	\$9.009,27	\$9.354,68	\$9.714,02	\$10.088,00
UTILIDAD NETA		\$17.952,59	\$15.843,89	\$16.451,34	\$17.083,27	\$17.740,96

Nota. Indica la proyección de venta en 5 años para “Cafetería La Rosa”

Flujo de caja

En el flujo de caja de “Cafetería Rosa” se han considerado todos los egresos e ingresos que tendrá el negocio con una proyección estimada de cinco años de actividad comercial.

Tabla 41.
Flujo de caja proyectado a 5 años "Cafetería La Rosa"

AÑOS	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		\$24.832,79	\$25.599,33	\$26.388,93	\$27.202,30	\$28.040,16
DEPRECIACION		\$633,41	\$633,41	\$633,41	\$633,41	\$633,41
AMORTIZACION		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
- BASE IMPOSITIVA		\$5.984,20	\$9.009,27	\$9.354,68	\$9.714,02	\$10.088,00
- GASTOS FINACIEROS		\$896,00	\$746,17	\$582,91	\$405,02	\$211,19
- PAGO CAPITAL		\$1.672,26	\$1.822,09	\$1.985,35	\$2.163,24	\$2.357,06

= FLUJO NETO DE CAJA	\$-33.769,16	\$16.913,75	\$14.655,21	\$15.099,40	\$15.553,44	\$16.017,31
----------------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Nota. Indica la proyección de caja de 5 años para “Cafetería La Rosa”

Cálculo del TIR y el VAN

VAN (Valor Actual Neto)

De acuerdo a Velayos (2020):

El valor actual neto (VAN) es un criterio de inversión que consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto o inversión para conocer cuánto se va a ganar o perder con esa inversión. También se conoce como valor neto actual (VNA), valor actualizado neto o valor presente neto (VPN).

Por medio de este indicador financiero se puede determinar la viabilidad del negocio en función de la estimación de los flujos de caja anuales, donde los resultados demuestran que existe un VAN con una rentabilidad de \$29.604,02, por tanto, el proyecto es viable.

Interpretación VAN

Tabla 42.
Interpretación del VAN

VAN= VALOR ACTUAL NETO (INDICADOR DE RENTABILIDAD)
VAN = BENEFICIOS NETOS ACTUALIZADOS - INVERSION
VAN < 0 -> EL PROYECTO NO ES RENTABLE
VAN > 0 -> EL PROYECTO ES RENTABLE
VAN = 0 -> EL PROYECTO NO PRODUCIRÁ PÉRDIDAS NI GANACIAS.

Nota. Indica como se interpreta el VAN para “Cafetería La Rosa”

Fórmula VAN

$$AN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

$$AN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = \$ - 33.769,16 + \frac{\$16.913,75}{(1+7,5\%)} + \frac{\$14.655,21}{(1+7,5\%)^2} + \frac{\$15.099,40}{(1+7,5\%)^3} + \frac{\$15.553,44}{(1+7,5\%)^4} + \frac{\$16.017,31}{(1+7,5\%)^5}$$

F_t = Flujos de dinero en cada periodo de tiempo.

I_0 = Inversión inicial.

n = Número de periodos de tiempo.

k = Es el tipo de descuento o de interés exigido de la inversión.

TIR (Tasa Interna de Retorno)

Para Sevilla (2020) “la tasa interna de retorno (TIR) es la rentabilidad que ofrece una inversión, es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto.”

Interpretación TIR

Tabla 43.
Interpretación del TIR

TIR= TASA INTERNA DE RETORNO
TIR = VAN = 0
TIR < T -> PROYECTO NO ES RENTABLE
TIR > TD -> PROYECTO ES RENTABLE
TIR = TD -> PROYECTO NO PRODUCIRÁ PÉRDIDAS NI GANACIAS
TIR = TD -> PROYECTO NO PRODUCIRÁ PÉRDIDAS NI GANACIAS
<i>Nota.</i> Indica como se interpreta el TIR para “Cafetería La Rosa”

Fórmula TIR

$$AN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+TIR)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+TIR)} + \frac{F_2}{(1+TIR)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+TIR)^n} = 0$$

$$AN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+TIR)^t} = \$ - 33.769,16 + \frac{\$16.913,75}{(1+36,98\%)} + \frac{\$14.655,21}{(1+36,98\%)^2} + \frac{\$15.099,40}{(1+36,98\%)^3} \\ + \frac{\$15.553,44}{(1+36,98\%)^4} + \frac{\$16.017,31}{(1+36,98\%)^5} = 0$$

F_t = Flujos de caja.

I_0 = Inversión inicial.

n = Número de periodos de tiempo.

TIR= Tasa interna de retorno.

El cálculo de la tasa interno de retorno (TIR) de “Cafetería La Rosa” demuestra que existirá una rentabilidad en el proyecto con un porcentaje del 36,98% con una separación del 26,8% de la tasa mínima de rendimiento (TMAR) que se encuentra en el 10,11%. Por tales razones, la puesta en marcha de este negocio sería viable.

Tabla 44.
Cálculo de VAN y TIR para "Cafetería La Rosa"

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	29.604,02
TIR	36,98%
TMAR	10,11%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Es importante la ubicación (Gaspar de Villarroel) para el funcionamiento de la Cafetería La Rosa, con ello, se aprovechará la ventaja de ser una zona concurrida que proporcionará rápida y creciente popularidad entre los clientes, así, el negocio deberá concentrarse en definir qué tipo de publicidad es la adecuada para invertir su capital y consolidar su negocio.

Mediante la encuesta realizada a los habitantes y personas que frecuentan constantemente el sector, se ha concluido que Cafetería La Rosa debe realizar promociones con descuento en precio y demostraciones.

Es de vital importancia contar con el presupuesto y permisos para el funcionamiento de la Cafetería La Rosa.

Cafetería La Rosa deberá capacitar a su personal constantemente en el trato al cliente para así brindar una atención de calidad, lo que ayudará en el incremento de la demanda e incentivos que ayuden al desarrollo de su capacidad laboral. Se tendrá también en cuenta las actividades a desarrollar por cada uno de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Para lograr la diferenciación con la competencia será necesario que los trabajadores usen un uniforme con el logo de la cafetería.

El negocio deberá enfocarse en generar seguridad a los clientes en las instalaciones, mediante el cumplimiento de normas de salubridad, prevención y evacuación.

Recomendaciones

Es importante que los trabajadores de la Cafetería La Rosa sobresalgan entre los clientes usando correctamente el uniforme con su logo y dando una buena imagen al momento de recibirlos en las instalaciones.

Es recomendable que la Cafetería La Rosa lleve el control de sus ventas dentro de la misma para determinar sus ganancias, verificando así si se alcanza el presupuesto establecido en las proyecciones de VAN, TIR y TMAR.

La Cafetería La Rosa debe tener la estructura organizacional que muestren la línea jerárquica, los puestos y los empleados como también cada uno de sus departamentos.

Cafetería La Rosa tiene que vender una experiencia positiva al momento de servir un café a nuestros clientes para provocar el deseo de regresar a vivir una nueva experiencia.

Referencias

Internet

ANEPSA. (2019). *¿Qué es la depreciación de activos fijos?* Obtenido de <https://anepsa.com.mx/depreciacion-de-activos-fijos/>

Debitoor. (2020). *Glosario de Contabilidad*. Obtenido de Activo Fijo: <https://debitoor.es/glosario/activo-fijo>

El Comercio. (29 de Enero de 2023). *La pobreza en Ecuador tuvo un estancamiento durante la última década*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/estancamiento-pobreza-ecuador-ultima-decada.html>

Flores, J. (2023 de Enero de 2023). *Punto de equilibrio en una empresa: qué es y cómo se calcula*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/punto-equilibrio-empresa>

Gerencie.com. (12 de Septiembre de 2022). *Capital de trabajo*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/capital-de-trabajo.html>

Google Maps. (13 de Febrero de 2022). *Google Maps*. Recuperado el 6 de Marzo de 2023, de <https://www.google.com/maps/place/El+Sol+%26+Avenida+Gaspar+de+Villarreal,+Quito+170102/data=!4m2!3m1!1s0x91d59a9c35877649:0x67eda221>

89955f9?sa=X&ved=2ahUKEwjA3cyC-
8j9AhX3RTABHY6vAFcQ8gF6BAgIEAI

Llasera, J. (11 de Mayo de 2021). *Imborrable*. Obtenido de Tipografías: Qué son, los diferentes tipos y sus variables tipográficas: <https://imborrable.com/blog/tipografias-que-son/#:~:text=La%20palabra%20tipograf%C3%ADa%20proviene%20de,arte%20de%20dise%C3%B1ar%20las%20letras%E2%80%9D>.

Martínez, J. (23 de Diciembre de 2021). *Inversión inicial requerida y capital de trabajo: ¡Claves aquí!* Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/inversion-inicial-requerida-y-capital-de-trabajo/#:~:text=La%20inversi%C3%B3n%20inicial%20para%20el,la%20contrataci%C3%B3n%20del%20personal%20que>

Organización Internacional del Trabajo. (30 de Abril de 2018). *La economía informal emplea más de 60 por ciento de la población activa en el mundo, según la OIT*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627202/lang--es/index.htm

Restaurantes Exitosos. (2008). *La importancia de la receta estándar en tu restaurante*. Obtenido de <https://www.menuspararestaurantes.com/la-importancia-de-la-receta-estandar-en-tu-restaurante/>

Servicio de Rentas Internas. (2022). *RIMPE* . Obtenido de Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares: <https://www.sri.gob.ec/nl/rimpe>

Sevilla, A. (1 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Tasa interna de retorno (TIR): <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>

Velayos, V. (1 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Valor actual neto (VAN): <https://economipedia.com/definiciones/valor-actual-neto.html>

Libros o Artículos

Heller, E. (2004). *Psicología del color: Cómo actúan los colores sobre los sentimientos y la razón*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill e Interamericana Editores S.A de C.V.

Koffka, K. (1935). *Principles of Gestalt Psychology* Harcourt, Brace & World. New York: Inc New York.

Maslow, A. (2013). *A Theory of Human Motivation*. Martino Fine Books.

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Editorial Progreso de S.A de C.V.

Ramírez, J. (2018). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. *DSPACE*, 54-61.

Ramírez, T. (2010). *¿Cómo hacer un proyecto de investigación?* Caracas: Panapo.

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de encuesta aplicada a muestra

ENCUESTA DE FACTIBILIDAD “CAFETERÍA LA ROSA”	
Objetivo: Realizar un estudio de factibilidad para determinar el nivel de aceptación que tendría la implementación del negocio “Cafetería La Rosa” en la Av. Gaspar de Villaroel en los potenciales clientes.	
Instrucciones: -Responda con veracidad las siguientes preguntas que se presentan a continuación -Escoja una sola respuesta	
FECHA	No.
PREGUNTAS	
1.¿Con qué frecuencia usted consume café y productos de panadería / pastelería en locales dedicados para tal efecto?	
☐ Poco Frecuente	☐ Frecuentemente ☐ Muy Frecuentemente
2.¿Qué es lo primero que le llama la atención de una cafetería?	
☐ Precio del Producto	☐ Calidad del Producto ☐ Ambiente de la Cafetería ☐ Presentación del Producto
3.¿Qué servicios le gustaría que ofreciera una cafetería?	
☐ Socialización	☐ Conexión a Internet ☐ Alimentación ☐ Relajación ☐ Decoración Especial
4.¿Le gustaría visitar una cafetería con temática decorativa o ambientes de fuego, agua y aire?	
Sí ☐	No ☐
5.¿Considera que nuestra cafetería sería de fácil acceso al estar ubicada en este sector?	
Sí ☐	No ☐
6.¿Con qué frecuencia solicita productos de cafetería y panadería – pastelería en su domicilio?	
☐ Poco Frecuente	☐ Frecuentemente ☐ Muy Frecuentemente
7.De solicitar productos a domicilio ¿Cuál de las siguientes plataformas de distribución escogería usted para recibirlos?	
☐ Ubber Eats	☐ Rappi Ecuador ☐ Delivery Privado
8.¿Cuál es el precio que estaría dispuesto a pagar por los precios ofertados en una cafetería?	
☐ \$3-\$8	☐ \$9-\$14 ☐ \$15-\$20
9.¿Cuál es el medio de comunicación digital que más usaría para enterarse sobre los servicios, productos y promociones de nuestra cafetería?	
☐ Facebook	☐ Instagram ☐ Twitter
10.¿Qué tipo de promociones le gustaría ver en la cafetería?	
☐ Descuentos Precio	☐ Obsequios ☐ Demostraciones ☐ Dinámicas ☐ Novedades
¡Agradecemos su valiosa colaboración!	

Anexo 2. Recetas de Costos Capuchino con Crema

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Capuchino con crema.		Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17/02/2023		Chef: Mauricio Frías	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG - LT)	CANTIDAD	TOTAL
Leche	ml	\$1,00	7	\$0,1500
Café Molido	gr	\$15,00	40	\$0,3800
Cacao en Polvo	gr	\$10,00	100	\$0,1000
Canela Molida	gr	\$5,00	100	\$0,0500
Crema Batida	gr	\$4,00	50	\$0,0800
Agua	ml	\$3,50	120	\$0,0300
FOTOGRAFÍA			Total Bruto	\$0,7900
			10% Imprevistos	\$0,0790
			Total Neto	\$0,8690
			Gastos de Fabricación 15%	\$0,1304
			Factor Costo 35%	\$0,1304
			M.O 50%	\$0,4345
			Gastos Administrativos 15%	\$0,1304
			Utilidad 100%	\$0,8690
			Subtotal	\$2,5636
			12% IVA	\$0,3076
			10% Servicio	\$0,2564
			Total	\$3,1275

Anexo 3. Receta de Costos Pastel de Chocolate

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Pastel de chocolate		Código: 002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17/02/2023		Chef: Mauricio Frías	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG – LT - UNIDADES)	CANTIDAD	TOTAL
Leche	Ml	\$1,00	50	\$0,0200
Harina	Gr	\$2,00	67	\$0,2300
Cacao en Polvo	Gr	\$10,00	167	\$0,1300
Bicarbonato de Sodio	Gr	\$10,00	1493	\$0,0067
Sal	Gr	\$0,60	2273	\$0,0004
Azúcar	Gr	\$1,00	50	\$0,0200
Mantequilla	Gr	\$2,58	160	\$0,0161
Huevos	Unidades	\$3,00	109	\$0,0275
Extracto de Vainilla	Ml	\$1,00	238	\$0,0042
FOTOGRAFÍA			Total Bruto	\$0,4549
			10% Imprevistos	\$0,0455
			Total Neto	\$0,5004
			Gastos de Fabricación 15%	\$0,0751
			Factor Costo 35%	\$0,0751
			M.O 50%	\$0,2502
			Gastos Administrativos 15%	\$0,0751
			Utilidad 100%	\$0,5004
			Subtotal	\$1,4762
			12% IVA	\$0,1771
			10% Servicio	\$0,1476
			Total	\$1,8010

Anexo 4. Proformas

- Arriendos**

Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$150	\$900	\$1.800

- Equipos industriales**



Cafetera Capuchino Espresso Hamilton Beach Doble 2 Tazas

Valor \$320

Quito, Pichincha



Molino De Café Hamilton Beach 80350r

U\$S 23



Nuevo

Indurama Refrigeradora / Ri-480 / 16 Pies Cúbicos

\$500.00

Quito, Pichincha



Cocina Industrial con Horno 2 Hornillas

\$125.00

Quito, Pichincha

- **Equipos de computación**



Laptop HP 8GB RAM Core i7

VALOR \$660.00

Nueva



Impresora Epson L3210

\$195.00

Nueva

- **Muebles y enseres**



Caja Registradora Metálica

U\$S 50



Nuevo | 1 vendido

**Sillas Restaurante
Mesas Para Bar Quito**

[Favorito](#)

15 dólaresU\$S15

Hasta 12 cuotas



Nuevo

**Mesa Madera,
Restaurante Cafetería**

[Favorito](#)

50 dólaresU\$S50

Hasta 12 cuotas



Estanterías Metálicas -perchas

U\$S 85



Mesas En Acero Inoxidable Por Stock En Oferta ¡¡

U\$S 127

Envío gratis



Counter Cleo - Caja, Recepción, Counter

U\$S 350



Vajilla Y Cubiertos Restau- rantes Y Cafeterias

U\$S 75

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

☐ Entrega a acordar con el vendedor
Guayaquil, Guayaquil
[Ver formas de entrega](#)

Color: Plateado

¡Última disponible!

Comprar ahora



Tabla Para Picar Profesional

U\$S 18



Juego De Cuchillos Tramontina 9 Piezas, Acero Inoxidable

U\$S 37⁹⁹



Nuevo

Frascos De Vidrio con tapa

[Favorito](#)

2 dólaresU\$S2

Hasta 12 cuotas



Nuevo

Frascos De Vidrio con tapa

[Favorito](#)

4 dólaresU\$S4

Hasta 12 cuotas



Nuevo

Frascos De Vidrio con tapa

Favorito

7 dólaresU\$S7

Hasta 12 cuotas



Juego De Ollas Magefesa 10 Piezas En Acero Inoxidable

U\$S 125



Bowls Umco Juego De 5pzs Acero Inoxidable
Nuevo

\$10 dólares



Dispensador de Especias
(Canela-Coco) de Acero
Inoxidable

\$\$1,75

Nuevo



Nuevo

Dispensador De Crema Chantilly

[Favorito](#)

50,70 dólaresU\$S50,70

Hasta 12 cuotas



Nuevo

\$1.50

Salero astro c/tap/metal 5468/5432



Nuevo
\$2.00

Azucarero 883603a



Nuevo
Dispensador De Salsas
\$1,00



Nuevo | 2 vendidos

Dispensador Para Gel Antibacterial O Jabón Liquido

[Favorito](#)

15,68
dólaresU\$S15,68

Hasta 12 cuotas



Nuevo | 3 vendidos

Dispensador Para Gel Antibacterial O Jabón Liquido

[Favorito](#)

12,00 dólaresU\$S12,00

Hasta 12 cuotas



Nuevo | +5 vendidos

Dispensador De Toalla En Z

[Favorito](#)

10 dólaresU\$S10,00

Hasta 12 cuotas

- Equipos industriales de seguridad



Nuevo | 1 vendido

Extintor Polvo 10 Libras

[Favorito](#)

20 dólaresU\$S20

Hasta 12 cuotas



Detector De Humo y Calor Contra Incendios

10 DoloresU\$S10⁰⁰



Detector De Gas Glp A Domicilio

U\$S 24



Se Fabrica Señaleticas Norma Inen 20x30 Personalizada Pvc
3dólaresU\$S3

- **Suministros de oficina**



Resma Papel Bond Xerox Original A4 75gr 500h

U\$S 4



Esferos Bic Cristal Punta Media Dura + X 24
40 centavos 0,40



FOLDER TAPA TRANSPARENTE
OFICIO – A3 – PROTECTORES DE HOJA

\$0,42

Carpeta Tapa Transparente Oficio
U\$S 1



Carpeta Archivador Oficio L8/a4 Sorab Varios
Colores Oferta

3 dólaresU\$S3,0

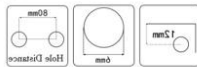
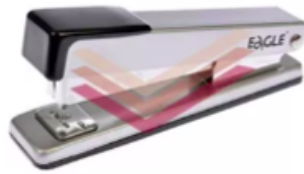


Cuaderno Espiral Pequeño Pasta Dura Oferta Remate

1,50 un dólar con cincuenta centavosU\$S1,50

Grapadora Eagle 1088as Metalica

U\$S 2



Perforadora 80gsm 80mm mp53978

Perforadora 80gsm 80mm mp53978

\$3

—

1



CAJA DE 10 UND.



Resaltador Varios Modelos

80 centavos U\$S0.80



Tijera Pequeña Colores

Favorito

0,60 sesenta centavos U\$S 0.60

Hasta 12 cuotas



Grapas Industrial 8mm Ingco

U\$S 0,70

- **Materiales de limpieza**



Escoba Cerda Mediana

\$2.00

Nueva



Características principales

Marca	Unilimpio
Fabricante	Unilimpio
Formato de venta	Unidad
Unidades por pack	24

\$1.50 PAQUETE X 175 UNIDADES



Papel Higiénico Jumbo

U\$S 12

Envío gratis



Jabón antibacterial, Galón

U\$S5



Opigal Desinfectante Concentrado Amonio Cuaternario 5ta G

U\$S 14

Envío gratis



**Ambientador Tips Tipo
Cono Gel Frut Rojos
170 Gr/set 4 aromas**

TIPS

\$2,50



LAVAVAJILLAS LIQUIDO SAPOLIO
LIMON 500 ML

\$1.50



Nuevo

Set de Estropajos x 6

3 dólaresU\$S3