



CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería ubicada en la parroquia Pacayacu cantón Lago Agrio provincia Sucumbíos”

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

AUTOR:

Huerta España Nayelly Fernanda

TUTOR:

M Sc. Christian Carvajal

D.M. Quito, 5 de marzo 2022

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mi madre España López Yury, a la memoria de mi hermano Huerta Julio, a mis hermanas Huerta Yessenia y Huerta Nataly, a mis sobrinos Aguilar Milan, Guerra Keylor, Huerta Samara y a mí misma.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fuerzas para continuar, al apoyo incondicional de mi madre por estar conmigo en todo momento guiándome con su sabiduría a salir adelante pese a cualquier circunstancia, a mi hermano que no puede estar presente en la culminación de la carrera, al aporte emocional y ánimos para continuar de mis hermanas y sobrinos, a mi esfuerzo y dedicación en todo este proceso en el cual me forjare como profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi madre España López Yury por su esfuerzo en ayudarme a continuar con mis estudios.

Al Instituto Tecnológico Internacional por permitirme realizar y culminar mis estudios profesionales.

Al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Pacayacu, por su colaboración a proporcionar información necesaria para la realización de este proyecto.

De manera especial, mi más sincero agradecimiento al Magister Christian Carvajal, por haberme guiado y orientado para culminar el presente proyecto.

A todos mis profesores y profesoras de la carrera de Administración, por el aporte de conocimientos que me fueron compartidos; los cuales ayudaron en mi formación académica, profesional y personal.

Finalmente agradezco a cada una de las personas que colaboraron con mi persona hasta la culminación de mi trabajo.

AUTORIA

Yo, Huerta España Nayelly Fernanda autor del presente proyecto, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Huerta España Nayelly Fernanda

D.M. Quito, 5 de marzo del 2022

M Sc. Christian Carvajal.
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.

M Sc. Christian Carvajal.

D.M. Quito, 5 de marzo del 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

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

PRIMERA: El **M Sc. Christian Carvajal** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Srta. **Huerta España Nayelly Fernanda** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO.- La Srta. **Huerta España Nayelly Fernanda** realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería ubicada en la parroquia Pacayacu cantón Lago Agrio provincia Sucumbíos”** para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **M Sc. Christian Carvajal**.

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, **M Sc. Christian Carvajal** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Srta. **Huerta España Nayelly Fernanda**, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería ubicada en la parroquia Pacayacu cantón Lago Agrio provincia Sucumbíos”** y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

MS.c Christian Carvajal

Huerta España Nayelly Fernanda

D.M. Quito, 5 de marzo del 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIA	iv
CERTIFICACIÓN.....	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN	13
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	14
2.1. Creación de la empresa	14
2.2. Descripción de la empresa	14
2.2.1. Importancia	14
2.2.2. Características	15
2.2.3. Actividad.....	16
2.3. Tamaño de la empresa.....	16
2.4. Necesidades que satisfacer	17
2.4.1. Necesidad Fisiológica.....	17
2.4.2. Necesidad de Seguridad.....	17
2.4.3. Necesidad Social – Afiliación.....	18
2.4.4. Necesidad de Reconocimiento.....	18
2.4.5. Necesidad de Autorrealización.....	18
2.5. Localización de la empresa	18
2.6. Filosofía empresarial.....	18
2.6.1. Misión.....	19
2.6.2. Visión.....	19
2.6.3. Objetivos empresariales	19
2.6.4. Meta.....	19
2.6.5. Estrategias.....	19
2.6.6. Políticas	20
2.6.7. FODA	21

2.7.	Desarrollo organizacional	22
2.7.1.	Tipo de Estructura.	22
2.7.2.	Formalización.	22
2.7.3.	Centralización – Descentralización.	23
2.7.4.	Integración.	23
2.8.	Organigrama empresarial	26
2.9.	Funciones del personal	26
3.	PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	32
3.1.	Objetivo de mercadotecnia	32
3.2.	Investigación de mercado.....	32
3.2.1.	Modalidad.	32
3.3.	Plan de Muestreo	33
3.4.	Análisis de las encuestas.....	34
3.4.1.	Análisis General.....	47
3.5.	Entorno empresarial	48
3.5.1.	Microentorno.	48
3.5.2.	Macroentorno	51
3.6.	Producto y servicio	54
3.6.1.	Producto Esencial.	55
3.6.2.	Producto real.	55
3.6.3.	Características.	55
3.6.4.	Calidad.	56
3.6.5.	Estilo.	56
3.7.	Marca.	57
3.7.1.	Producto aumentado.	57
3.8.	Plan de introducción al mercado.....	57
3.8.1.	Distintivos y Uniformes	57
3.8.2.	Materiales de identificación.....	61
3.8.3.	Canal de distribución y puntos de ventas	63
3.9.	Fijación de Precios	64
3.9.1.	Fijación de precios por receta estándar.	64
3.10.	Implementación del negocio	68
3.11.	Estudio arquitectónico	73
4.	PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	74

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	78
5.1. Objetivo de área	78
5.2. Impacto ambiental	79
5.3. Impacto social	83
6. PROCESO FINANCIERO	85
6.1. Introducción	85
6.2. Activos Fijos	85
6.3. Activos diferidos	85
6.4. Capital de trabajo	86
6.5. Sueldos	87
6.6. Depreciación activos fijos	88
6.7. Amortizaciones	89
6.8. Tabla de amortización	89
6.9. Estructura capital	90
6.10. Punto de equilibrio	91
6.11. Costo de ventas	93
6.12. Flujo de caja	94
6.12.1. VAN (Valor Actual Neto)	95
6.12.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)	96
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
7.1. Conclusiones	97
7.2. Recomendaciones	98
7.3. Bibliografía	99
7.4. Anexos	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Méritos aspectos a considerar, Administrador	27
Tabla 2 Méritos aspectos a considerar, Repostero.....	29
Tabla 3 Méritos aspectos a considerar, mesero.....	31
Tabla 4 Pregunta A0	34
Tabla 5 Pregunta A1	35
Tabla 6 Pregunta A2	36
Tabla 7 ¿Consume usted helado? P1.....	37
Tabla 8 ¿Con que frecuencia consume usted helado?P2.....	38
Tabla 9 ¿Cuál característica le motiva para consumir helado? P3.....	39
Tabla 10 ¿En qué lugar compra mayormente helado? P4	40
Tabla 11 ¿Qué factores condicionan la compra de un helado?P5.....	41
Tabla 12 ¿Qué presentación de helado es la de su preferencia? P6	42
Tabla 13 ¿Qué sabores preferiría de helado? P7	43
Tabla 14 ¿Consumiría usted un helado combinado con frutas preparado a su vista? P8	44
Tabla 15 ¿Le gustaría que se apertura una heladería en el centro de la parroquia Pacayacu? P9.....	45
Tabla 16 ¿Consideraría comprar helados en un establecimiento que ofrece una experiencia del consumo diferente como nuevo sabores y nuevas presentaciones? P10	46
Tabla 17 Proveedores.....	50
Tabla 18 Financiamiento publicidad.....	63
Tabla 19 Helado pequeño, receta estándar de costos.	65
Tabla 20 Helado mediano, receta estándar de costos	66
Tabla 21 Helado grande , receta estándar de costos	67
Tabla 22 Arriendo del local.....	68
Tabla 23 Equipos industriales.....	68
Tabla 24 Equipos de computación.....	69
Tabla 25 Muebles y enseres.....	69
Tabla 26 Herramientas y utensilios.	70
Tabla 27 Equipos industriales de seguridad.....	70

Tabla 28 Equipos de protección personal	71
Tabla 29 Útiles de oficina	71
Tabla 30 Equipo de limpieza	72
Tabla 31 Servicios básicos	73
Tabla 32 Significado de símbolos.....	81
Tabla 33 Evaluación ambiental	82
Tabla 34 Activos Fijos.....	85
Tabla 35 Activos diferidos.....	86
Tabla 36 Capital de trabajo	87
Tabla 37 Sueldos.....	87
Tabla 38 Decimos	88
Tabla 39 Tot. Decimos.	88
Tabla 40 Depreciación activos fijos	89
Tabla 41 Amortizaciones	89
Tabla 42 Amortizaciones	90
Tabla 43 Estructura del capital	91
Tabla 44 Costos fijos	91
Tabla 45 Margen de contribución	92
Tabla 46 Punto de equilibrio.....	93
Tabla 47 Ventas/Costos.....	93
Tabla 48 Flujo de ventas.....	94
Tabla 49 Flujo de caja	95
Tabla 50 Calculo del TIR y el VAN.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Pirámide de Maslow.....	17
Ilustración 2 Ubicación.....	18
Ilustración 3 Flujograma almacenamiento.....	24
Ilustración 4 Flujograma proceso de ventas.....	25
Ilustración 5 Organigrama empresarial Fruti Deli.....	26
Ilustración 6 Pregunta A0, gráfico circular.....	34
Ilustración 7 Pregunta A1, gráfico circular.....	35
Ilustración 8 Pregunta A2, gráfico circular.....	36
Ilustración 9 Pregunta P1, gráfico circular.....	37
Ilustración 10 Pregunta P2, gráfico circular.....	38
Ilustración 11 Pregunta P3, gráfico circular.....	39
Ilustración 12 Pregunta P4, gráfico circular.....	40
Ilustración 13 Pregunta P5, gráfico circular.....	41
Ilustración 14 Pregunta P6, gráfico circular.....	42
Ilustración 15 Pregunta P7, gráfico circular.....	43
Ilustración 16 Pregunta P8, gráfico circular.....	44
Ilustración 17 Pregunta P9, gráfico circular.....	45
Ilustración 18 Pregunta P10, gráfico circular.....	46
Ilustración 19 Esquema microentorno Fruti Deli.....	48
Ilustración 20 Ubicación.....	48
Ilustración 21 Esquema macroentorno Fruti Delil.....	52
Ilustración 22 Diseño uniforme Administrador.....	58
Ilustración 23 Diseño uniforme Repostero.....	59
Ilustración 24 Diseño uniforme Mesero.....	60
Ilustración 25 Imagotipo Frti Deli.....	61
Ilustración 26 Tarjeta de presentacion.....	62
Ilustración 27 Hoja membretada.....	62
Ilustración 28 Estructura del establecimiento.....	73

“Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería ubicada en la parroquia Pacayacu cantón Lago Agrio provincia Sucumbíos”

Huerta España Nayelly Fernanda

M Sc. Christian Carvajal

D.M. Quito 5 de marzo del 2022

RESUMEN

El presente plan de negocio evalúa la creación de la empresa Heladería Fruti Deli en la Parroquia Pacayacu, cantón Lago Agrio, provincia Sucumbíos, con unas características altas en calidad y sostenibilidad, este proyecto tendrá como labor económica la venta de helados con sabores innovadores de acuerdo al gusto de los consumidores.

La heladería se ubicará en la calle principal, se considera que esta es una zona ideal para la venta de nuestro producto, al ser una zona bastante circulada y cercana a una escuela, se considera esto como una gran ventaja de competitividad.

De acuerdo a la investigación se encontró una oportunidad puesto que en la zona no existe establecidas heladerías con similares características.

El helado se ha vuelto en un postre muy demandado por personas de diferentes nichos de mercado. Actualmente la parroquia de Pacayacu se encuentra en un crecimiento notable, nuestra empresa fomentará a este crecimiento generando nuevas plazas laborales.

Para el negocio, los proveedores de materia prima e insumos estarán constituidos por las empresas del sector primario que ofrecen frutas favoreciendo así a productores de la zona.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1. Creación de la empresa

La fabricación de helados es una industria sumamente competitiva en la cual existe emprendedores locales, así como internacionales, de tal manera que ha crecido desventuradamente y en la actualidad es un producto de consumo masivo que tiene gran agrado por el público ya que es un postre consumido desde años anteriores.

Fruti Deli surge de la necesidad de brindar un producto novedoso y de alta calidad dentro de la fabricación de helado. Las familias de la parroquia Pacayacu se reúnen con mucha frecuencia a compartir momentos gratos junto a los suyos, sin embargo, pese a que en la actualidad se cuenta con productos sustitutos no se cuenta con un lugar donde el cliente cree su propio helado, Fruti Deli es una microempresa que brindara y cumplirá con altos estándares de calidad y en la cual se contará con gran variedad de frutas y golosinas, donde el cliente decidirá lo que desea colocar en su helado.

2.2. Descripción de la empresa

2.2.1. Importancia

Debido a que el mercado de los helados ha crecido de una forma muy desmesurada y en la actualidad es un producto de consumo masivo que les agrada tanto a grandes como a chicos, sin embargo, los consumidores no han encontrado un lugar que satisfaga de total sus necesidades. Es importante que los clientes se

sientan cómodos al momento de visitar una heladería y degustar el producto en un ambiente agradable y creativo, es importante destacar una heladería con temática moderna, que atraiga a un número considerable de familias, puesto que no solo tendrán la opción de sentarse y presenciar un menú prediseñado, sino que serán ellos los que creen sus propias combinaciones.

Siendo conveniente realizar y ejecutar el presente proyecto de tesis denominado **“Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería ubicada en la parroquia Pacayacu cantón Lago Agrio provincia Sucumbíos”**, el propósito de ingresar al mercado éste producto innovador, y además porque proporciona vitaminas A, C, B1, B2, B6, ácido fólico, y además este proyecto proporcionara fuentes de trabajo, creando una economía favorable para la parroquia de Pacayacu.

2.2.2. Características

Responsabilidad social: Tras la situación que se encuentra pasando el mundo entero con el apareamiento de un nuevo virus altamente contagioso, los emprendimientos han tenido que acoplarse a la nueva actualidad, Fruti Deli aplicará protocolos de bioseguridad para que nuestra clientela se sientan más protegida, también se adecuará las instalaciones de una manera atractiva y moderna, Fruti Deli también brindara valores positivos y responsables para la interacción con la sociedad.

Investigación e innovación: Fruti Deli trabajará en una investigación relacionada con los gustos de las familias de la parroquia Pacayacu y así innovar

los sabores, incrementando a nuestra lista muchas más frutas y golosinas que atraigan el interés de los consumidores.

Responsabilidad ambiental: Tras el incremento de la contaminación ambiental que se presenta en el mundo entero, Fruti Deli contará con basureros dentro y fuera de las instalaciones, también se contará con vasos biodegradables y fomentará al reciclaje.

Profesionales apasionados con su trabajo: La creación de helado no es solo un acto de elaborar un tipo de helado en general, sino de poner pasión en sus productos, Fruti Deli ofrecerá un servicio de calidad proporcionado por personal capacitado para generar confianza entre los consumidores de todas las edades.

2.2.3. Actividad.

Fruti Deli será un establecimiento moderno donde se proporcionará un producto (HELADO) novedoso, específicamente una heladería.

2.3. Tamaño de la empresa.

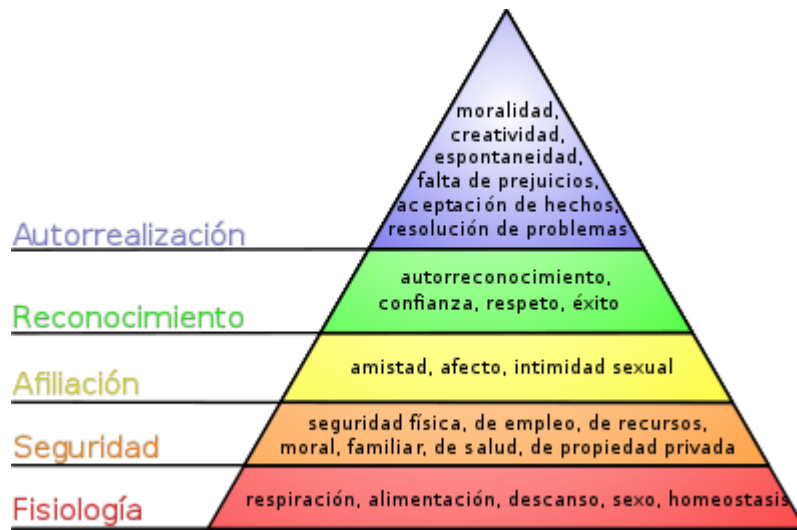
Fruti Deli es una micro empresa que contará con tres áreas básicas: Gerente general, producción y calidad, servicio al cliente.

La empresa contara con:

- Administrador.
- Repostero.
- Mesero.

2.4. Necesidades que satisfacer

Ilustración 1 Pirámide de Maslow.



(García, 2020). *Pirámide de Maslow*. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>.

2.4.1. Necesidad Fisiológica.

Al ser una empresa de postres, cubrirá la necesidad fisiológica de alimentación.

2.4.2. Necesidad de Seguridad.

Primero está la seguridad alimenticia, las frutas y todos los productos utilizados para la elaboración de nuestro producto estará sometidos a protocolos de seguridad garantizando así la seguridad alimentaria de nuestros clientes y ofreciendo productos de calidad. La seguridad del cliente físicamente se fomentará creando un ambiente tranquilo ideal para convivir entre familia.

Para el personal que labore en la microempresa se garantizará el cumplimiento total de todas las leyes aplicables y actualizadas.

2.4.3. Necesidad Social – Afiliación.

Fruti Deli buscará mantener relaciones de confianza y respeto entre los clientes, proveedores y trabajadores a través de una comunicación clara y directa, para garantizar la calidad en nuestro producto.

2.4.4. Necesidad de Reconocimiento.

Fruti Deli y su innovación de sabores, la temática de la heladería y la entrega de productos de primera calidad, buscará lograr el reconocimiento y éxito en el mercado tan competitivo que existe.

2.4.5. Necesidad de Autorrealización.

Fruti Deli será reconocida exitosamente no solo por la producción de un postre novedoso, sino por el compromiso de proporcionar calidad.

2.5. Localización de la empresa

Fruti Deli estará ubicado en la provincia de Sucumbios, parroquia Pacayacu, calle principal.

Ilustración 2 Ubicación



(GoogleMaps 2022) Ubicación. Recuperado de <https://www.google.com.ec/maps/place/Pacayacu/@-0.0407783,-76.5895815,17z/data=!4m5!3m4!1s0x91d7fc53095b5dff:0x4db50edcd53a4ad8!8m2!3d-0.0421914!4d-76.586868?hl=es>.

2.7.1. Misión.

Brindar a todos nuestros clientes un producto novedoso que cumpla con los más altos estándares de calidad garantizando así un producto de excelencia y satisfacción a todos nuestros consumidores diariamente.

2.7.2. Visión.

Posicionarse como la heladería más relevante del sector, proporcionando productos innovados permanentemente y de alta calidad, que atienda las necesidades de la población.

2.7.3. Objetivos empresariales

- Garantizar un producto de alta calidad manteniendo la competitividad en el mercado.
- Mejorar continuamente los procesos de fabricación.
- Aumentar la satisfacción de los clientes ofreciendo un producto seguro y confiable.

2.7.4. Meta.

Tener un establecimiento con temática moderna, que satisfaga las necesidades de las familias que visitan nuestro establecimiento y que tenga una liquidez de plazo de dos años y se pueda generar los ingresos suficientes para cubrir todas las necesidades que se presentan en el micro emprendimiento.

2.7.5. Estrategias

- Analizar los diferentes gustos, sugerencias y preferencias de los clientes potenciales.

- Generar un lugar tranquilo con temática moderna.
- Fomentar a los clientes sus propios menús
- Tener una lista variada de ingredientes a utilizar.

2.7.6. Políticas

Los trabajadores

- Ser puntuales y responsables con la empresa, cumplir con los horarios, metas y tareas establecidas por el restaurante.
- Ser respetuosos con los compañeros y con la empresa.
- Satisfacer las necesidades de los consumidores.
- Aportar soluciones a las necesidades de la comunidad que rodea la empresa como parte de los resultados finales de la misma.
- Cuidar del aseo personal y del local.
- No podrán fumar, beber o consumir ningún tipo de sustancia estupefaciente dentro de las instalaciones de la empresa.
- No podrán llegar al trabajo con aliento a licor o ningún tipo de sustancia estupefaciente.
- Cumplir con las tareas designadas.

La empresa

- Valorar la ley y el bienestar común por encima de cualquier tipo de ingreso económico u oportunidad de mercado. Aportar soluciones a las necesidades de la comunidad que rodea la empresa como parte de los resultados finales de la misma.

- Demostrar cero tolerancia a la corrupción, especialmente entre sus cargos altos y medios.
- Es responsable de la seguridad integra de los trabajadores y clientes de la empresa.
- Debe siempre cumplir con sus obligaciones: jurídicas, sociales y económicas con los empleados, con los proveedores y con el estado.

2.7.7. FODA

Fortalezas.

- Innovación y desarrollo.
- Temática llamativa.
- Control de calidad
- Personal calificado
- Instrumentos de alta calidad

Oportunidad

- Potencial mercado en crecimiento.
- Innovar en más sabores.
- Crecimiento económico de la parroquia de Pacayacu.
- Incursionar en nuevos mercados.

Debilidades

- Limitación en el capital del negocio.
- Espacios reducidos.
- Falta de Marketing

Amenazas

- Falta de fidelidad de los clientes.
- Gran competencia con productos nacionales.
- Desconocimiento del producto.

2.8. Desarrollo organizacional

2.8.1. Tipo de Estructura.

En Fruti Deli la comunicación será de tipo vertical, irá desde la cabeza de mando hasta los niveles más bajos del mismo, esto se hará para facilitar la ejecución, control y supervisión de procesos, con el fin de satisfacer al cliente.

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

- **Nivel gerencial**
- **Nivel operativo**
 - **Nivel gerencial**
 - Propietario.
 - **Nivel operativo**
 - **Producción y calidad**
 - -Repostero.
 - **Servicio al cliente**
 - Mesero.

2.8.2. Formalización.

La microempresa deberá implementar diferentes requisitos legales que se deben cumplir para el correcto funcionamiento del emprendimiento y en la búsqueda del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, cumplimiento de

impuestos, cotizaciones a la seguridad social, la legislación laboral y su respectivo permiso de funcionamiento.

2.8.3. Centralización – Descentralización.

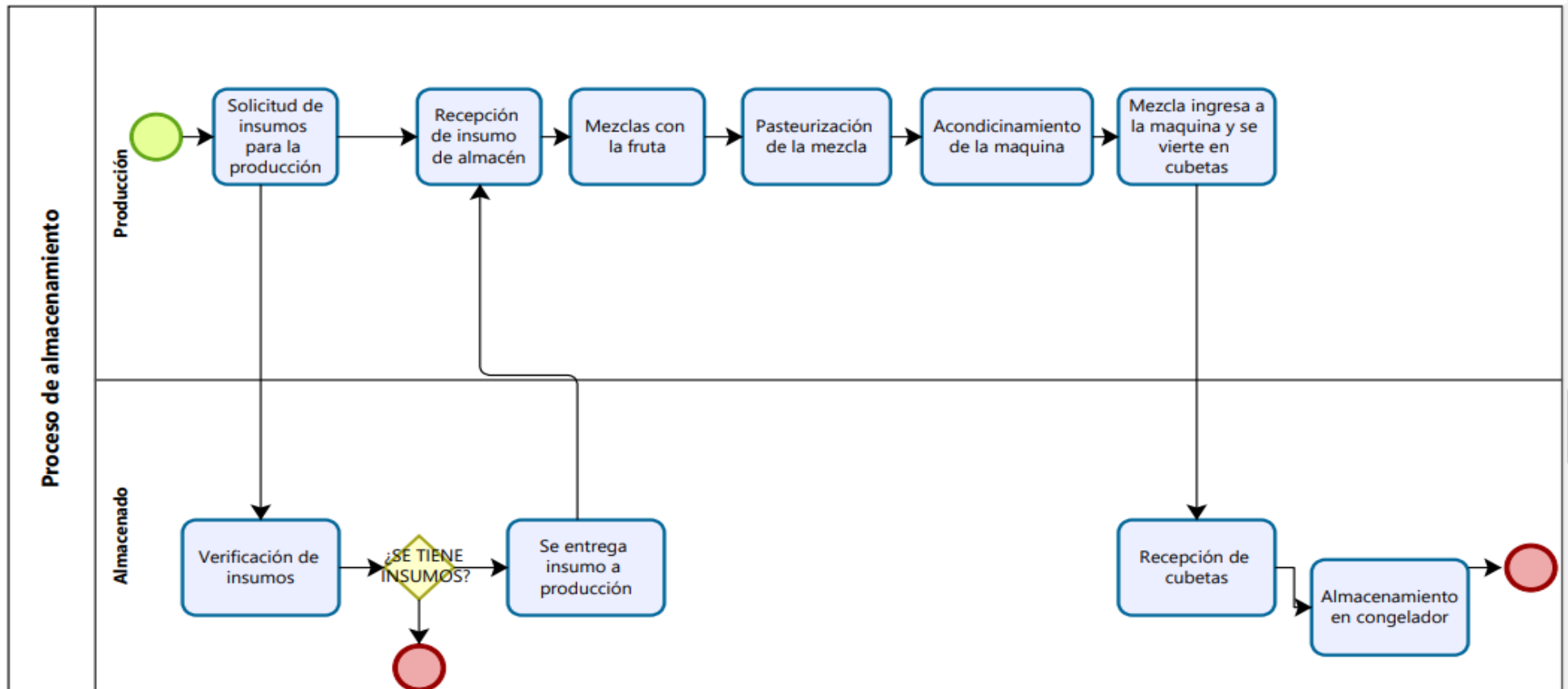
Fruti Deli centrará sus actividades en la fabricación de productos (Helado) de alta calidad, de esto depende la fidelización del cliente y posicionando de la marca a nivel local.

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

2.8.4. Integración.

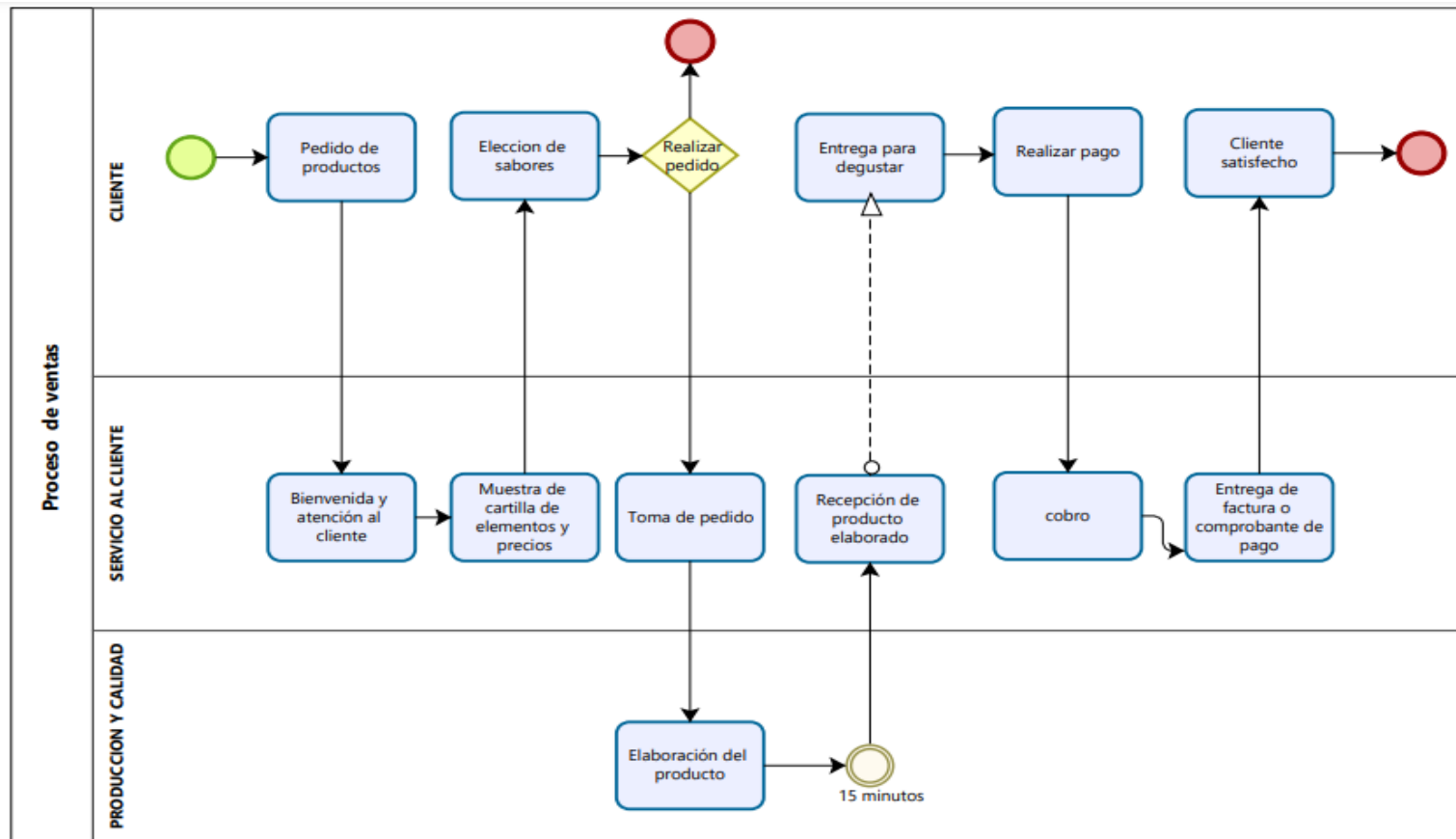
La integración organizacional se basará en el sistema de gestión a través de los procesos de compras, ventas, producción y distribución, este sistema permitirá llevar un control completo de entradas y salidas en cada una de las áreas, mismo que llevará un registro de actividades donde se tenga la participación de todos los miembros que conforman a Fruti Deli.

Ilustración 3 Flujograma almacenamiento



Huerta, N. (2022). *Flujograma almacenamiento*. Sucumbios

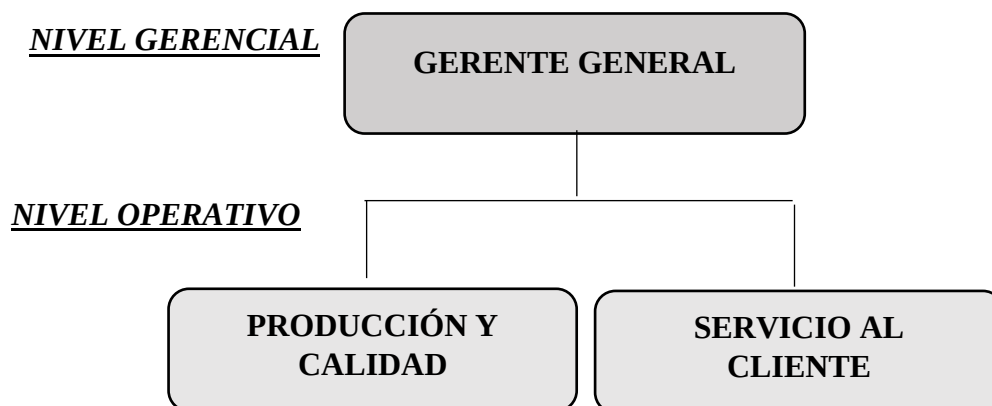
Ilustración 4 Flujograma proceso de ventas



Huerta, N. (2022). *Flujograma proceso de ventas*. Sucumbios

2.9. Organigrama empresarial

Ilustración 5 Organigrama empresarial Fruti Deli



Huerta, N. (2022). *Organigrama empresarial Frutideli*. Sucumbios

2.10. Funciones del personal

PUESTO DE ADMINISTRADOR

Detalles generales del puesto de administrador.

Empresa	Fruti Deli
Unidad administrativa	Gerencia general
Misión del puesto	Optimización de los recursos, manejo de inventarios, todo el proceso de administración financiera de la empresa elaborando interpretando las herramientas contables tales como registro estado de cuenta cuadros demostrativos solucionar anomalías e inconvenientes presentados en la empresa atender a las quejas que se presentan por parte de los empleados y clientes.
Denominación del puesto	Administrador
Rol del puesto	Administración y supervisión de procesos de producción y venta.
Remuneración	\$ 425

Méritos aspectos a considerar

Tabla 1 Méritos aspectos a considerar, Administrador

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en Administración o superior.	Mínima 1 año en el cargo de Administrador	Técnicas de vanguardia e innovación. Protocolo de servicio. Administración de empresas; alimentos y bebidas. Conocimiento y dominio en l fabricación de helados Dominio de procesos contables.	Puntualidad Respeto Adaptabilidad. Análisis de problemas. Análisis numérico. Atención al cliente. Creatividad. Comunicación Delegación. Integridad.

Huerta, N. (2022). *Méritos aspectos administrador*. Sucumbios.

PUESTO DE REPOSTERO

Detalles generales del puesto repostero.

Empresa	Fruti Deli
Unidad administrativa	Producción y calidad
Misión del puesto	- Elegir la materia prima. - Mantener organizada el área de trabajo. - Elaboración de los helados. - Mantener al día el inventario de la materia prima. - Realizar preparaciones previas de algunos ingredientes. - Picar las frutas.
Denominación del puesto	Repostero
Rol del puesto	Diseñar presentaciones de Helado e innovar en el productor, llevar un inventario de la materia prima, cumplir con normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes
Remuneración	\$ 425

Méritos aspectos a considerar

Tabla 2 Méritos aspectos a considerar, Repostero

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en Gastronomía o superior.	Mínima 9 meses en el cargo de ayudante de cocina de preferencia en la preparación de helados.	Pre-elaboración y conservación culinaria. Conocimiento en cocina en cuanto a elaboración de helados.	Adaptabilidad. Análisis de problemas. Creatividad. Respeto Comunicación. Compromiso. Decisión. Puntualidad Solidaridad. Capacidad de escucha. Iniciativa. Integridad. Sociabilidad.

Huerta, N. (2022). *Méritos aspectos a considerar, repostero*. Sucumbios.

PUESTO DE MESERO

Detalles generales del puesto de mesero.

Empresa	Fruti Deli
Unidad administrativa	Área de servicio al cliente
Misión del puesto	Servir eficazmente al cliente durante su experiencia en el establecimiento, tomando órdenes o sirviendo platos.
Denominación del puesto	Mesero.
Rol del puesto	Procesar pedidos y servirlos en la mesa, Administrar quejas y cumplidos, Procesar pagos, Presentar el menú.
Remuneración	\$ 425

Méritos aspectos a considerar

Tabla 3 Méritos aspectos a considerar, mesero.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Mínimo bachiller	Al menos 6 meses de experiencia.	Protocolo de servicio. Atención al cliente. Toma de comandas. Elaboración de cocteles.	Adaptabilidad. Análisis de problemas. Automotivación. Comunicación. Compromiso. Respeto. Integridad. Sociabilidad. Trabajo en equipo. Tenacidad. Responsabilidad.

Huerta, N. (2022). *Méritos aspectos a considerar, mesero*. Sucumbios.

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

3.1. Objetivo de mercadotecnia

Lograr el reconcomiendo de la marca FRUTI DELI entre las mentes de los habitantes de la parroquia Pacayacu, poniendo énfasis en la integración familiar a través de estándares de calidad, medios físicos y digitales logrando una distinción favorable y mayor rentabilidad generando una ventaja competitiva para la empresa.

3.2. Investigación de mercado

La emergencia sanitaria tras la aparición del COVID 19, provocó que la humanidad se adaptará a la nueva normalidad, donde se tiene en consideración todas las medidas que existen para evitar el contagio, Fruti Deli consideró la investigación aplicada utilizando los medios tecnológicos. Para ello se recurrió a fuentes primarias y secundarias recolectando información sobre los sabores de helado que son más solicitados y consumidos.

Por otro lado, se realizó la aplicación de una técnica de obtención de información la cual fue una encuesta online para recaudar datos del entorno en el cual se desenvolverá la empresa.

3.2.1. Modalidad.

La recolección de datos a través de encuestas se realizó de manera online en donde un fin de semana se encuestó a 371 personas de forma aleatoria que radican

en el centro poblado y sus alrededores más cercanos esta encuesta constó de 3 preguntas de información y 10 preguntas cerradas relacionadas al producto.

3.3. Plan de Muestreo

En este trabajo se tiene en consideración como sujeto de estudio a personas de distintas edades las cuales radiquen en el casco urbano de la Parroquia Pacayacu. Se toma en consideración este segmento seleccionando por la ubicación de este emprendimiento.

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

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

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

$$n = \frac{11000 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (11000 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{10564,4}{28,4579}$$

$$n = 371$$

3.4. Análisis de las encuestas

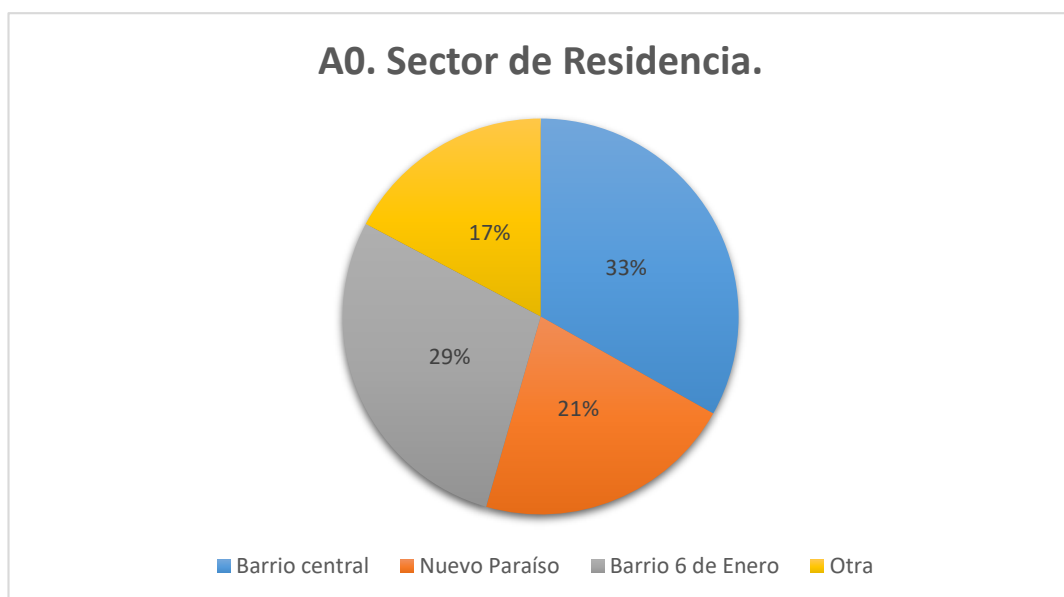
Pregunta A0.

Tabla 4 Pregunta A0

Sector de Residencia		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Barrio central	123	33
Nuevo Paraíso	79	21
Barrio 6 de Enero	105	29
Otra	64	17
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). *Sector de Residencia*. Sucumbios.

Ilustración 6 Pregunta A0, gráfico circular.



Huerta, N. (2022). *Pregunta A0, gráfico circular*. Sucumbios.

Análisis: Fruti Deli tendrá su ubicación en el casco urbano, según los resultados obtenidos se deduce que la mayoría de los encuestados radican en el barrio central y en los barrios cercanos a este.

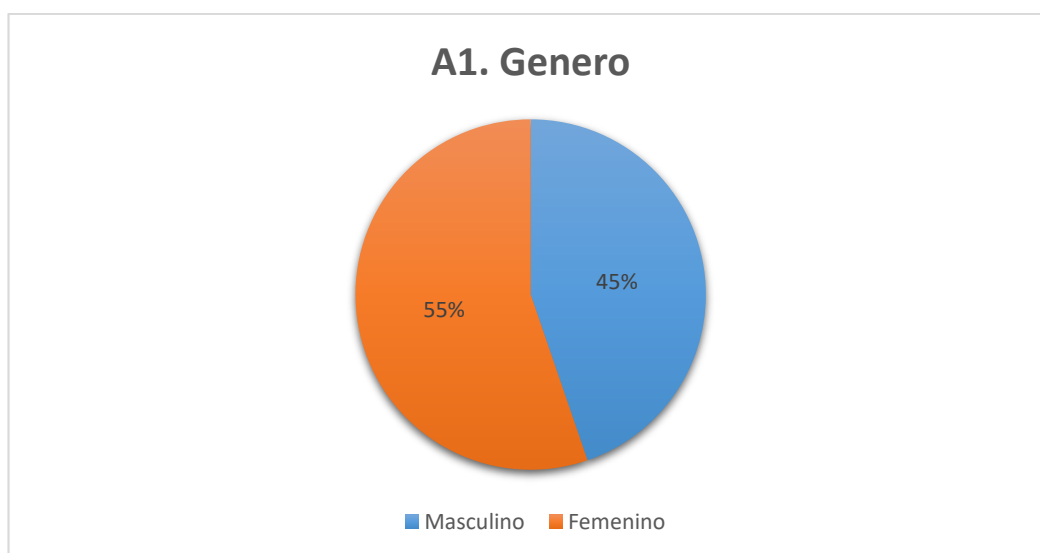
Pregunta A1.

Tabla 5 Pregunta A1

GENERO		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Masculino	166	45
Femenino	205	55
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). *Genero*. Sucumbios.

Ilustración 7 Pregunta A1, gráfico circular.



Huerta, N. (2022). *Pregunta A1, gráfico circular*. Sucumbíos.

Análisis: Fruti Deli al ser un emprendimiento dirigido para ambos géneros, se deduce que de los 371 encuestado 55% pertenece al género femenino y un 45% al género masculino.

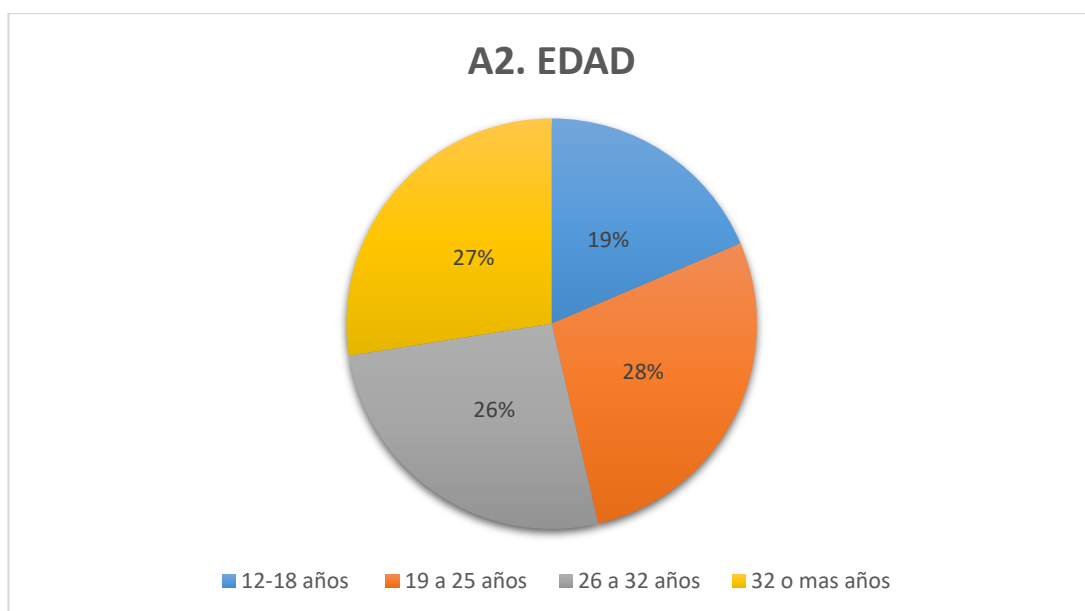
Pregunta A2.

Tabla 6 Pregunta A2

EDAD		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
12-18 años	69	19
19 a 25 años	103	28
26 a 32 años	97	26
32 o más años	102	27
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). *Edad*. Sucumbios.

Ilustración 8 Pregunta A2, gráfico circular



Huerta, N. (2022). *Pregunta A2, gráfico circular*. Sucumbíos.

Análisis: Se encuentra como resultado que la mayoría de encuestados son jóvenes de 19 y 25 años, Guiados por el balance general da como resultado que en su gran mayoría son jóvenes de entre 18 a 32 años, esto ayuda a determinar el rango de edades para el cual nuestro emprendimiento va dirigido, es de conocimiento general que las personas que consumen helados en su mayoría siempre son jóvenes que les gusta compartir entre amigos y familiares.

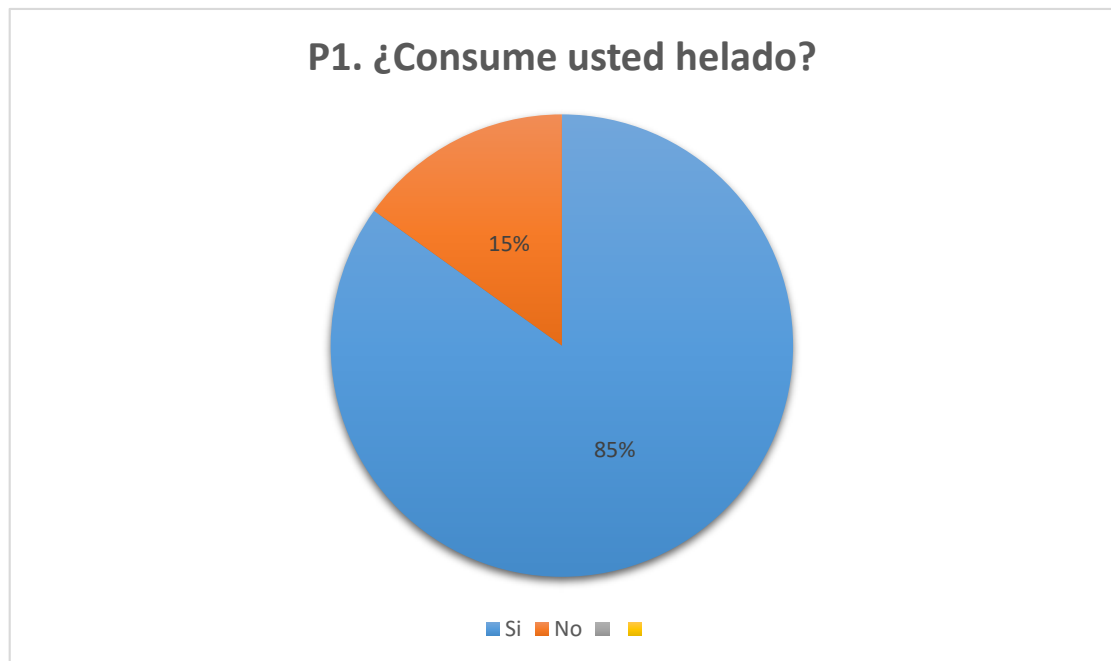
Pregunta P1.

Tabla 7 ¿Consume usted helado? P1

¿CONSUME USTED HELADO?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	315	85
No	56	15
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). *¿Consume usted helado?*. Sucumbios.

Ilustración 9 Pregunta P1, gráfico circular



Huerta, N. (2022). *Pregunta P1, gráfico circular*. Sucumbíos.

Análisis: De los 371 encuestados el 85% manifestó que, si consumen helado, esto es de gran importancia para el emprendimiento puesto que va encaminado a la venta de estos productos se podría decir que un gran porcentaje consumiría nuestro producto.

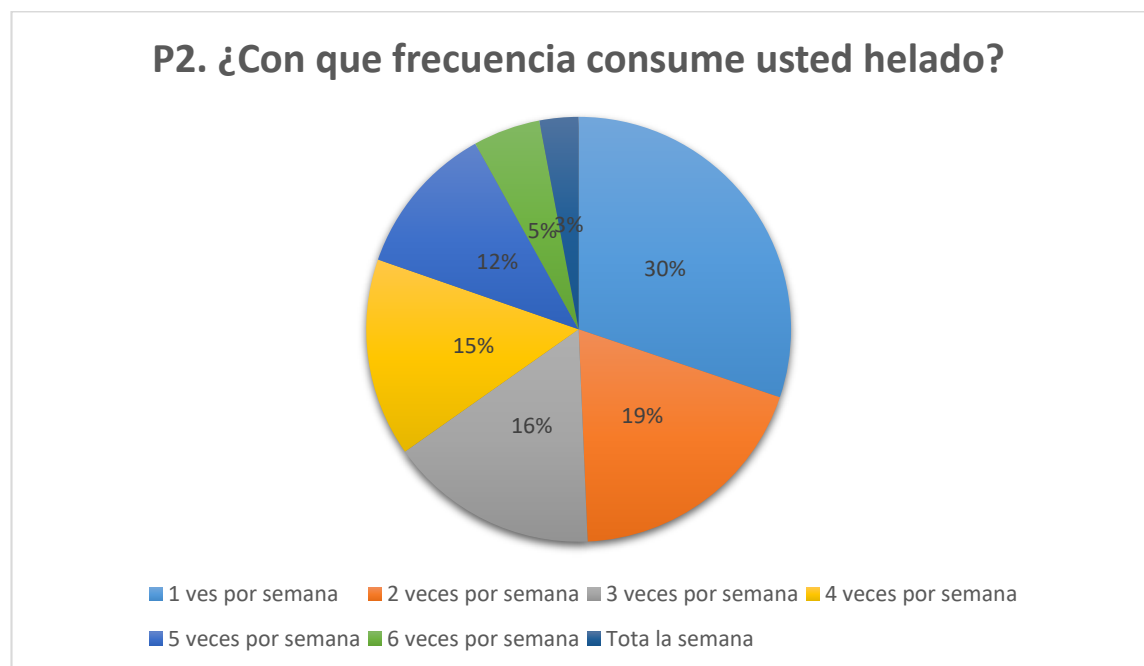
Pregunta P2.

Tabla 8 ¿Con que frecuencia consume usted helado?P2

¿CON QUE FRECUENCIA CONSUME USTED HELADO?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
1 ves por semana	112	30
2 veces por semana	71	19
3 veces por semana	59	16
4 veces por semana	56	15
5 veces por semana	43	12
6 veces por semana	19	5
Toda la semana	11	3
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). *¿Con que frecuencia consume usted helado*. Sucumbios.

Ilustración 10 Pregunta P2, gráfico circular



Huerta, N. (2022). *Pregunta P2, gráfico circular*. Sucumbíos.

Análisis: Los encuestados manifestaron en su mayoría que consumen 1 vez por semana helados, esto ayuda a la empresa a implementar estrategias que aumente la cantidad de consumo del producto que se ofrecerá.

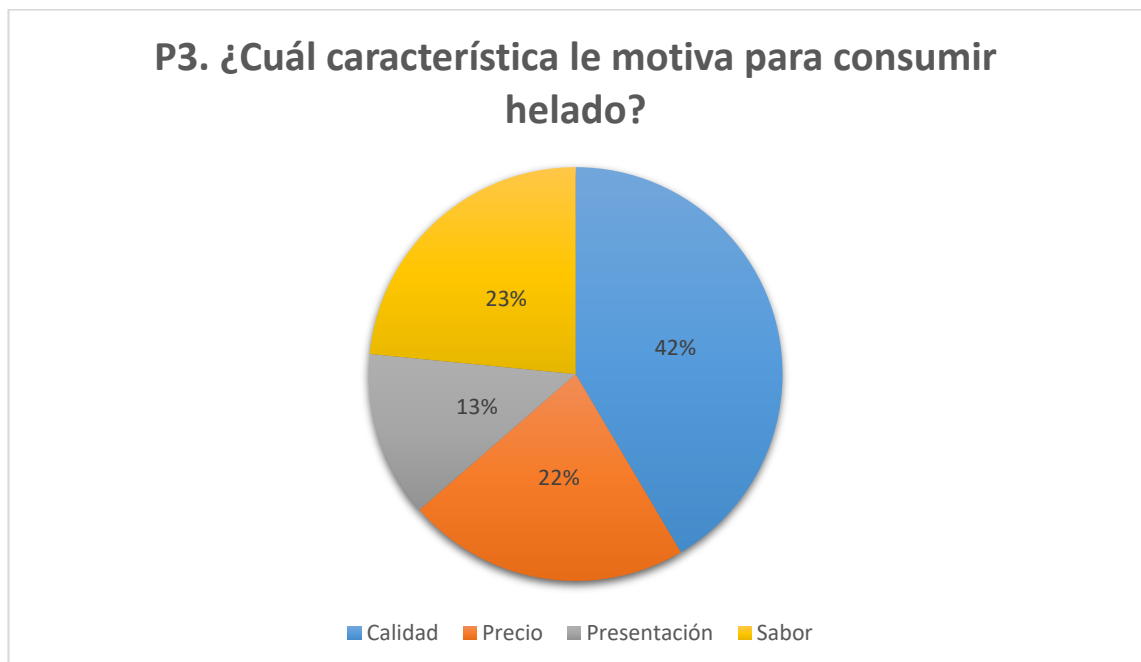
Pregunta P3.

Tabla 9 ¿Cuál característica le motiva para consumir helado? P3

¿CUÁL CARACTERÍSTICA LE MOTIVA PARA CONSUMIR HELADO?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Calidad	154	42
Precio	82	22
Presentación	48	13
Sabor	87	23
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). *¿Cuál característica le motiva para consumir helado?.* Sucumbios.

Ilustración 11 Pregunta P3, gráfico circular



Huerta, N. (2022). *Pregunta P3, gráfico circular.* Sucumbíos.

Análisis: De los 371 encuestados el 42% respondió positivamente hacia la calidad de los helados, esto ayuda a concluir que es de suma importancia promocionar un producto fabricado con los más altos estándares de calidad.

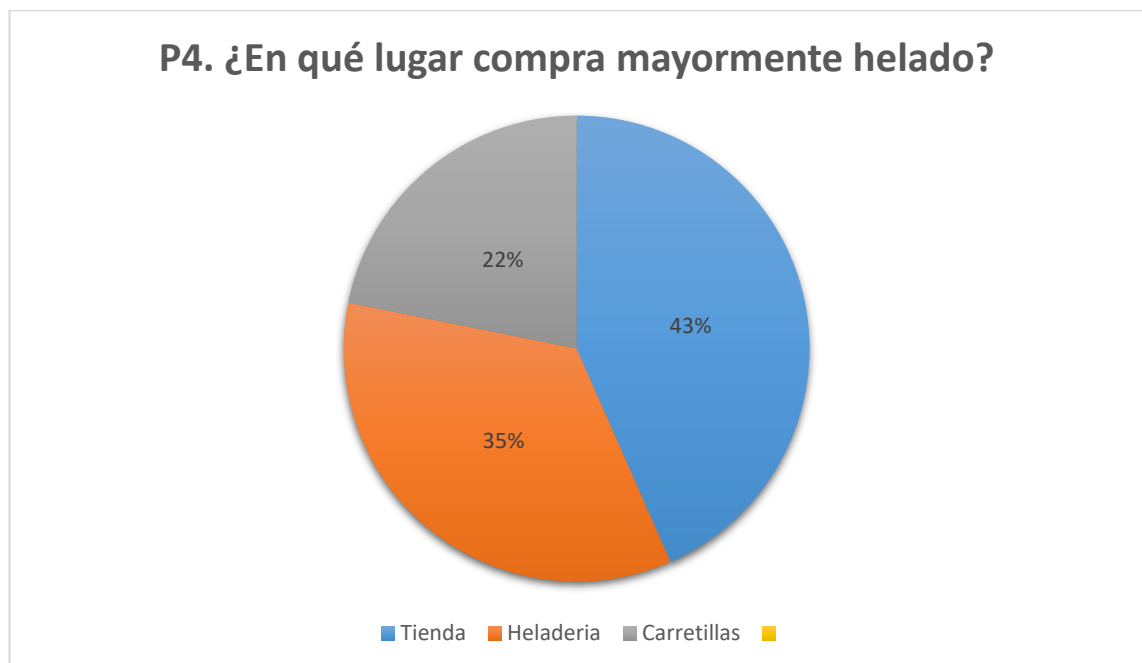
Pregunta P4.

Tabla 10 ¿En qué lugar compra mayormente helado? P4

¿EN QUÉ LUGAR COMPRA MAYORMENTE HELADO?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Tienda	161	43
Heladería	129	35
Carretillas	81	22
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). *¿En qué lugar compra mayormente helado?* Sucumbios.

Ilustración 12 Pregunta P4, gráfico circular



Huerta, N. (2022). *Pregunta P4, gráfico circular*. Sucumbíos.

Análisis: Al ser una parroquia con una extensión medianamente extensa, se considera que de los 371 encuestados el 43% compra su helado en tiendas, lo cual indica que al no contar con un establecimiento adecuado el producto se adquiere por intermediarios.

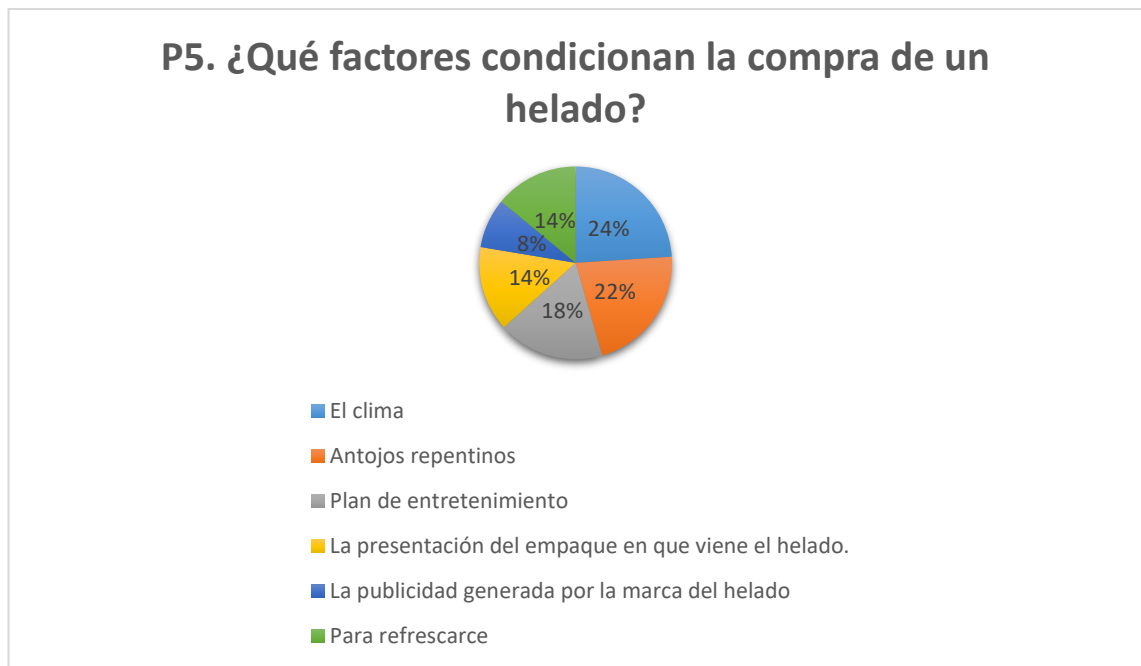
Pregunta P5.

Tabla 11 ¿Qué factores condicionan la compra de un helado?P5

¿QUÉ FACTORES CONDICIONAN LA COMPRA DE UN HELADO?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
El clima	89	24
Antojos repentinos	80	22
Plan de entretenimiento	66	18
La presentación del empaque en que viene el helado.	53	14
La publicidad generada por la marca del helado	31	8
Para refrescarme	52	14
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). *¿Qué factores condicionan la compra de un helado?* Sucumbios.

Ilustración 13 Pregunta P5, gráfico circular



Huerta, N. (2022). *Pregunta P5, gráfico circular.* Sucumbíos.

Análisis: De los 371 encuestados el 24% mocionan que la condición para compra un helado es por el clima y un 22% manifiesta que es por antojos repentinos,

al encontrarnos en una región donde el tiempo es variante genera una ventaja positiva ante el emprendimiento.

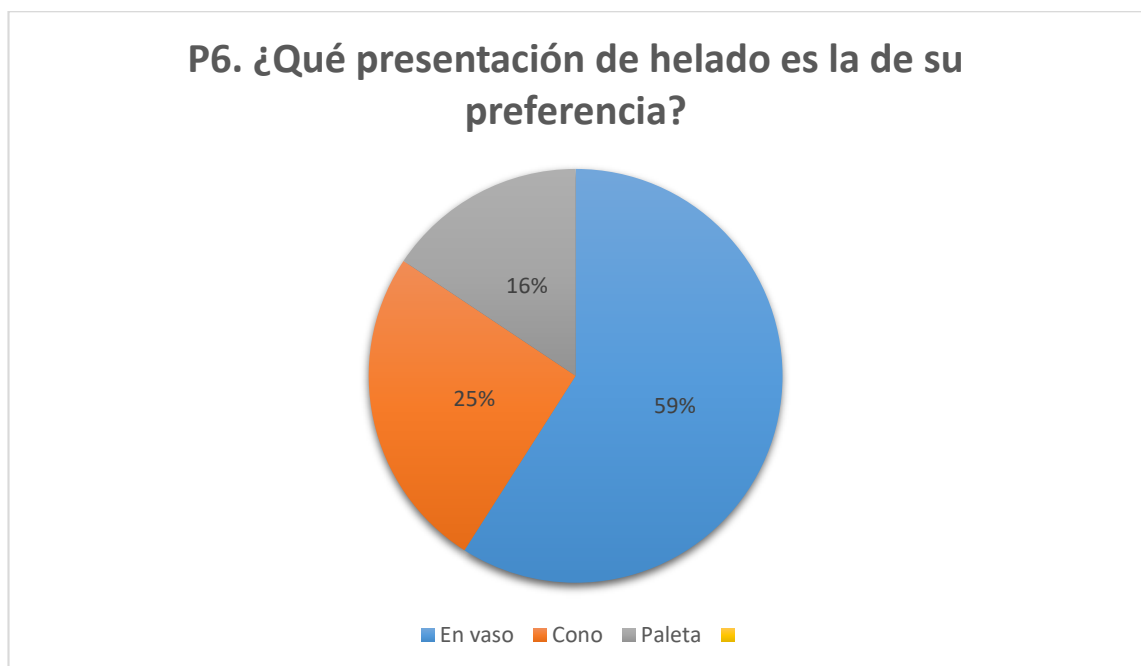
Pregunta P6.

Tabla 12 ¿Qué presentación de helado es la de su preferencia? P6

¿QUÉ PRESENTACIÓN DE HELADO ES LA DE SU PREFERENCIA?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
En vaso	219	59
Cono	94	25
Paleta	58	16
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). . ¿Qué presentación de helado es la de su preferencia? Sucumbios.

Ilustración 14 Pregunta P6, gráfico circular



Huerta, N. (2022). Pregunta P6, gráfico circular. Sucumbios.

Análisis: Los encuestados manifestaron en su mayoría que la preferencia de la presentación de su helado es en vaso, lo cual es de mucha importancia que la empresa tenga en consideración esta presentación.

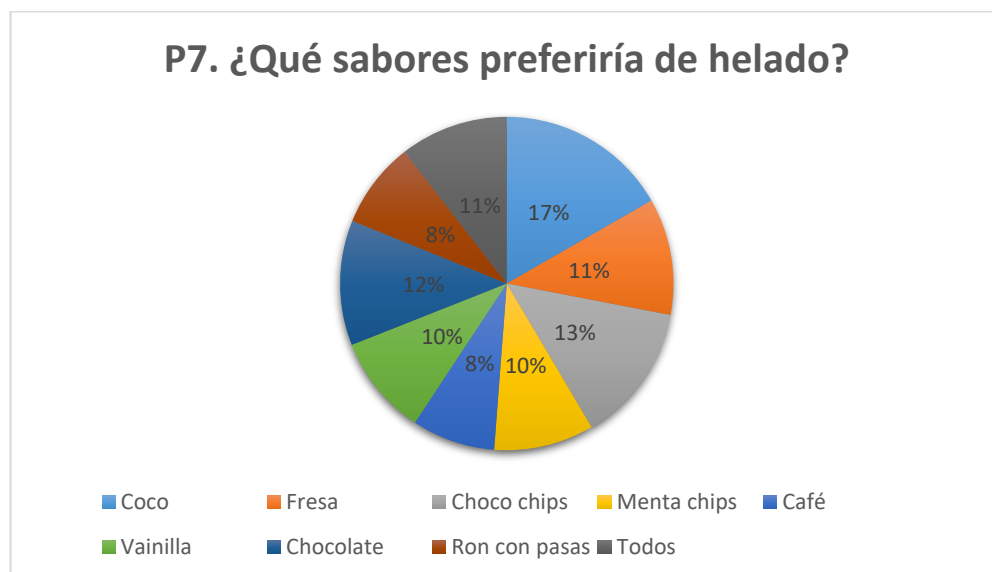
Pregunta P7.

Tabla 13 ¿Qué sabores preferiría de helado? P7

¿QUÉ SABORES PREFERIRÍA DE HELADO?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Coco	62	17
Fresa	42	11
Choco chips	50	13
Menta chips	36	10
Café	30	8
Vainilla	36	10
Chocolate	45	12
Ron con pasas	31	8
Todos	39	11
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). ¿Qué sabores preferiría de helado? Sucumbios.

Ilustración 15 Pregunta P7, gráfico circular



Huerta, N. (2022). Pregunta P7, gráfico circular. Sucumbíos.

Análisis: De los 371 encuestados el 17% manifiesta que el sabor de su preferencia es el coco, guiados por el balance general da como resultado de que todos los sabores implementados en esta pregunta tuvieron respaldo, lo cual como es de conocimiento cada persona es diferente y tiene gustos diferentes.

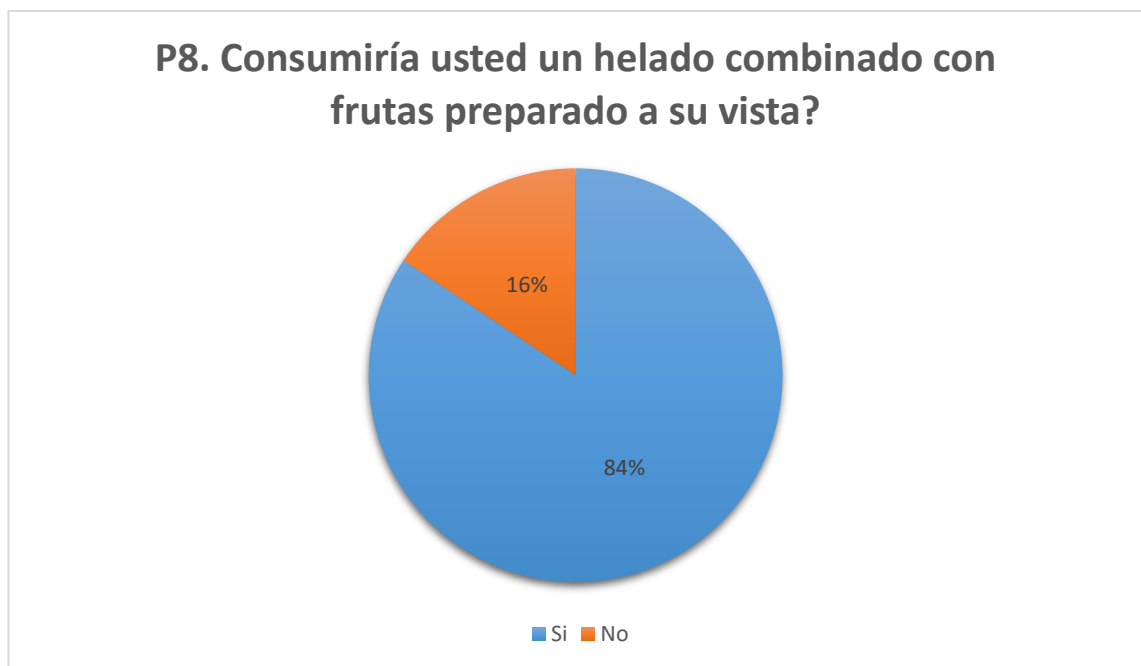
Pregunta P8.

Tabla 14 ¿Consumiría usted un helado combinado con frutas preparado a su vista? P8

¿CONSUMIRÍA USTED UN HELADO COMBINADO CON FRUTAS PREPARADO A SU VISTA?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	313	84
No	58	15
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). Consumiría usted un helado combinado con frutas preparado a su vista? Sucumbios.

Ilustración 16 Pregunta P8, gráfico circular



Huerta, N. (2022). Pregunta P8, gráfico circular. Sucumbios.

Análisis: Los encuestados manifestaron en su mayoría consumiría un helado combinado con frutas preparado a su vista.

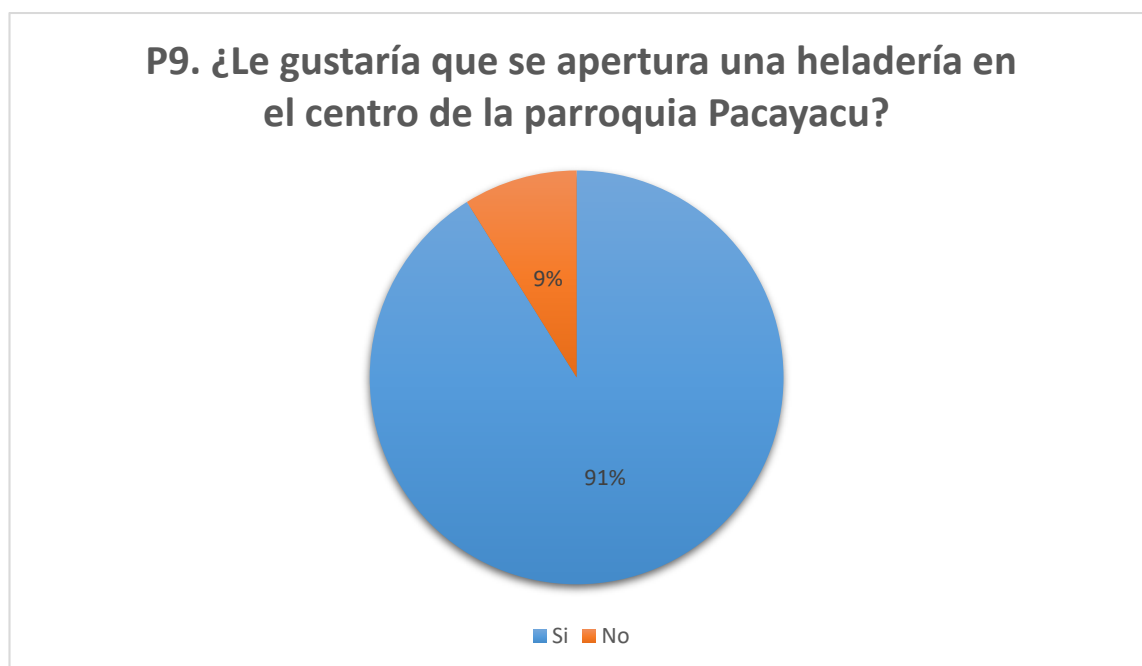
Pregunta P9.

Tabla 15 ¿Le gustaría que se apertura una heladería en el centro de la parroquia Pacayacu? P9

¿LE GUSTARÍA QUE SE APERTURA UNA HELADERÍA EN EL CENTRO DE LA PARROQUIA PACAYACU?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	338	91
No	33	9
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). . ¿Le gustaría que se apertura una heladería en el centro de la parroquia Pacayacu?
Sucumbios.

Ilustración 17 Pregunta P9, gráfico circular



Huerta, N. (2022). *Pregunta P9, gráfico circular*. Sucumbíos.

Análisis: De los 371 encuestados el mayor porcentaje 91% le gustaría que se apertura una heladería en el centro de la parroquia Pacayacu, aspecto favorable para el desarrollo del emprendimiento.

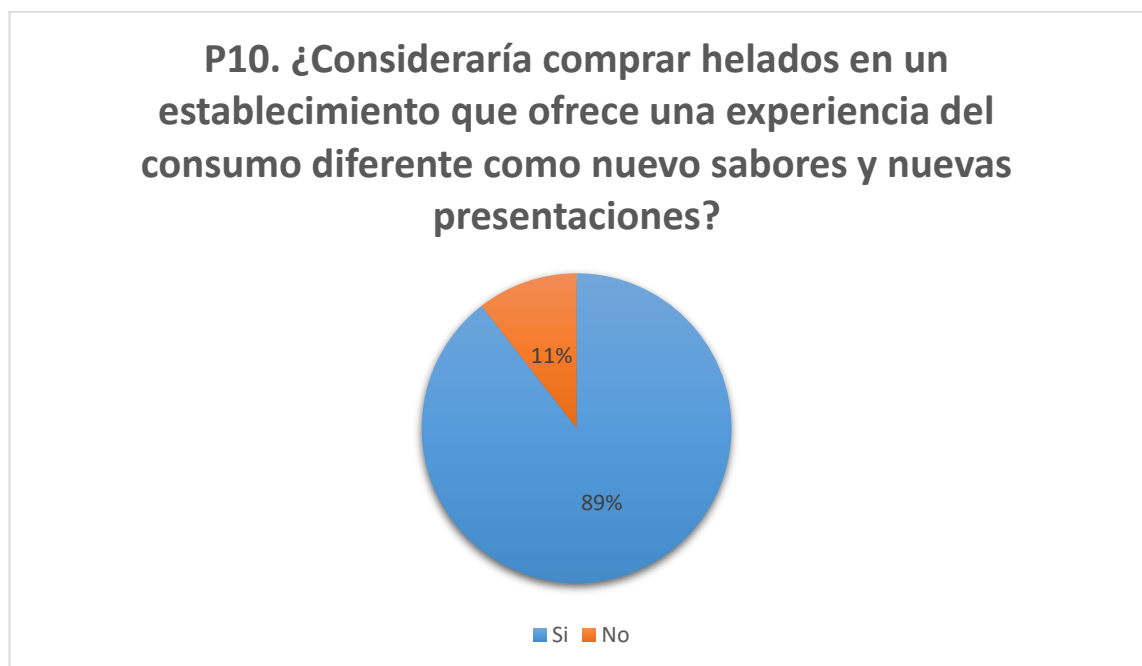
Pregunta P10.

Tabla 16 ¿Consideraría comprar helados en un establecimiento que ofrece una experiencia del consumo diferente como nuevo sabores y nuevas presentaciones? P10

¿CONSIDERARÍA COMPRAR HELADOS EN UN ESTABLECIMIENTO QUE OFRECE UNA EXPERIENCIA DEL CONSUMO DIFERENTE COMO NUEVO SABORES Y NUEVAS PRESENTACIONES?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	332	84
No	39	15
TOTAL	371	100%

Huerta, N. (2022). ¿Consideraría comprar helados en un establecimiento que ofrece una experiencia del consumo diferente como nuevo sabores y nuevas presentaciones? Sucumbios.

Ilustración 18 Pregunta P10, gráfico circular



Huerta, N. (2022). *Pregunta P10, gráfico circular*. Sucumbíos.

Análisis: Guiado por el resultado de esta pregunta en la encuesta el 89% de los encuestados considera comprar helados en un establecimiento que ofrezca una experiencia diferente, está claro que Fruti Deli debe brindar promociones y presentaciones llamativas que satisfagan a los clientes y garantice la implementación del emprendimiento.

3.4.1. Análisis General.

En primera instancia cabe concluir que el público objetivo al que va dirigido la empresa son jóvenes entre 19 a 32 años de edad los cuales consumen regularmente helados, para ser exactos una gran mayoría de los encuestados consumen 1 o 2 veces por semana, esto propone una perspectiva favorable ya que se implementarán estrategias para cumplir con las necesidades de los clientes directos y los cuales atraerán también clientes indirectos, como son las familias y amigos de cada uno.

Por otro lado, se recalca que analizando las respuestas de los encuestados se concluye que en su mayoría lo que les motiva a consumir helado es la calidad, Fruti Deli promocionará un producto fabricado con los más altos estándares de calidad para que el cliente se sienta satisfecho con la empresa y se vuelva fiel a la misma.

Lo más importante que se puede recalcar es la acogida que tendría la empresa en la parroquia de Pacayacu, puesto que un 91% de los encuestados les gustaría que se inaugure un establecimiento en el centro de la parroquia.

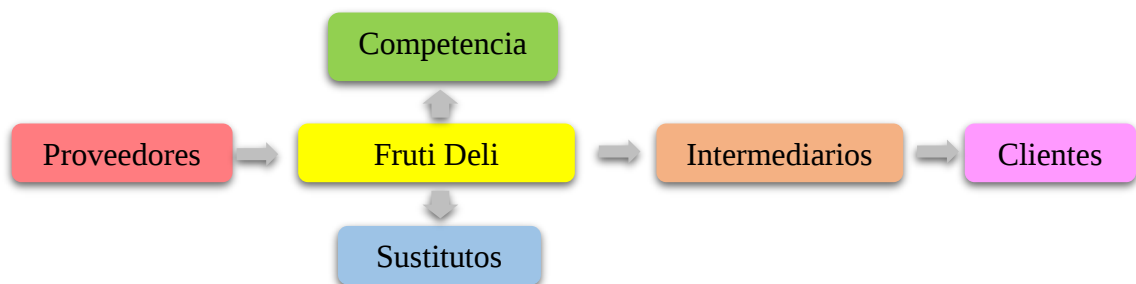
En conclusión, tras analizar los datos se determina que Fruti Deli es un negocio viable puesto que tiene una buena aceptación en el mercado estudiado y tendría bastante acogida.

3.5. Entorno empresarial

3.5.1. Microentorno.

Fruti Deli considera su microentorno a todo aquello que le rodea sobre lo cual hay un control efectivo.

Ilustración 19 Esquema microentorno Fruti Deli.



Huerta, N. (2022). *Esquema microentorno Fruti Delil*. Sucumbios.

Ilustración 20 Ubicación



(GoogleMaps 2022) Ubicación. Recuperado de <https://www.google.com.ec/maps/place/Pacayacu/@-0.0407783,-76.5895815,17z/data=!4m5!3m4!1s0x91d7fc53095b5dff:0x4db50edcd53a4ad8!8m2!3d-0.0421914!4d-76.586868?hl=es>.

- **Competencia directa.**

Se analiza ahora la competencia que se tiene al introducir una idea diferente de heladería al mercado.

Posterior a realizar un recorrido en el sector donde se va a localizar Fruti Deli se encontró dos establecimientos como competencia directa. Al analizar la competencia se tomó en cuenta dos parámetros como lo son: El tipo de establecimiento y el producto que ofrecen.

En la Avenida del Maestro y Diego Cocha existe una heladería llamada “Heladeria Clup” en la cual se pudo observar que se venden Helados de marcas reconocidas nacionalmente e igualmente se ofrecen bebidas alcohólicas.

- **Competencia indirecta.**

Al analizar la localización del emprendimiento se analiza que existen un establecimiento a los alrededores que se le considera como competencia indirecta puesto que ofrece un producto similar.

En las calles, se encuentra un establecimiento (casa) considerada competencia indirecta llamado “Helados artesanales” el cual ofrece helados elaborados artesanalmente a base de frutas variadas.

- **Sustitutos.**

Después de recorrer el sector se encontró varios sustitutos, los cuales son tiendas ubicadas alrededor del centro de la parroquia Pacayacu. Estas tiendas se le considera sustitutos al vender bebidas, sin embargo, no se le considera competencia puesto que no son establecimientos dirigidos a ofrecer al público un solo producto

puesto que en sus instalaciones se pueden encontrar variados productos que cubren diferentes necesidades.

- **Proveedores.**

Teniendo en cuenta que al momento de consumir un helado la calidad de los productos es uno de los factores fundamentales, Fruti Deli trabajará con proveedores reconocidos y confiables los cuales se guiarán por una norma de higiene y seguridad alimentaria para la entrega de los productos.

Tabla 17 Proveedores.

Tabla de proveedores		
Materia prima		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
Mishki MURU	• Producto de calidad • Proveedores de la zona • Siguen procesos de seguridad e higiene.	Pulpa de frutas
Flor del oriente	• Producto de calidad • Proveedores de la zona • Siguen procesos de seguridad e higiene.	Yogur natural
Nestle	• Proveedor reconocido • Producto de calidad	Leche descremada en polvo
Nestle	• Proveedor reconocido • Producto de calidad	Crema de leche
San Carlos	• Proveedor reconocido • Producto de calidad	Azúcar
Agua lupita	• Proveedores de la zona • Siguen procesos de seguridad e higiene. • Precios cómodos	Agua
Chocolatera Pacayacu	• Producto de calidad • Proveedores de la zona	Chocolate

	• Entrega al establecimiento.	
Frutas el Eden	• Producto de calidad • Proveedores de la zona	Frutas
Almacén TIA	• Establecimiento extenso • Productos de calidad • Variedad de productos	Grageas
Nestle	• Proveedor reconocido • Producto de calidad	Galleta Amor
Nabisco	• Proveedor reconocido • Producto de calidad	Galleta Oreo
Colombina	• Proveedor reconocido • Producto de calidad	Gomitas

Huerta, N. (2022). *Proveedores*. Sucumbios.

- **Intermediarios.**

Fruti Deli comercializará sus productos de forma directa, por lo tanto, no necesitará de intermediarios para realizar esta actividad.

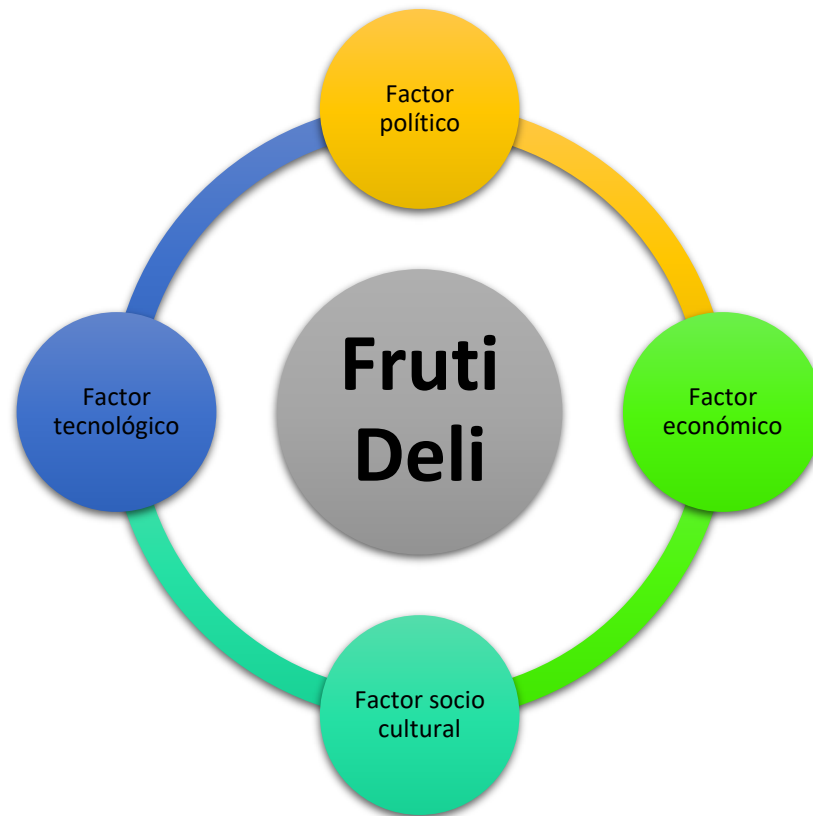
- **Clientes.**

Fruti Deli es una empresa dirigida a familias y grupos de amigos que les agrada compartir momentos gratos en un establecimiento moderno donde se proporcione un producto (HELADO) novedoso.

3.5.2. Macroentorno

Son aquellos factores sobre los que Fruti Deli no tiene control directo y que van a influir en el normal funcionamiento del establecimiento.

Ilustración 21 Esquema macroentorno Fruti Delil.



Huerta, N. (2022). *Esquema macroentorno Fruti Deli*. Sucumbios.

- **Factor Político.**

Conocemos que las heladerías deben cumplir con el REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 070 “HELADOS”. Por otro lado, también están sujetos a una estricta vigilancia sanitaria de parte de ARCSA. Debido a la pandemia que atraviesa el mundo, en nuestro país los establecimientos están sujetos al control del ARCSA y el MSP mismos que han emitido normas de contingencia y bioseguridad que deben ser implementadas en cada uno del establecimiento.

Fruti Deli realizará sus actividades dentro de los límites legales establecidos por la Constitución de la República del Ecuador, acatando disposiciones

determinadas para las heladerías, estando también a la expectativa de lo que pueda pasar y cambiar.

- **Factor Económico.**

La pandemia del Covid- 19 causo un declive en la economía a nivel mundial, pandemia en la cual nuestro país estuvo en confinamiento durante 80 días, tiempo en que el sector empresarial fue afectado drásticamente lo cual causo el despido masivo y muchos emprendimientos tuvieron que cerrar sus puertas definitivamente.

Es por eso que Fruti Deli está sujeto al desarrollo económico que presente el país por lo tanto la fijación de los precios dependerá de la tasa de inflación que presente el país y la variación en los precios de la materia prima que se utiliza en el emprendimiento.

- **Factor Sociocultural.**

En cuanto a este factor Fruti Deli ofrece helados elaborados con varios productos del Ecuador y se toma en consideración a proveedores de la zona que cumplan con altos estándares de calidad e higiene.

También se recreará un ambiente moderno en el cual también se podrán encontrar aspectos propios de nuestra amazonia, logrando con esta temática atraer al cliente.

- **Factor Tecnológico.**

El uso del internet y de las tecnologías ha permitido al mundo entero evolucionar a una nueva era, misma que actualmente forma parte de la vida cotidiana.

La tecnología permitirá presentar a Fruti Deli como un lugar tranquilo, donde tanto adultos y niños podrán disfrutar del producto en un ambiente atractivo y creando experiencias emocionales diferentes.

Como parte de la tecnología que se utilizará en la heladería se tiene:

Congeladores de alta calidad para mantener el producto en su ambiente adecuado aires acondicionados, cámara de seguridad, utilización de un software para llevar el inventario de la contabilidad y Televisión.

3.6. Producto y servicio

Fruti Deli es un emprendimiento dedicado a la elaboración de halados, se enfoca en la producción de helados llamativos creados con los ingredientes que seleccione el cliente, agregando innovación y con estrictos controles en el proceso de producción que hace énfasis en el uso óptimo de técnicas y métodos de seguridad alimentaria, también se cuenta con un establecimiento con temática moderna y que cumple con normas de seguridad. Con respecto a sus servicios, el establecimiento brindará servicio a la mesa Fruti Deli también ofrece servicio takeaway (Servicio para llevar).

3.6.1. Producto Esencial.

Actualmente los clientes no solo buscan satisfacer la necesidad fisiológica, si no que buscan un lugar, es decir el diseño del local tiene que ser muy claro, limpio y que sepan transmitir los valores de la heladería. En Fruti Deli el producto esencial que se vende es la experiencia de poder degustar un helado creativo preparado por un profesional y buenas prácticas de manufactura (BPM) en local con temática moderna que cree un ambiente seguro, agradable, llamativo e interactivo en donde, no solo se va a consumir el producto sino también compartir momentos gratos entre familia y amigos.

3.6.2. Producto real.

Fruti Deli maneja un helado de calidad el cual puede ser acompañado por una variedad de frutas, galletas, gomitas, Toppings, grageas y chocolate, creando así una mezcla de sabores innovadores.

3.6.3. Características.

Para la elaboración de cada uno de los helados Fruti Deli, habrá una ardua labor de innovación y compromiso por parte de los empleados de la heladería. La preparación del helado será bajo específicos manuales de BPM y bioseguridad con el fin de brindar productos de primera, mientras que, en cuanto al servicio, el mesero estará siempre a la disposición de los clientes con el fin de satisfacer las necesidades y dudas durante su visita al establecimiento.

3.6.4. Calidad.

Para la elaboración del producto se tiene en cuenta los Manuales de BPM adaptados y diseñados minuciosamente dentro de la empresa, en los que se toma en cuenta indicadores de calidad tales como:

- Cadena de frío de la materia prima.
- Temperaturas de almacenamiento de los alimentos.
- Sistema de almacenamiento.
- Aseo personal de los empleados.
- Limpieza y desinfección detallada del área de trabajo.
- Limpieza y desinfección de utensilios y máquinas para la elaboración del helado.
- Limpieza y desinfección de las mesas y sillas y del local en general.
- Análisis de puntos críticos de control.
- Puntos críticos de las ETAS (Enfermedades Transmitidas por Alimentos).
- Tipos y medios de contaminación de alimentos.

3.6.5. Estilo.

Fruti Dele maneja un estilo moderno tratando de fusionar con temáticas de la zona, en cuanto al producto en sí, la presentación será llamativa y los ingredientes a utilizar serán elegidos por el cliente y colocados en recipientes con el logo del emprendimiento, mostrando con esto una manera diferente de ver y disfrutar un helado. El tipo de servicio que se ofrecerá es “empatado”, por lo tanto, luego de la elección de los ingredientes por parte del cliente, se sirve el producto directamente en la mesa.

3.7. Marca.

Fruti Deli es un nombre llamativo formado por dos términos, en este caso Fruti viene a hacer referencia con las frutas, ingredientes principales dentro de la preparación de los helados, y Deli hace referencia a delicioso, sensación que se creará al momento de la degustación del producto. Con este nombre Fruti Deli da la bienvenida a todas esas personas amantes de los helados que estén dispuestos a experimentar una nueva y novedosa emoción al probar el producto.

3.7.1. Producto aumentado.

Lo que diferencia a Fruti Deli de su competencia es su concepto y estilo innovador, en donde los clientes que buscan deleitarse de un helado novedoso preparado con ingredientes a su gusto, además de tener la oportunidad de compartir gratos momentos con sus familiares y amigos en un establecimiento acogedor, Fruti Deli también brinda precios accesibles, para que el dinero no sea impedimento para visitar la heladería.

3.8. Plan de introducción al mercado

3.8.1. Distintivos y Uniformes

Área de gerencia general.

El administrador usará el uniforme proporcionado por el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos del mismo, dichos uniformes constarán de:

- **Administrador.**

- Camiseta Unicef negra con el respectivo logo del emprendimiento.
- Pantalón jeans azul.

Ilustración 22 Diseño uniforme Administrador



Huerta, N. (2022). Diseño uniforme
Administrador. Sucumbios.

Personal del área de servicio.

Tanto el repostero como el mesero usarán el uniforme proporcionado por el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos del mismo, dichos uniformes constarán de:

- **Repostero**
- Camiseta Unicef negra con el respectivo logo del emprendimiento.
- Pantalón jeans azul
- Malla elástica de nailon para el cabello
- Mandil color vino.

Ilustración 23 Diseño uniforme Repostero



Huerta, N. (2022). Diseño uniforme Repostero. Sucumbios.

Ilustración 24 Diseño uniforme Mesero

- **Mesero**
- Camiseta Unicef negra con el respectivo logo del emprendimiento.
- Pantalón jeans azul
- Malla elástica de nailon para el cabello
- Mandil color vino.



Huerta, N. (2022). Diseño uniforme Mesero. Sucumbios.

3.8.2. Materiales de identificación.

Imagotipo.

Ilustración 25 Imagotipo Fruti Deli.



Huerta, N. (2022). Imagotipo Fruti Deli. Sucumbios.

Elementos a destacar:

- El helado cubierto con varios ingredientes
- El logotipo del establecimiento “Fruti Deli”
- Los colores usados:
 - Brillos de colores de fondo.
 - Color rosa, este color identifica a nuestro emprendimiento.
 - Rojo para las frutas
 - Negro para resaltar las letras.
- El Isotipo es claro en resaltar la relación entre los helados y la sensación de alegría que generan al consumirlo.

Tarjetas de presentación.

Ilustración 26 Tarjeta de presentacion.



Huerta, N. (2022). Tarjeta de presentacion Fruti Deli. Sucumbios.

Hoja membretada.

Otro elemento de la identidad corporativa será la papelería personalizada e innovadora mismo que servirá para enviar documentación importante como oficios, cartas etc.

Ilustración 27 Hoja membretada.



Huerta, N. (2022). Hoja membretada Fruti Deli. Sucumbios.

3.8.3. Canal de distribución y puntos de ventas

El canal de distribución y punto de venta físico de Fruti Deli es su establecimiento ubicado en la parroquia Pacayacu, calle principal.

- **Promoción.**
 - El principal canal de promoción serán las redes sociales Facebook y WhatsApp.
 - Entrega de folletos con el producto y los ingredientes que se ofrecen.
- **Contacto.**
 - Tarjetas de presentación.
 - E-mail.
 - WhatsApp.
 - Facebook.
- **Correspondencia.**
 - A través de mail corporativo.
- **Negociación.**
 - Directa en el establecimiento con cita previa.
- **Financiamiento.**

Tabla 18 Financiamiento publicidad

Volantes	600 unidades	\$120,00
Uniformes	18 unidades	\$102,00
TOTAL ANUAL		\$122,00

Huerta, N. (2022). Financiamiento publicidad. Sucumbíos.

3.9. Fijación de Precios

3.9.1. Fijación de precios por receta estándar.

Los precios fijados en las recetas presentadas a continuación han sido calculados para un solo cliente. Se toma en cuenta los costos de los productos usados para preparar el helado, y la referencia es el costo por kilogramo del producto. A este valor se le van a sumar porcentajes de diversos factores que intervienen en el momento de la producción, por ejemplo:

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

En la receta se puede apreciar cuál es el porcentaje de estos valores, luego de una sumatoria de estos se define el precio final del plato.

A continuación, se presentan los costos de tres recetas:

- **Helado pequeño**

Tabla 19 Helado pequeño, receta estándar de costos.

 Tecnológico Internacional			FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN	
			RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS	
NOMBRE DEL PLATO:	Helado pequeño		Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	5/2/2022		Chef: Nayelly Huerta	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)/(1000 g)	CANTIDAD	TOTAL
Helado	g	\$ 3,75	100	\$0,375
Fruta	g	\$ 2,00	30	\$0,060
Toppings	g	\$ 3,00	20	\$0,060
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$0,495
			10% imprevistos	\$0,050
			Total neto	\$0,545
			Gasto de fab. 15%	\$0,082
			Factor costo 33,33%	\$0,181
			M.O. 45%	\$0,245
			G. Admin 12%	\$0,065
			45% utilidad	\$0,245
			Subtotal	\$1,363
			12% IVA	\$0,164
			Total	\$1,527

Huerta, N. (2022). Helado pequeño, receta estándar de costos, Sucumbios.

- **Helado mediano**

Tabla 20 Helado mediano, receta estándar de costos

 Tecnológico Internacional		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Helado mediano		Código: 002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	5/2/2022		Chef: Nayelly Huerta	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)/(1000 g)	CANTIDAD	TOTAL
Helado	g	\$ 3,75	160	\$0,600
Fruta	g	\$ 2,00	50	\$0,100
Toppings	g	\$ 3,00	40	\$0,120
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$0,820
			10% imprevistos	\$0,082
			Total neto	\$0,902
			Gasto de fab. 15%	\$0,135
			Factor costo 33,33%	\$0,301
			M.O. 45%	\$0,406
			G. Admin 12%	\$0,108
			45% utilidad	\$0,406
			Subtotal	\$2,258
			12% IVA	\$0,271
			Total	\$2,529

Huerta, N. (2022). Helado mediano, receta estándar de costos, Sucumbios.

- Helado grande

Tabla 21 Helado grande , receta estándar de costos

 Tecnológico Internacional			FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN	
			RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS	
NOMBRE DEL PLATO:	Helado grande		Código: 003	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	5/2/2022		Chef: Nayelly Huerta	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)/(1000 g)	CANTIDAD	TOTAL
Helado	g	\$ 3,75	200	\$0,750
Fruta	g	\$ 2,00	80	\$0,160
Toppings	g	\$ 3,00	50	\$0,150
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$1,060
			10% imprevistos	\$0,106
			Total neto	\$1,166
			Gasto de fab. 15%	\$0,175
			Factor costo 33,33%	\$0,389
			M.O. 45%	\$0,525
			G. Admin 12%	\$0,140
			45% utilidad	\$0,525
			Subtotal	\$2,919
			12% IVA	\$0,350
			Total	\$3,269

Huerta, N. (2022). Helado grande, receta estándar de costos, Sucumbios.

3.10. Implementación del negocio

- **Arriendo del local.**

Tabla 22 Arriendo del local.

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$200	\$1200	\$2400

Huerta, N. (2022). Arriendo del local. Sucumbios.

- **Equipos industriales.**

Tabla 23 Equipos industriales.

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Máquina para Helado Duro Prima Hard Ice Cream Bach Freezer	1	\$550,00	\$550,00
Maquina Pasteurizadora	1	\$2.200,00	\$2.200,00
Congeladora vertical 4 puertas	1	\$1.550,00	\$1.550,00
Licuada Oster	1	\$72,50	\$72,50
Tanque de gas 15kg	1	\$94,30	\$94,30
Balanza digital	1	\$34,99	\$34,99
TOTAL			\$4.501,79

Huerta, N. (2022). Equipos industriales. Sucumbios.

- **Equipos de computación**

Tabla 24 Equipos de computación.

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Computadora portatil core 15 Hp 8570p	1	\$350,00	\$350,00
Impresora EPSON	1	\$235,00	\$235,00
TOTAL			\$585,00

Huerta, N. (2022). Equipos de computacion. Sucumbios.

- **Muebles y enseres.**

Tabla 25 Muebles y enseres.

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Juego de mesa y silla	7	\$199,00	\$1.393,00
Samsung Smart Tv 55	1	\$775,00	\$775,00
Silla Colgante Sillón Colgante De Huevo	3	\$235,00	\$705,00
Juego De Mesa jenga 30cm	2	\$3,75	\$7,50
Lavamanos	2	\$110,00	\$220,00
TOTAL			\$3.100,50

Huerta, N. (2022). Muebles y Enseres. Sucumbios.

- **Herramientas y utensilios.**

Tabla 26 Herramientas y utensilios.

HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Cuchara Para Helado De Acero Inoxidable	2	\$2,38	\$4,76
Batidora Oster Con Tazón Giratorio 2.5 L 250w	1	\$65,00	\$65,00
Cubos graduados para mezcla	4	\$4,50	\$18,00
Cuchillos	2	\$10,99	\$21,98
Porta cubiertos	2	\$1,80	\$3,60
Tabla De Picar Madera Tramontina	3	\$12,00	\$36,00
Vasos de plásticos	20	\$3,00	\$60,00
Tapers para frutas	10	\$1,00	\$10,00
TOTAL			\$219,34

Huerta, N. (2022). Herramientas y Utensilios. Sucumbios.

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 27 Equipos industriales de seguridad.

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	45,26	45,26
Detector de gas GLP	1	14,99	14,99
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	5	6,72	33,6
TOTAL			93,85

Huerta, N. (2022). Equipos industriales de seguridad. Sucumbios.

- **Equipos de protección personal**

Tabla 28 Equipos de protección personal

EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Guantes para manejo de insumos	10	\$15,00	\$150,00
Mandiles	3	\$13,00	\$39,00
Malla desechable	2	\$18,00	\$36,00
TOTAL			\$225,00

Huerta, N. (2022). Equipos de proteccion personal. Sucumbios.

- **Útiles de oficina**

Tabla 29 Útiles de oficina

UTILES DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Folder Plástico	2	\$1,39	\$2,78
Cinta adhesiva	2	\$2,90	\$5,80
Espero azul caja 24 unidades	1	\$5,90	\$5,90
Resma de papel bond	2	\$5,00	\$10,00
Rótulos	2	\$19,99	\$39,98
Grapadora	1	\$3,75	\$3,75
Escritorio	1	\$99,99	\$99,99
Sumadora Impresora Calculadora	1	\$30,00	\$30,00
TOTAL			\$198,20

Huerta, N. (2022). Utiles de oficina. Sucumbios.

- **Equipo de limpieza**

Tabla 30 Equipo de limpieza

EQUIPO DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Basurero	1	\$30,00	\$30,00
Lavavajilla (100 gr)	2	\$1,19	\$2,38
Desinfectantes	3	\$2,29	\$6,87
Papel higiénico	5	\$3,99	\$19,95
Deja	4	\$3,99	\$15,96
Escoba	4	\$2,99	\$11,96
Trapeadores	2	\$9,89	\$19,78
Servilletas	1	\$0,55	\$0,55
Esponja lavaplatos	3	\$1,00	\$3,00
Fundas basura industriales (10 unidades)	3	\$2,00	\$6,00
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	2	\$7,00	\$14,00
Jabón liquido	2	\$1,99	\$3,98
TOTAL			\$134,43

Huerta, N. (2022). Equipo de limpieza. Sucumbios.

- **Servicios básicos.**

Tabla 31 Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS	
Descripción	Pago mensual.
Agua	\$8
Luz	\$14
Internet	\$34
Total	\$56
Total anual	\$672

Huerta, N. (2022). Servicios basicos. Sucumbios.

3.11. Estudio arquitectónico

Se toma en cuenta para el diseño del restaurante la capacidad instalada, el número de trabajadores que va a tener el emprendimiento y el aforo que se manejará (30 personas). En el área de la cocina se ha considerado el espacio necesario para la implementación de la maquinaria y también el área necesaria para que el repostero se movilice con tranquilidad en el cumplimiento de sus actividades. Se agregará un espacio donde se encuentren sillas de balanceo en forma de huevo y juegos de mesa.

Estructura interna del establecimiento.

Ilustración 28 Estructura del establecimiento.



Huerta, N. (2022). Estructura del establecimiento. Sucumbios.

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Con el fin de agregar formalidad al negocio, se realizará los tramites y permisos pertinentes.

- **Servicio de Rentas Internas / SRI**

Para legalizar la empresa Fruti Deli y tener permiso del SRI se debe tener los siguientes documentos

- Cédula de identidad (Presentación).
- Certificado de votación (Presentación).
- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente.
- Escritura pública de constitución.
- Nombramiento del representante legal.
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público.

- **Patente Municipal**

La patente municipal se paga una vez por año y su valor está calculado por cada municipio. En este caso la Municipalidad de Lago Agrio. Los requisitos que se solicitan son:

- Copia de cedula y papeleta de votación.
- Copia de RUC.
- Pago de impuesto predial/copia de contrato de arriendo.
- Copia de permiso de bomberos (2022).
- Guía de buenas prácticas ambientales (2022).

- **IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)**

El Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo (IESS, 2022).

- Ingresar a la página web del IESS www.iesse.gob.ec.
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

- **Permiso de bomberos**

Para obtener el permiso de funcionamiento, debe presentar al cuerpo de bomberos la siguiente documentación:

- Solicitud de inspección de local
- Informe favorable de la inspección;
- Copia del RUC; y,
- Copia de la calificación artesanal (artesanos calificados), (Si la actividad aplica).
- Presentar informe de compatibilidad de uso de suelo.

- **Permiso de funcionamiento del ministerio del interior**

- Registro del representante legal del establecimiento en la página Web del Ministerio de Gobierno.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Informe de Inspección.
- Patente Municipal, licencia única de actividad económica o su equivalente.
- Permiso de uso de suelo.

- **Permiso de funcionamiento ARCSA**

- Ingresar al sistema informático de la ARCSA permisosfuncionamiento.controlsanitario.gob.ec, con su usuario y contraseña; en caso de no contar con el usuario, deberá registrarse.
- Una vez registrado, usted podrá obtener el permiso de funcionamiento, en base a las siguientes instrucciones: Obtención Permiso de funcionamiento (descarga PDF).
- Llenar el formulario (adjuntar los requisitos de acuerdo a la actividad del establecimiento).
- Emitida la orden de pago, usted podrá imprimir y después de 24 horas de haberse generado la orden de pago proceder a cancelar su valor.

- **Registro Ministerio de Turístico**
 - Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural. (obtenido por el técnico del Ministerio de Turismo en las plataformas gubernamentales o en INFODIGITAL)
 - Obtener el certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo otorgado por el Gobierno Autónomo Descentralizado. Para el caso de los establecimientos móviles se sujetarán a lo establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado competente, de ser el caso; y,
 - Documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio.

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1. Objetivo de área

En líneas generales el estudio de impacto ambiental (EIA) debe estar centrado en la identificación de los factores ambientales críticos, en las oportunidades de mejoría ambiental, y en la prevención y/o mitigación de los impactos socio ambientales negativos.

El estudio de impacto ambiental determina la factibilidad que tiene el proyecto desde el punto de vista ambiental si genera impactos negativos que pudieran impedir la ejecución del proyecto.

La creciente actividad del sector industrial ha modificado drásticamente el ambiente, conectando, así como una de las causas de la contaminación ambiental. Dentro de los programas del medio ambiente a nivel global se encuentra el manejo de residuos sólidos y líquidos, en el cual se realizan diferentes actividades relacionadas con el manejo integral de residuos en busca de opciones para minimizar estos.

La industria alimentaria es uno de los sectores productivos que más impacto tiene sobre el medio ambiente en la cual se puede tomar como las características de entrada y salida de procesos.

Apreciar la protección del Medio Ambiente como principal responsabilidad de la empresa Fruti Deli y velar que se dé cumplimiento a cada una de las funciones para preservar el medio ambiente. Se recalca que la protección del Medio Ambiente

es deber de todos los que forman la empresa Fruti Deli por lo que se debe proceder en cada situación con un comportamiento responsable tanto dentro como fuera de la empresa.

Fruti Deli cumplirá con todas las disposiciones legales ambientales vigentes aplicadas a la actividad de la empresa. El objetivo de Fruti Deli es determinar los principales impactos ambientales y proponer oportunidades para prevenir la contaminación que genera la producción de helados.

5.2. Impacto ambiental

Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar Fruti Deli

- Generación de desechos líquidos.
- Generación de desechos sólidos.
- Consumo de agua.
- Consumo de energía.
- Generación de gases.
- Generación de ruido.

Teniendo en cuenta la prevención de la contaminación ambiental, otro campo importante sería también el consumo de recursos. En cuanto al caso particular de la empresa Fruti Deli tenemos:

Generación de desechos líquidos.

- Aguas de enfriamiento.
- Aguas de procesos.
- Aguas de lavado de equipos.

- Aguas servidas.
- Actividades de lavado alimentos (frutas).

Generación de desechos sólidos.

- Contaminación del suelo
- Desechos de la ejecución de limpieza (trapos sucios, esponjas etc)
- Residuos urbanos (papeles, cartones, envoltorios)
- Envases de plástico.

Generación de gases.

- Generación de CFC's de los aerosoles utilizados para las limpiezas.

Generación de ruido.

En el emprendimiento es casi inevitable la emisión de elevados niveles de ruido debido a la utilización de maquinaria para la elaboración del helado.

- Niveles de ruido máximos permitidos a las máquinas.
- Niveles de ruido máximos marcados por las ordenanzas municipales.

El ruido es una contaminación ambiental difícil de cuantificar y de eliminar ya que en el mismo intervienen varios aspectos.

Vertidos**Consumo de agua.**

- Utilización en la fabricación del producto.

Consumo de energía.

- Funcionamiento maquinaria
- Evaluación ambiental
- Significado de símbolos utilizados en la evaluación ambiental

Tabla 32 Significado de símbolos

Signo	Significado
+	Impacto positivo
-	Impacto negativo
1	Magnitud baja del impacto
2	Magnitud media de impacto
3	Magnitud alta el impacto
NS	No significa

Huerta, N. (2022). Significado de simbolos. Sucumbios

Tabla 33 Evaluación ambiental

N°	Recurso afectado	Actividades del proyecto							Total
		Compra de la materia a proveedores.	Recepción de materia prima	Lavado de las frutas	Pelado y picado de las Frutas	Dosificación / pesado de los ingredientes	Congelado del Helado	Uso de vasos desechables	
1	Suelo	NS	NS	NS	2	NS	SN	-3	-1
2	Agua	NS	NS	-2	SN	NS	-1	-2	-5
3	Flora	NS	NS	NS	NS	NS	NS	-3	-3
4	Fauna	NS	NS	NS	NS	NS	NS	-2	-2
5	Aire								
5.1	Alteración de la calidad del aire.	NS	NS	NS	NS	NS	-2	-2	-4
5.2	Aumento de ruido en el ambiente.	NS	NS	-1	NS	NS	NS	NS	-1
6	Social	2	1	1	1	NS	NS	NS	5

Huerta, N. (2022). Evaluación ambiental. Sucumbios

Medidas para contrarrestar los impactos generados por Global limpieza.

- Control del consumo de agua.
- Limpieza en seco de la superficie.
- Instalación de sistema de cierre instantáneo en las mangueras de agua.
- Recuperación de las soluciones de limpieza.
- Buenas Prácticas para facilitar la gestión de los residuos.
- Reducir, reciclar y reutilizar.

5.3. Impacto social

Igualdad de género

La igualdad de género hace referencia a que tanto el hombre como la mujer tienen los mismos derechos, obligaciones, responsabilidades, oportunidades y ser tratados con el mismo respeto en todos los aspectos de la vida cotidiana.

Fruti Deli prioriza la integración laboral igualitaria de hombres y mujeres.

Generar empleo

Fruti Deli quiere aportar al mejoramiento de la calidad de vida no solo de los consumidores también de los trabajadores.

El negocio presenta la generación de un empleo digno y serio, gracias a esto aportar al crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible.

Fruti Deli generará empleos a las personas de la parroquia tantas personas profesionales y bachilleres, de acuerdo a los perfiles para los cargos solicitados,

los personales del emprendimiento recibirán capacitaciones en referencia al área que se desenvuelvan con el fin de ampliar su conocimiento.

Se considera la participación igualitaria de hombres y mujeres.

Incentivando al personal del emprendimiento, con premios al mejor trabajador del año, cumpleaños, canastas navideñas, cenas entre los colaboradores para generar un ambiente amigable y de confianza.

Atracción de empleados

Se creará un clima laboral positivo, respetuoso, Fruti Deli también fomentará el trabajo en equipo, el sentimiento de pertenencia a la empresa y el reconocimiento de los logros de los trabajadores de manera que se sientan motivados y seguros del lugar de trabajo y empiecen a rendir al máximo en sus actividades encomendadas a cada uno.

6. PROCESO FINANCIERO

6.1. Introducción

En el siguiente capítulo se detalla el análisis financiero de la empresa y para esto fueron utilizadas las siguientes herramientas, con el fin de analizar la viabilidad económica financiera de Fruti Deli.

6.2. Activos Fijos

Según (Caribas, 1997) ,los activos fijos son todos aquellos bienes o derechos que realmente estén siendo utilizados en el proceso productivo, o en el proceso generador de venta o servicios según se trate la empresa, que adquieren un cierto grado de pertenencia en el negocio, y que no se destinan para la venta, sumando como total de activos fijos para la empresa se tiene: \$8187,29. (Ver tabla 34).

Tabla 34 Activos Fijos.

ACTIVOS FIJOS	
Edificio	\$0,00
vehículo	\$0,00
Equipos Ind./ seguridad	\$4.501,79
Equipos de Computación	\$585,00
Muebles - enseres	\$3.100,50
Total	\$8.187,29

Huerta, N. (2022). Activos fijos. Sucumbios

6.3. Activos diferidos

Concierne a todos los gastos o inversión para la creación de la empresa. Activos diferidos se define a la inscripción de la compañía, se la instaura como Sociedad Acción Simplificada lo que representa la inscripción, los gastos legales serán de \$200, el permiso de funcionamiento de \$100 y la patente municipal de \$50,

Permiso del Min del interior \$50, lo que nos da un total de activos diferidos de \$400. (Ver tabla 35).

Tabla 35 Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos legales	\$200,00
Permisos funcionamiento	\$100,00
Patentes municipales	\$50,00
Permiso del Min del interior	\$50,00
Total	\$400

Huerta, N. (2022). Activos diferidos. Sucumbios

6.4. Capital de trabajo

El capital de trabajo es la cantidad necesaria de recursos para que una empresa o institución financiera pueda realizar sus operaciones con normalidad. El capital de trabajo es el dinero con que se cuenta para hacer funcionar el negocio en el día a día, lo que implica el dinero suficiente para compra de mercancías, pago de salarios, de servicios públicos, arrendamientos, etc (Peñaloza, 2008).

En lo que concierne al establecimiento, mensualmente tenemos un costo de materia prima \$750; servicios básicos (agua, luz, teléfono, internet) el valor de \$168; de sueldos y salarios de \$4547,03; material de oficina \$49,55; material de limpieza \$33,61; alquiler del local \$600; gastos financieros \$450 y los gastos de publicidad de \$81. Dando un total de gasto mensual de \$4963,4. Este valor fue multiplicado por 3 meses que se estipula el capital de trabajo dando como un total de \$15271,47 (Ver tabla 36).

Tabla 36 Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	3 meses
Sueldos	4547,03
Servicios básicos	168
Material oficina	49,55
Material limpieza	33,61
Servicio auto	0
Alquiler local	600
Publicidad	81
Adquisición de materia prima	750
Gastos financieros	455
TOTAL INVERSION	15271,47

Huerta, N. (2022). Capital de trabajo. Sucumbios

6.5. Sueldos

A continuación, se detalla el cuadro de sueldos con todos los beneficios legales, incluido el aporte al IESS, con valores mensuales y anuales (Ver tabla 37).

Tabla 37 Sueldos

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Administrador	425	5100	481,95	619,65	5237,7
Repostero	425	5100	481,95	619,65	5237,7
Mesero	425	5100	481,95	619,65	5237,7
TOTAL	1275	15300	1445,85	1858,95	15713,1

Huerta, N. (2022). Sueldos . Sucumbios

Tabla 38 Decimos

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4º	DECIMO 3º	TOTAL DECIMOS
Administrador	425	400	425	825
Repostero	425	400	425	825
Mesero	425	400	425	825
TOTAL	1275	1200	1275	2475

Huerta, N. (2022). Decimos. Sucumbios

Tabla 39 Tot. Decimos.

TOTAL SUELDOS	TOT. DECIMOS	TOT ANUAL
15713,1	2475	18188,1

Huerta, N. (2022). Tot. Decimos. Sucumbios

El total de sueldo a pagar incluido todos los beneficios legales es de \$18188,1 anual.

6.6. Depreciación activos fijos.

La depreciación es la disminución del valor del activo fijo que se produce por su uso y desgaste, lo cual disminuye su valor económico. La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable. (Briones, 2021)

- Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcasas y similares 5% anual.
- Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
- Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.
- Equipos de cómputo y software 33% anual

En esta tabla 33, se verá la cuantificación económica del desgaste por el paso del tiempo de los bienes. Los activos fijos para el establecimiento son los

siguientes: equipos industriales 10%, equipos de computación con un 33.33 % y muebles y enseres con el 10 % dando así un total de \$955,21. (Ver tabla 40.)

Tabla 40 Depreciación activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos Ind.	4501,79	10%	450,179
Edificio	0	20%	0
Vehículos	0	5%	0
Equipos de Computación	585	33,33%	194,9805
Muebles y Enseres	3100,5	10%	310,05
			955,21

Huerta, N. (2022). Depreciacion activos fijos. Sucumbios

6.7. Amortizaciones

Este es el valor que recupera la empresa por constitución de la misma. La Amortización del establecimiento es de un 20% que a su vez equivale a \$400, ya que el monto por constitución equivale a \$80 (Ver tabla 41.)

Tabla 41 Amortizaciones

AMORTIZACIONES			
		PORCENTAJE AMORTIZACION	
Gastos de Constitución	400	20%	80

Huerta, N. (2022). Amortizaciones. Sucumbios

6.8. Tabla de amortización

A continuación, se presenta la tabla de amortización, que incluye el valor de \$13000 que se pedirá a una entidad bancaria, calculando el pago en 5 años, con una tasa de interés del 14%. (Ver tabla 42).

Tabla 42 Amortizaciones

TABLA DE AMORTIZACION				
MONTO	13000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	13000
1	3786,69	1.820,00	1.966,69	11.033,31
2	3786,69	1.544,66	2.242,02	8.791,29
3	3786,69	1.230,78	2.555,91	6.235,39
4	3786,69	872,95	2.913,73	3.321,65
5	3786,69	465,03	3.321,65	0,00

Huerta, N. (2022). Amortizaciones. Sucumbios

La tabla indica el manejo de pago de la suma de 13000, llegando al año 5, el pago de interés de \$465,03 y a su vez el pago capital de \$3.321,65, para que al final del periodo establecido nos dé un saldo de cero dólares.

6.9. Estructura capital

La estructura de capital es la mezcla entre el dinero del capital y el pasivo que la compañía usa para financiar sus operaciones. (Sades, 2019)

Una organización puede financiarse con recursos propios (capital) o con recursos pedidos en préstamo (pasivos). La proporción entre una y otra cantidad es lo que se conoce como estructura de capital, esta es la mezcla específica de deuda a largo plazo y de capital que la empresa utiliza para financiar sus operaciones. (Esparza, s.f.).

La estructuración de capital para el presente proyecto se encuentra formado de la siguiente manera: Capital Propio con la suma de \$2688 que equivale a una estructura del 17%; costo 13% con una tasa de descuento de 2,2 %; por consiguiente el Capital Financiero es de \$13000 con una estructura del 83% , el costo es del 14 % que otorga el 11,6% de tasa de descuento; con un total de

inversión de \$15687,85 que en la suma total nos da una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 13,8% valor indicador de la factibilidad de la empresa (Ver tabla 43.)

Tabla 43 Estructura del capital

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	2688	17%	13%	2,2%	
Capital Financiero	13000	83%	14%	11,6%	
TOTAL INVERSIÓN	15687,85	100%		13,8%	TMAR

Huerta, N. (2022). Estructura de capital. Sucumbios

6.10. Punto de equilibrio

Los costos fijos son aquellos cuyo pago es asumido por la empresa de manera constante, independientemente de su participación dentro del proceso productivo. A estos costos se les conoce como fijos porque no varían ante los cambios de la producción de bienes y servicios. Es decir, son aquellos que sin importar cuánto se produzca, siempre deberán ser abonados. (Grudemi, 2022).

El valor se calculó con los valores de arriendo, sueldos y servicios básicos divididos para 3 meses, el valor total mensual es de \$2021,68 (Ver tabla 44)

Tabla 44 Costos fijos

COSTOS FIJOS	
Materia prima	250
Arriendo	200
Sueldos	1515,68
Ser. Básicos	56
	2021,68

Huerta, N. (2022). Costos fijos. Sucumbios

El margen de contribución se define en contabilidad de gestión como una cantidad de la que dispone una empresa a través de unos ingresos determinados para cubrir sus costes fijos. El margen de contribución puede basarse en un solo producto, un grupo de productos o las ventas completas, según sea necesario. (IONOS, 2022).

Para Fruti Deli se tomó en cuenta los valores del producto (helado grande), que sería el producto principal de una heladería. Entonces el valor de la consulta es \$2,92, el valor del costo sería \$1,06 por lo que el margen de contribución será de \$1,86 (Ver tabla 45).

Tabla 45 Margen de contribución

RECETA ESTANDAR		
Precio	2,92	
Costo	1,06	
Ganancia	1,86	MARGEN DE CONTRIBUCION

Huerta, N. (2022). Margen de contribucion. Sucumbios

El punto de equilibrio o punto muerto es una herramienta clave en la estrategia de una empresa, que es fundamental para ponderar el grado de solvencia de una empresa y su potencial de rentabilidad.

En concreto, el punto de equilibrio determina cuál es el nivel de ventas preciso para poder cubrir el total de los costes de la empresa, puesto que predice el punto de ventas anuales que se debe conseguir para no tener pérdidas y comenzar a disfrutar de beneficios. (Montero, 2017)

En la tabla 46, se puede observar que se debiera realizar 1088 ventas de helados, es decir 36 ventas diarias para que el negocio tenga su punto de equilibrio y no se gane ni se pierda y en la tabla 47 se puede observar que las ventas proyectadas para que exista una ganancia será de 2010 ventas.

Tabla 46 Punto de equilibrio

	Numero	Valor	Total
VENTA	1088	2,919	3174,4
COSTO	1088	1,06	1152,8
GASTO			2021,68
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Huerta, N. (2022). Punto de equilibrio. Sucumbios

Tabla 47 Ventas/Costos

VENTAS PROYECTADAS			
2010	5867,19	70406,28	ventas
2010	2130,6	25567,2	costo

Huerta, N. (2022). Ventas/Costos. Sucumbios

6.11. Costo de ventas

El costo de ventas es el valor directo que supone haber fabricado un producto o servicio comercializado en un periodo determinado.

Sirve para determinar en un periodo determinado el montante que supone vender un producto o servicio para la empresa y así poder establecer qué nivel de ingresos o de ventas. (Llamas, 2020)

El costo de venta se basa en un periodo de cinco años en el mismo que tendremos las ventas proyectadas para conocer los valores del primer año. La tabla 48 es contemplada a 5 años con un crecimiento país del 1,03% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$12999,35 mientras que para el año 5 se espera una utilidad neta de \$15729,61.

Tabla 48 Flujo de ventas

FLUJODE VENTAS					
	01	2	3	4	5
VENTAS	70406,28	72525,51	74708,53	76957,25	79273,67
COSTO DE VENTAS	25567,20	26336,77	27129,51	27946,11	28787,29
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	44839,08	46188,74	47579,02	49011,15	50486,38
GASTOS ADMINISTRATIVOS	18188,10	18735,56	19299,50	19880,42	20478,82
SERVICIOS BASICOS	672,00	692,23	713,06	734,53	756,64
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA	198,20	204,17	210,31	216,64	223,16
ALQUILER AUTO	134,43	138,48	142,64	146,94	151,36
ALQUILER	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PUBLICIDAD	2400,00	2472,24	2546,65	2623,31	2702,27
DEPRECIACIONES	955,21	955,21	955,21	955,21	955,21
AMORTIZACIONES	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
UTILIDAD OPERATIVA	22211,14	22910,86	23631,63	24374,10	25138,92
GASTOS FINANCIEROS	1820,00	1544,66	1230,78	872,95	465,03
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	20391,14	21366,19	22400,85	23501,15	24673,89
BASE IMPOSITIVA	7391,79	7745,24	8120,31	8519,17	8944,29
UTILIDAD NETA	12999,35	13620,95	14280,54	14981,98	15729,61

Huerta, N. (2022). Flujo de ventas. Sucumbios

6.12. Flujo de caja

El Flujo de Caja es un reporte financiero que sirve para diferenciar los egresos de los ingresos de dinero en un período determinado. En este sentido, hay ciertos términos que son útiles para saber interpretar los resultados del mismo. Para empezar, cuando hablamos de flujo neto nos referimos a la diferencia entre egresos e ingresos en el período que está siendo objeto de estudio. (Urzúa, 2019)

Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$12067,88 mientras que para el 5 año esta aumentará a \$13.443,16 ya que en este año se recupera el capital de trabajo (Ver tabla 49).

Tabla 49 Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		22211,14	22910,86	23631,63	24374,10	25138,92
DEPRECIACION		955,21	955,21	955,21	955,21	955,21
AMORTIZACION		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
- BASE IMPOSITIVA		7391,79	7745,24	8120,31	8519,17	8944,29
- GASTOS FINANCIEROS		1820,00	1544,66	1230,78	872,95	465,03
- PAGO CAPITAL		1.966,69	2.242,02	2.555,91	2.913,73	3.321,65
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	-35324,02	12.067,88	12.414,13	12.759,85	13.103,46	13.443,16

Huerta, N. (2022). Flujo de caja. Sucumbios

6.12.1. VAN (Valor Actual Neto)

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. El VAN va a expresar una medida de rentabilidad del proyecto en términos absolutos netos, es decir, en n° de unidades monetarias (Velayos Morales, 2021) Es un VAN traer el valor presente todas las proyecciones obtenidas en el flujo de caja menos la inversión; el VAN es bueno cuando es mayor a cero; por consiguiente, el VAN en la empresa es de \$9.364,92; por lo tanto, el negocio es factible.

6.12.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)

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. La tasa interna de retorno (TIR) nos da una medida relativa de la rentabilidad, es decir, va a venir expresada en tanto por ciento. (Sevilla Arias, 2022)

TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 23,07% que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 13,85% con el TMAR (Ver tabla 50).

Tabla 50 Calculo del TIR y el VAN

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	9.364,92
TIR	23,07%
TMAR	13,85%

Huerta, N. (2022). Calculo del TIR y el VAN . Sucumbios

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

El presente trabajo abarca s todo lo relacionado al “Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería ubicada en la parroquia Pacayacu cantón Lago Agrio provincia Sucumbíos”.

- Se analizó la ubicación, se estableció la misión, visión, estrategias y objetivos del proyecto, se establece que no se cuenta con un establecimiento especializado en la venta de helados, encontrando una necesidad insatisfecha en cuanto al consumo de la población de la parroquia Pacayacu, mostrando viabilidad a la implementación del proyecto.
- El proceso de investigación de mercado realizado nos da una clara visión del potencial cliente que se tendrá ante la implementación de la heladería Fruti Deli. De acuerdo al análisis se tendrá una gran aceptación y un mercado amplio para ofrecer y comercializar el producto previamente establecido.
- Mediante el proceso de estudio de implementación del negocio se definió la infraestructura, el equipo y la maquinaria necesaria para que se de funcionamiento a la heladería, también se definió los insumos y materiales necesarios para la preparación de nuestro producto.
- El estudio administrativo legal permite que el establecimiento funcione de manera adecuada y encuadre a la empresa en las leyes y permisos que

regulan mediante las diferentes instituciones de control existentes en nuestro país.

- Tras el estudio ambiental se establece que la empresa estará encaminada ante la implementación de las 3 R (Reciclar, Reducir y Reutilizar) de igual manera se contará con la presencia de basureros tanto dentro como fuera de la empresa.
- El estudio financiero muestra un proyecto de gran inversión y gastos por lo cual se necesitar la financiación externa, también se realizó la estimación de ventas considerando los incrementos correspondientes a la tasa de crecimiento del país.
- De acuerdo al estudio realizado del proyecto se establece que, cuenta con una viabilidad muy favorable, concluyendo así que el presente plan de negocio cumple con los estudios necesarios para su creación.

7.2. Recomendaciones

- Enfocarse en la satisfacción del cliente y que permita un mayor consumo de nuestro producto.
- Se recomienda una adecuada administración financiera del negocio y el control adecuado de ingresos y gastos.
- Mantener las normas de higiene en el proceso de preparación del producto.
- Implementar la publicidad del negocio con el fin de promover el consumo del producto.
- Realizar un análisis de mercado el cual ayude a conocer de manera exacta a la población que se dirige la idea de negocio.

7.3. Bibliografía.

- IESS. (11 de 02 de 2022). IESS. Obtenido de <https://www.iesse.gob.ec/es/web/empleador/registro-de-empleador>
- Briones, A. (13 de Septiembre de 2021). Depreciación de Activos Fijos. Recuperado el 24 de Agosto de 2021, de Derecho Ecuador: <https://derechoecuador.com/depreciaciones-de-activos-fijos/#:~:text=La%20depreciaci%C3%B3n%20de%20los%20activos,%C3%BAtil%20y%20la%20t%C3%A9cnica%20contable.>
- Caribas, A. (1997). “Estudio Analítico del Balance General y su incidencia en la Interpretación de los Estados Financieros”. (2da Edición). Caracas.
- España, J. (s.f.). Estructura de capital. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/3.3a%20Estructura%20capital.pdf>
- Grudem, E. (18 de enero de 2022). Costos fijos. Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/costos-fijos/>
- IONOS. (8 de Febrero de 2022). El margen de contribución. Obtenido de IONOS Startupguide: <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/margen-de-contribucion/#:~:text=El%20margen%20de%20contribuci%C3%B3n&text=Este%20importante%20valor%2C%20en%20ingl%C3%A9s,para%20cubrir%20sus%20costes%20fijos.>
- Llamas, J. (16 de Abril de 2020). Costo de ventas. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/costo-de-ventas.html>
- Montero, M. (16 de Noviembre de 2017). ¿Qué es el punto de equilibrio? Obtenido de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-punto-de-equilibrio.html>
- Peñaloza, M. (2008). Administración del capital de trabajo. Recuperado el 23 de Agosto de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf>
- Sades, I. (26 de Junio de 2019). Estructura de Capital. Obtenido de GENERAMAS: <https://generamas.com/definiciones/estructura-de-capital/#:~:text=La%20estructura%20de%20capital%20es,usa%20para%20financiar%20sus%20operaciones.&text=Flexibilidad%20financiera%20o%20la%20capacidad,costo%20defectivo%20de%20las%20deudas.>
- Sevilla Arias, A. (17 de Febrero de 2022). Tasa interna de retorno (TIR). Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>
- Urzúa, F. (30 de Agosto de 2019). ¿Qué es el flujo de caja y cuál es su importancia? Obtenido de CHIPAX: <https://www.chipax.com/blog/que-es-el-flujo-de-caja-y-cual-es-su-importancia/>
- Velayos Morales, V. (30 de Julio de 2021). Valor actual neto (VAN). Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/valor-actual-neto.html>

7.4. Anexos

Anexo N°1 Encuesta

28/2/22, 14:30

ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

Señor (ita/a): El objetivo de la presente encuesta es recolectar datos que sirvan para el lanzamiento de nuevos productos (helados) brindándoles una variedad de sabores que satisfagan sus gustos y preferencias en la parroquia Pacayacu, el análisis determinará sus gustos y preferencias además de las características que se toma en cuenta por lo que solicitamos su sinceridad al responder cada una de las preguntas.

***Obligatorio**

1. A0. Sector de Residencia *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Barrio central
- ☐ Nuevo Paraíso
- ☐ Barrio 6 de Enero
- ☐ Otra

2. A1. Genero *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

3. A2. Edad: *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 12 a 18 años
- ☐ 19 a 25 años
- ☐ 26 a 32 años
- ☐ 32 o más años

28/2/22, 14:30

ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

4. P1. ¿Consume usted helado? *

Marca solo un óvalo.☐ No☐ Sí

5. P2. ¿Con que frecuencia consume usted helado? *

Marca solo un óvalo.☐ 1 ves por semana☐ 2 veces por semana☐ 3 veces por semana☐ 4 veces por semana☐ 5 veces por semana☐ 6 veces por semana☐ Toda la semana

6. P3. ¿Cuál característica le motiva para consumir helado? *

Marca solo un óvalo.☐ Calidad☐ Precio☐ Presentación☐ Sabor

7. P4. ¿En qué lugar compra mayormente helado? *

Marca solo un óvalo.☐ Tienda☐ Heladería☐ Carretillas

28/2/22, 14:30

ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

8. P5. ¿Qué factores condicionan la compra de un helado? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ El clima
- ☐ Antojos repentinos
- ☐ Plan de entretenimiento
- ☐ La presentación del empaque en que viene el helado.
- ☐ La publicidad generada por la marca del helado
- ☐ Para refrescarme

9. P6. ¿Qué presentación de helado es la de su preferencia? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ En vaso
- ☐ Cono
- ☐ Paleta

10. P7. ¿Qué sabores preferiría de helado? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Coco
- ☐ Fresa
- ☐ Choco chips
- ☐ Menta chips
- ☐ Café
- ☐ Vainilla
- ☐ Chocolate
- ☐ Ron con pasas
- ☐ Todos

28/2/22, 14:30

ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

11. P8. ¿Consumiría usted un helado combinado con frutas preparado a su vista? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

12. P9. ¿Le gustaría que se apertura una heladería en el centro de la parroquia Pacayacu? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

13. P10. ¿Consideraría comprar helados en un establecimiento que ofrece una experiencia del consumo diferente como nuevo sabores y nuevas presentaciones? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Anexo N°2 Resumen de respuestas

28/2/22, 15:31

ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

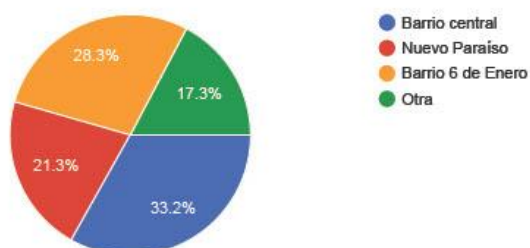
ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

371 respuestas

[Publicar análisis](#)

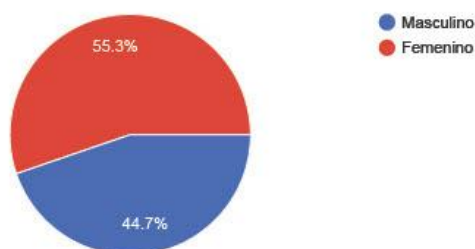
A0. Sector de Residencia

371 respuestas



A1. Genero

371 respuestas

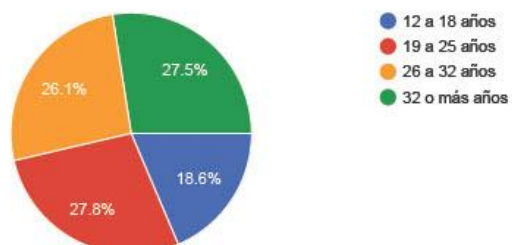


28/2/22, 15:31

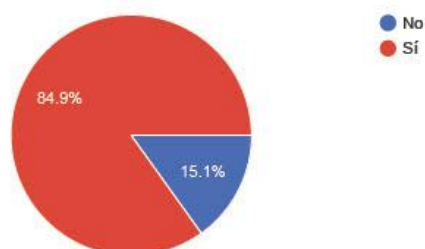
ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

A2. Edad:

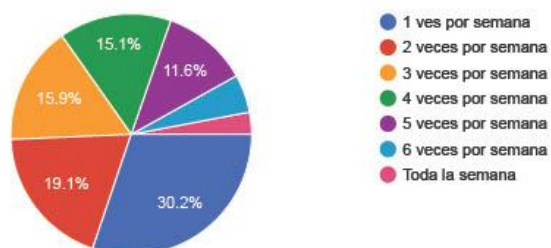
371 respuestas

**P1. ¿Consume usted helado?**

371 respuestas

**P2. ¿Con que frecuencia consume usted helado?**

371 respuestas

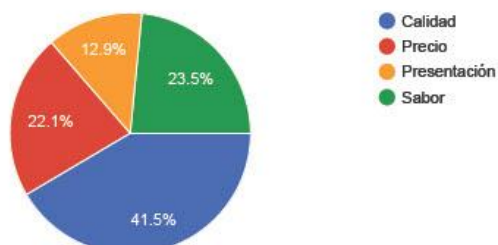


28/2/22, 15:31

ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

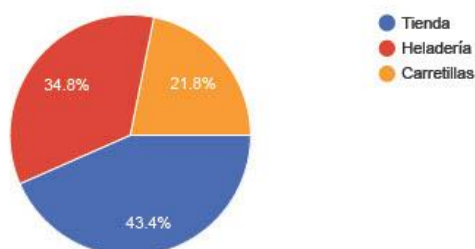
P3. ¿Cuál característica le motiva para consumir helado?

371 respuestas



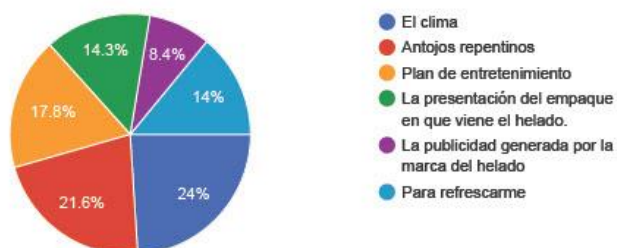
P4. ¿En qué lugar compra mayormente helado?

371 respuestas



P5. ¿Qué factores condicionan la compra de un helado?

371 respuestas

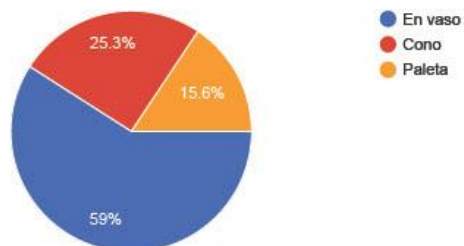


28/2/22, 15:31

ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

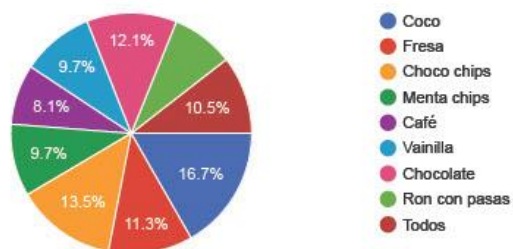
P6. ¿Qué presentación de helado es la de su preferencia?

371 respuestas



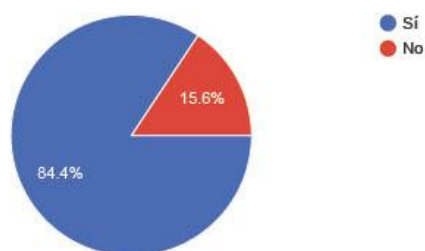
P7. ¿Qué sabores preferiría de helado?

371 respuestas



P8. ¿Consumiría usted un helado combinado con frutas preparado a su vista?

371 respuestas

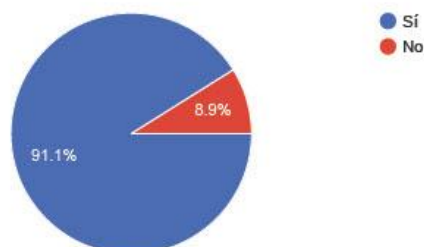


28/2/22, 15:31

ENCUESTA PÚBLICO EN GENERAL

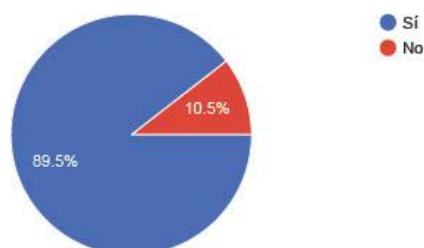
P9. ¿Le gustaría que se apertura una heladería en el centro de la parroquia Pacayacu?

371 respuestas



P10. ¿Consideraría comprar helados en un establecimiento que ofrece una experiencia del consumo diferente como nuevo sabores y nuevas presentaciones?

371 respuestas



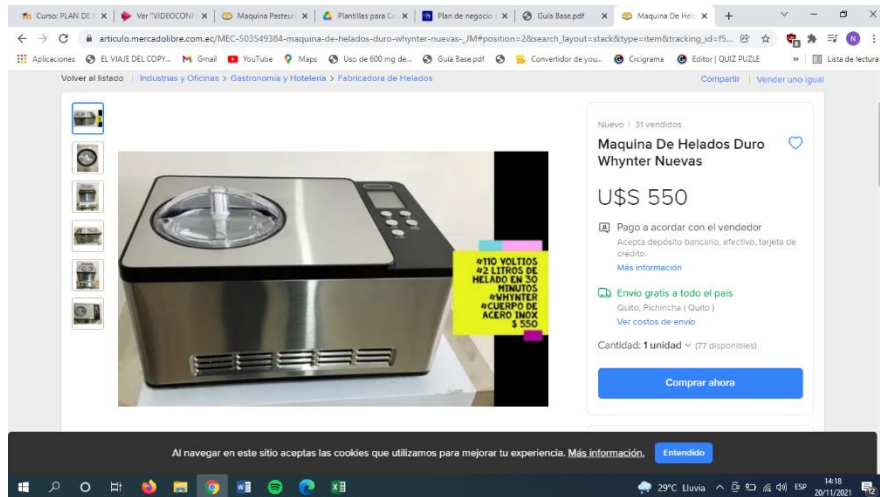
Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

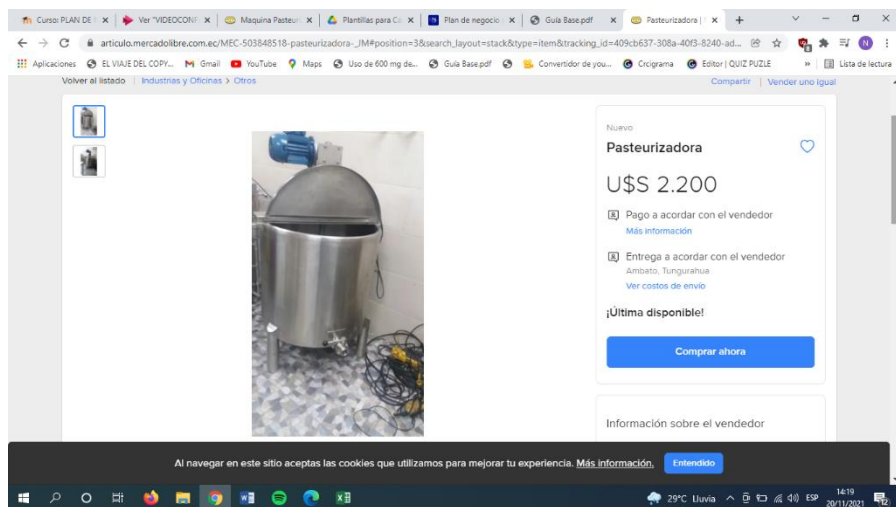


EQUIPOS INDUSTRIALES

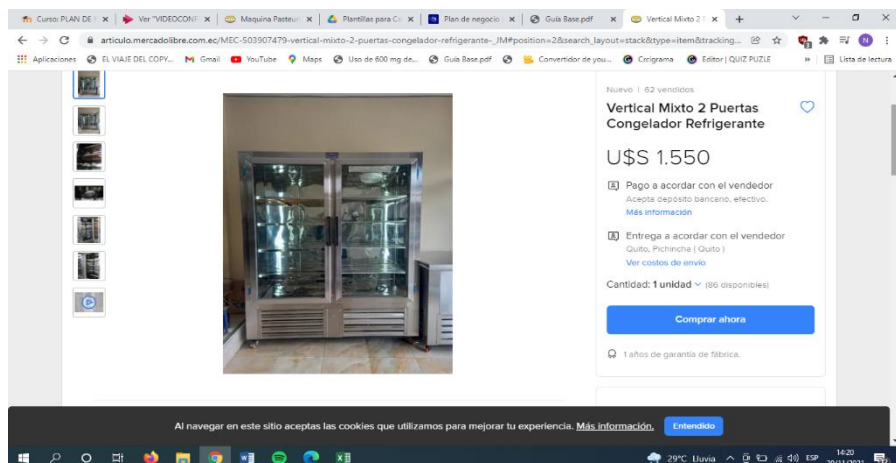
Anexo N°3



Anexo N°4



Anexo N°5



Anexo N°6

silas de huevos - Búsqueda x (1) WhatsApp x Curso: EMPRENDIMIENTO II x Ver "VIDEOCONFERENCIA SI x Licuadora Oster Original Nu x +

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-505561405-licuadora-oster-original-nuevo-modelo-motor-especial-de-700w-_JM#position=2&search_layout=grid&type=item&trac...

Aplicaciones Gmail YouTube Maps ESTRATEGIAS PARA... Catálogo de fuente... sarahvi_study | Beac... studygram_dig | Be... mapas mentales col...



Nuevo | 136 vendidos

Licuadora Oster Original Nuevo Modelo Motor Especial De 700w

U\$S 72⁵⁰

[Ver los medios de pago](#)

Envío gratis a todo el país
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (77 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Información sobre el vendedor

Al navegar en este sitio aceptas las cookies que utilizamos para mejorar tu experiencia. [Más información.](#) [Entendido](#)

Anexo N°7

silas de huevos - Búsqueda x (1) WhatsApp x Curso: EMPRENDIMIENTO II x Ver "VIDEOCONFERENCIA SI x Tanque Cilindro Para Gas 15 x +

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-506270384-tanque-cilindro-para-gas-15kg-amarillo-tnqgas-_JM#position=14&search_layout=stack&type=item&tracking_id=f2ea8f...

Aplicaciones Gmail YouTube Maps ESTRATEGIAS PARA... Catálogo de fuente... sarahvi_study | Beac... studygram_dig | Be... mapas mentales col...



Nuevo

Tanque Cilindro Para Gas 15kg - Amarillo Tnqgas

U\$S 94³⁰

[Ver los medios de pago](#)

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

¡Última disponible!

[Comprar ahora](#)

1 años de garantía de fábrica.

Información sobre el vendedor

Al navegar en este sitio aceptas las cookies que utilizamos para mejorar tu experiencia. [Más información.](#) [Entendido](#)

25°C Chubascos 16:56 5/2/2022

Anexo N°8

silas de huevos - Búsqueda x (1) WhatsApp x Curso: EMPRENDIMIENTO II x Ver "VIDEOCONFERENCIA SI x Balanza Digital Electronica D x +

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-506086394-balanza-digital-electronica-de-200g-a-40kls-nuevas-de-oferta-_JM?searchVariation=17404221145#searchVariation=17...

Aplicaciones Gmail YouTube Maps ESTRATEGIAS PARA... Catálogo de fuente... sarahvi_study | Beac... studygram_dig | Be... mapas mentales col...



Nuevo | 137 vendidos

Balanza Digital Electronica De 200g A 40kls Nuevas De Oferta

U\$S 34⁹⁹

[Ver los medios de pago](#)

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

Peso Máximo Soportado: 40 ...

Cantidad: 1 unidad (460 disponibles)

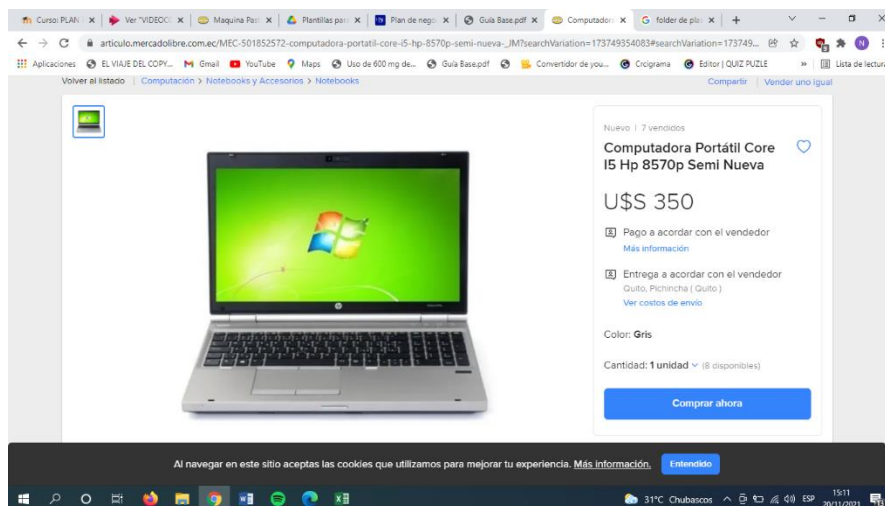
[Comprar ahora](#)

Al navegar en este sitio aceptas las cookies que utilizamos para mejorar tu experiencia. [Más información.](#) [Entendido](#)

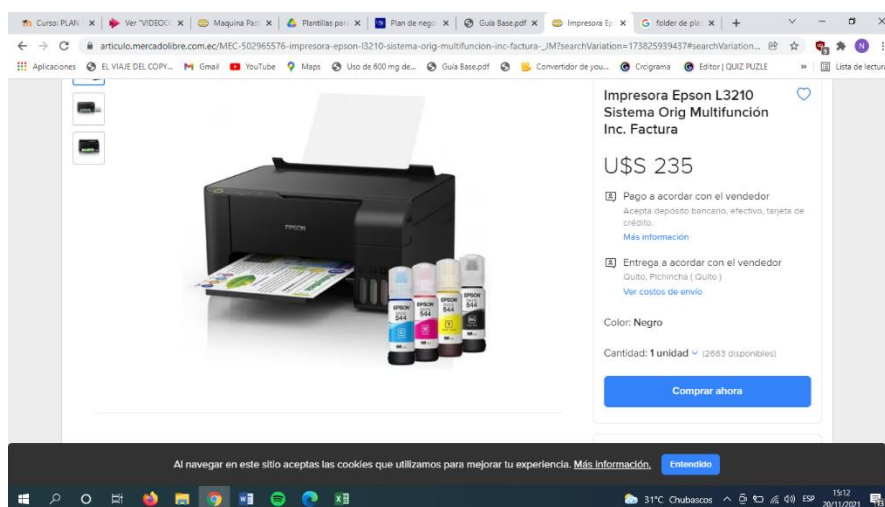
25°C Chubascos 16:58 5/2/2022

EQUIPOS DE COMPUTACION

Anexo N° 9

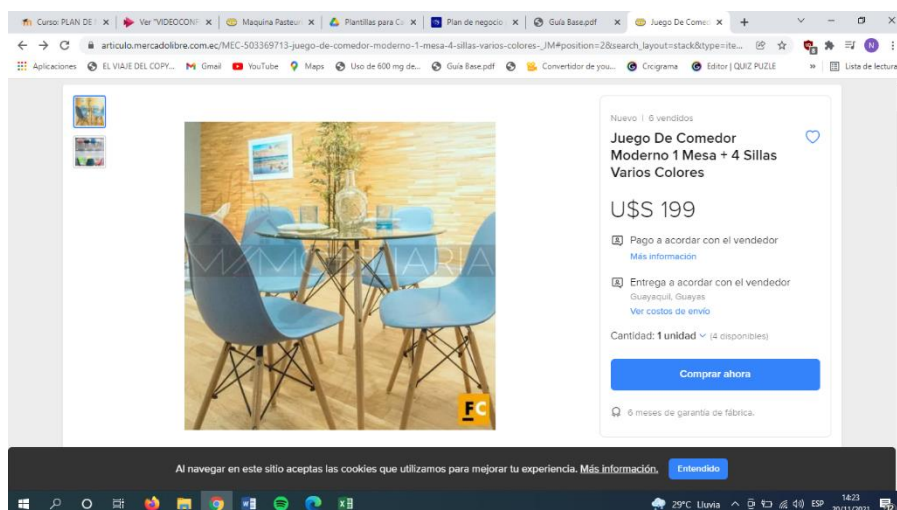


Anexo N° 10

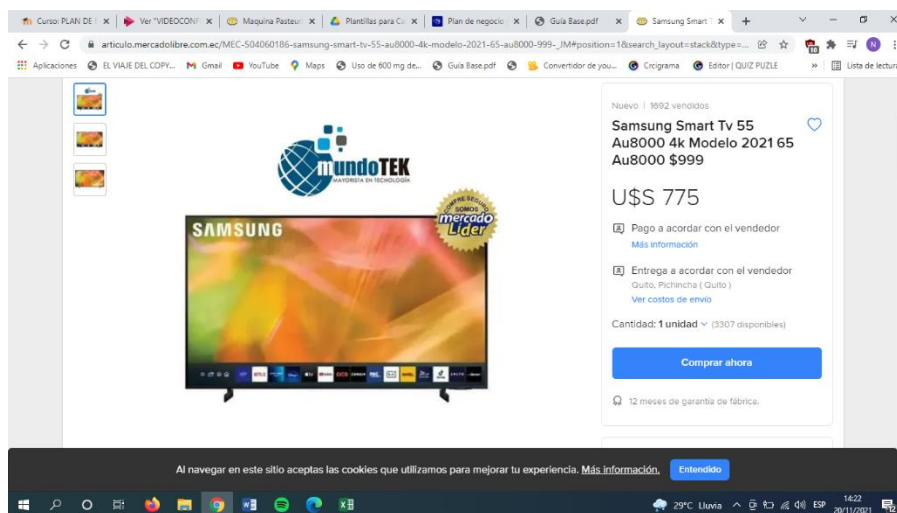


MUEBLES Y ENSERES

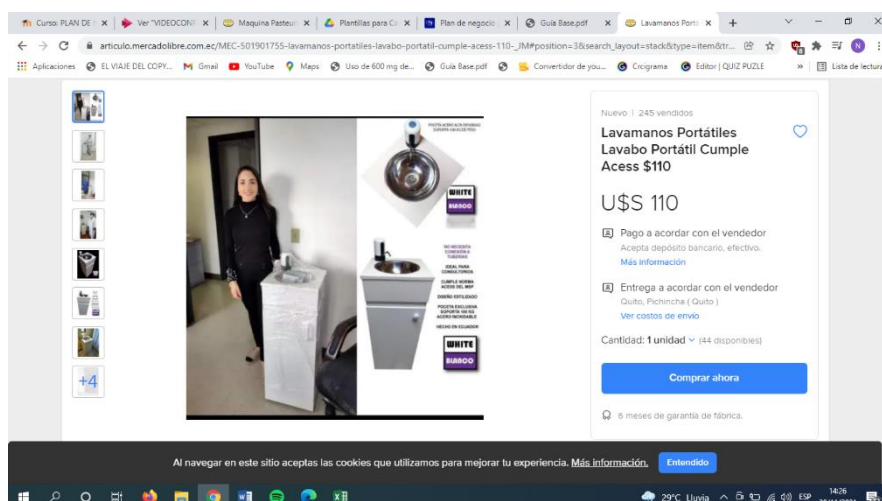
Anexo N° 11



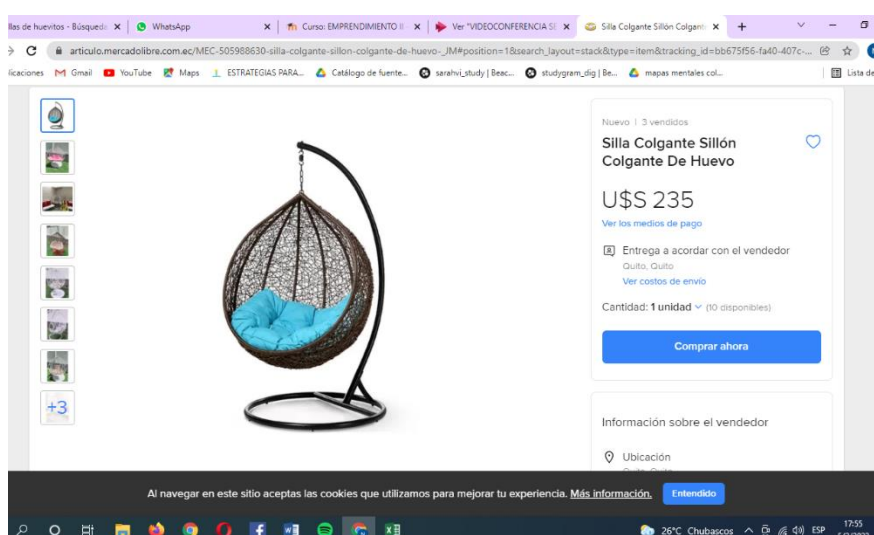
Anexo N° 12



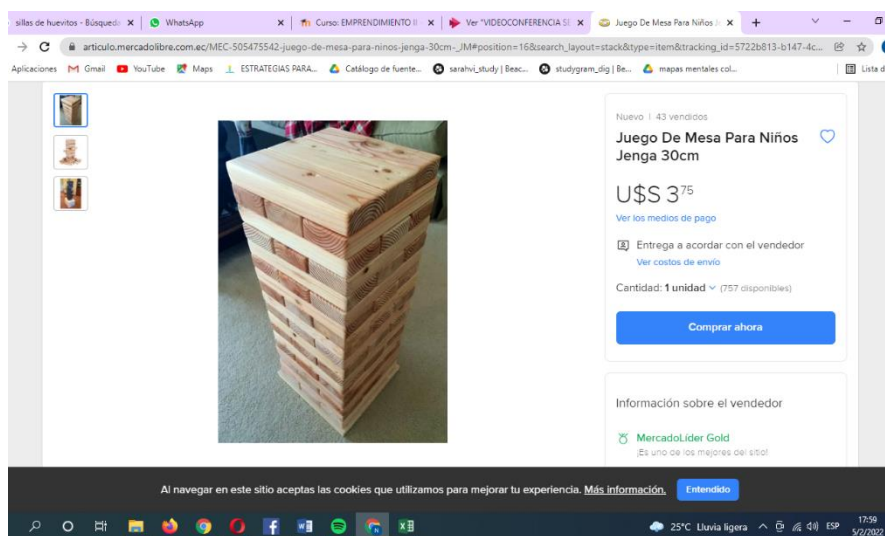
Anexo N° 13



Anexo N° 14

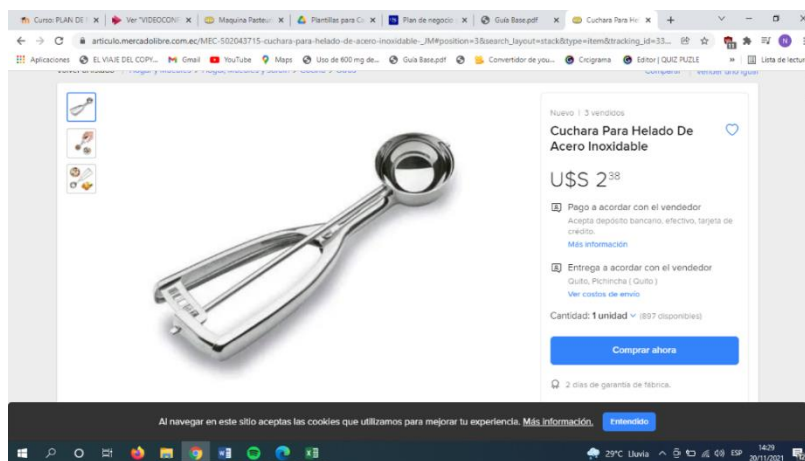


Anexo N°15

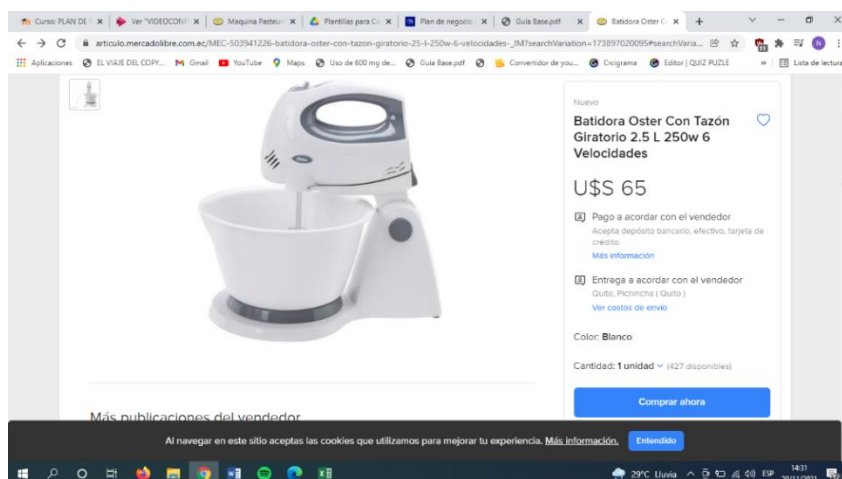


HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS

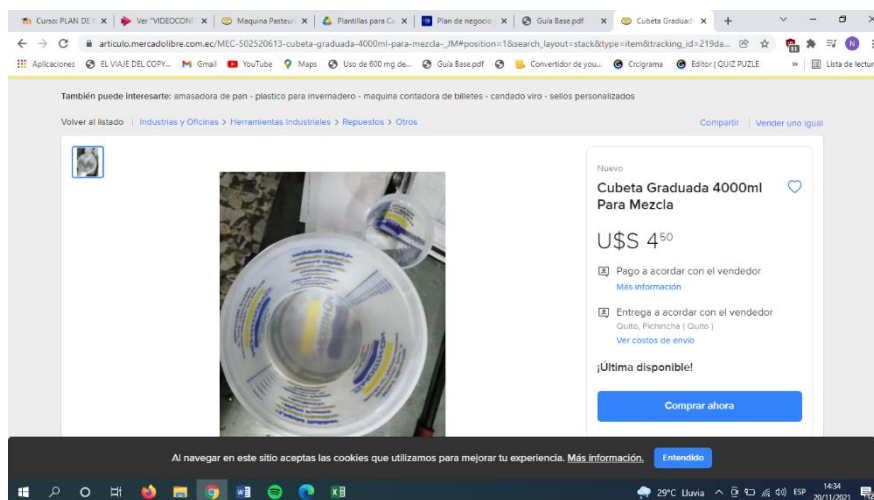
Anexo N°16



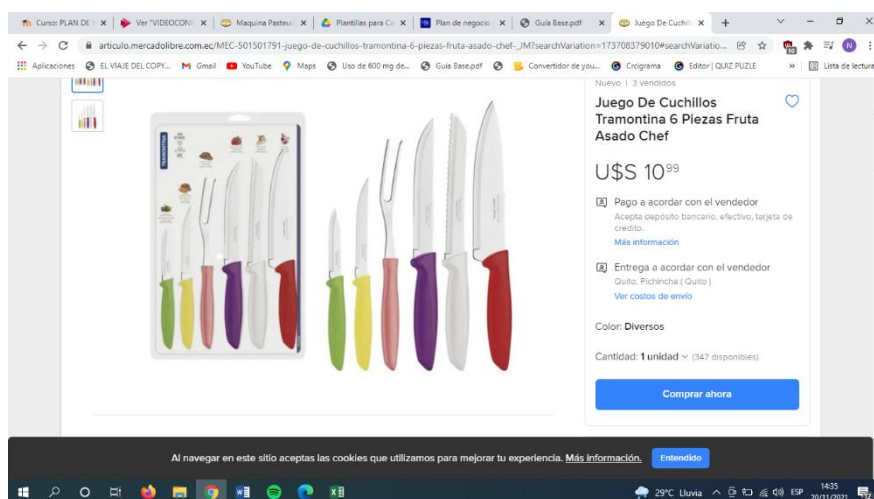
Anexo N°17



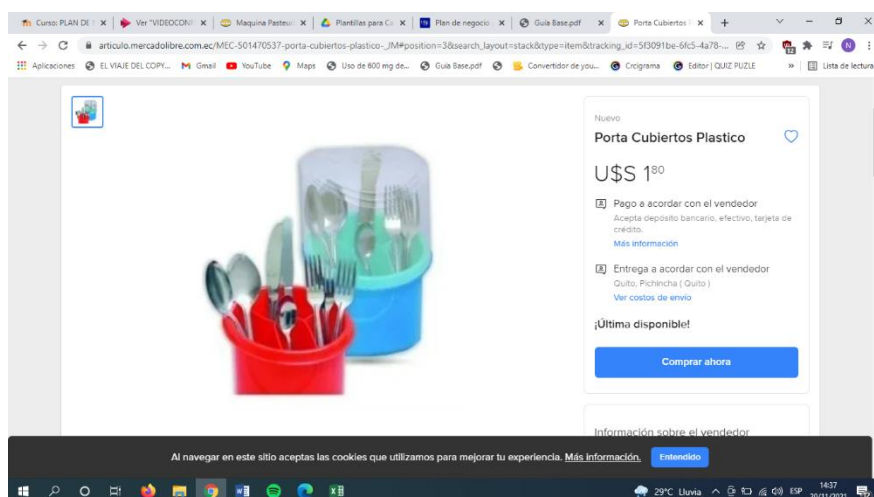
Anexo N°18



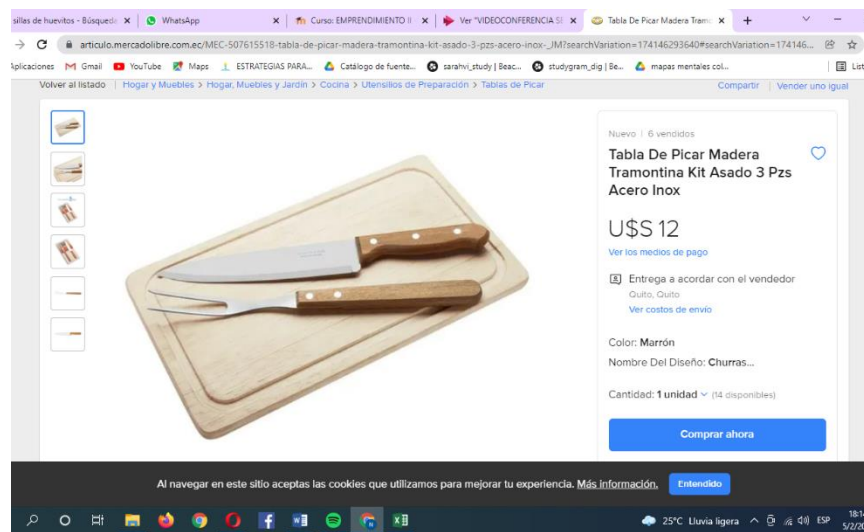
Anexo N°19



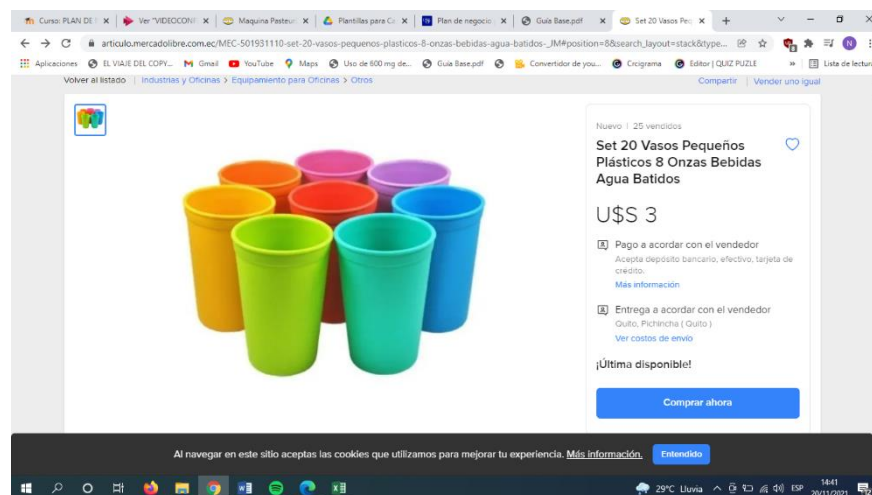
Anexo N°20



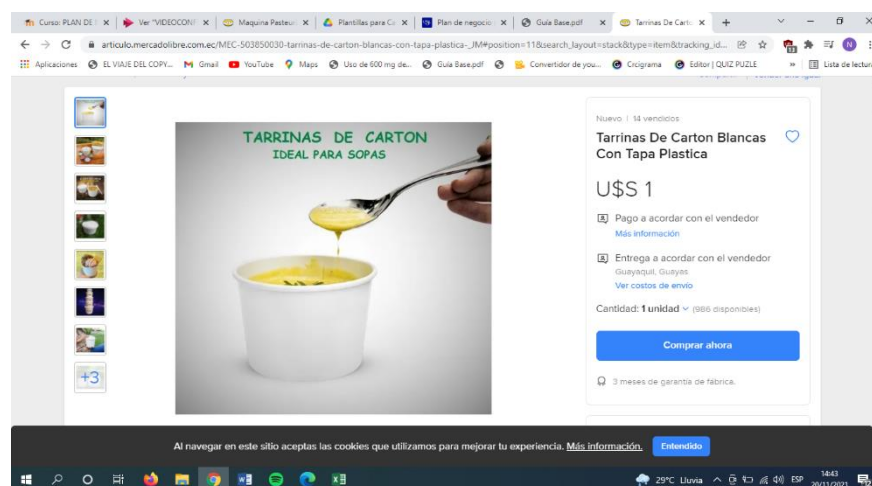
Anexo N°21



Anexo N°22

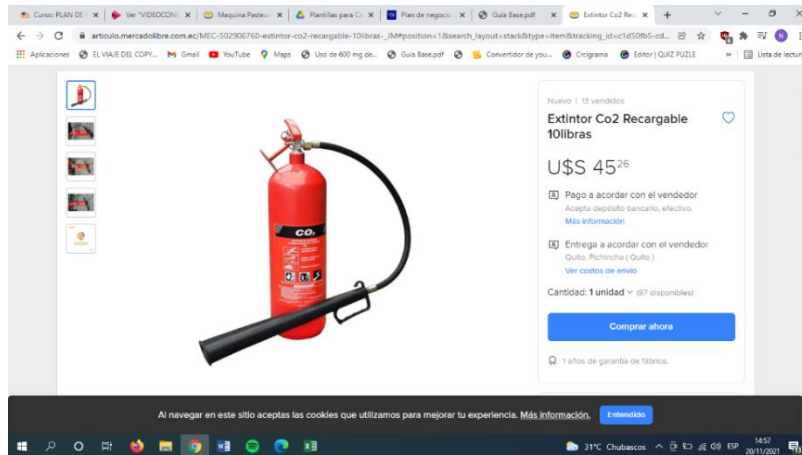


Anexo N°23



EQUIPO INDUSTRIAL DE SEGURIDAD

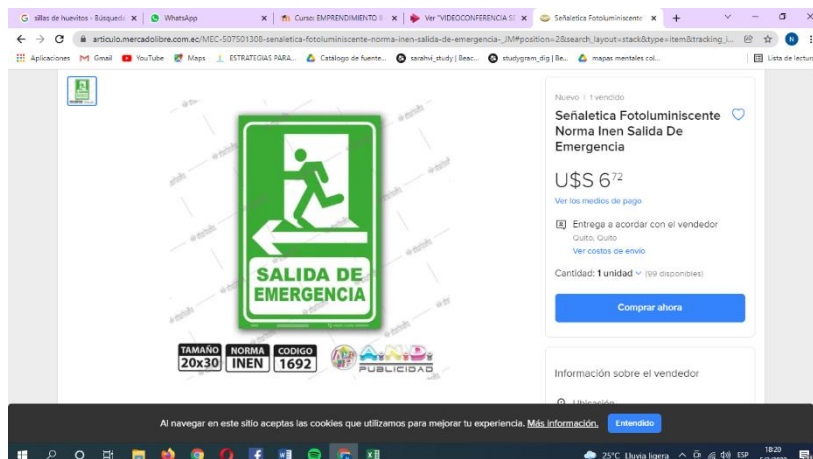
Anexo N°24



Anexo N°25



Anexo N°26

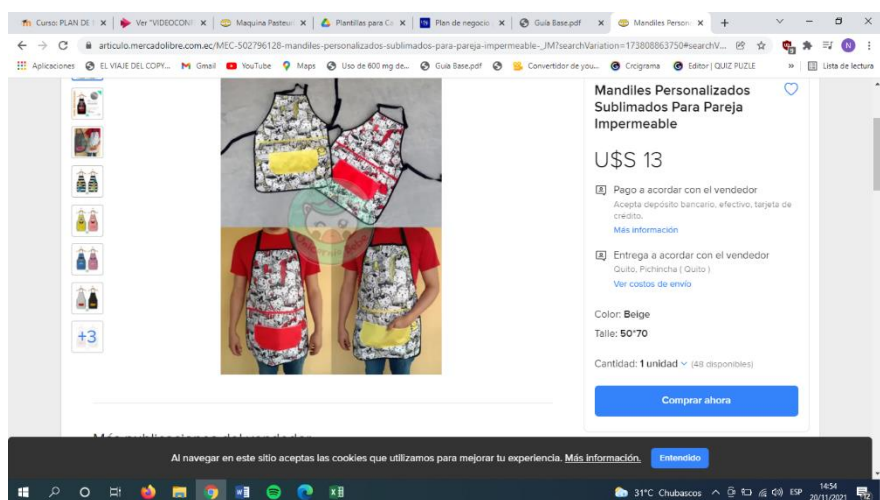


EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL

Anexo N°27



Anexo N°28

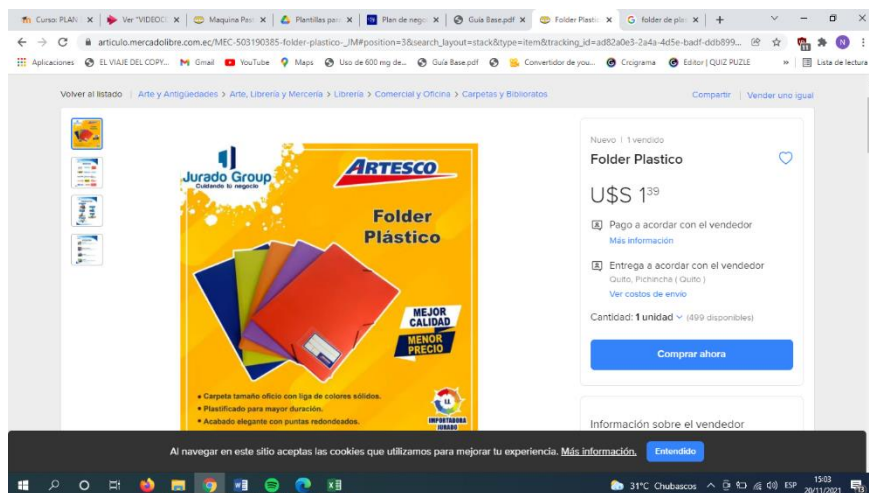


Anexo N°29

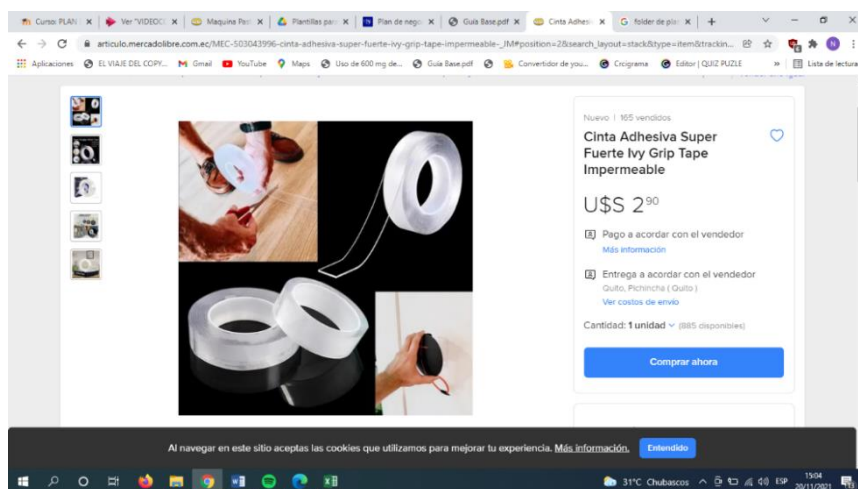


UTILES DE OFICINAS

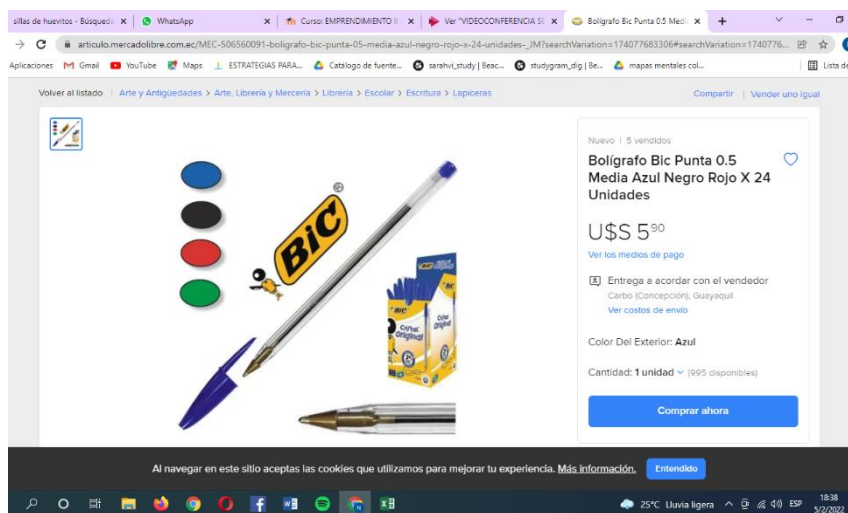
Anexo N°30



Anexo N°31



Anexo N°32



Anexo N°33

Resma De Papel Bond Impresora Carta Xerox Copylaser 75 Gr.

Nuevo | 18 vendidos

U\$S 5

Ver los medios de pago

☒ Entrega a acordar con el vendedor
Carlo (Concepción, Guayaquil)
[Ver costos de envío](#)

Color: Blanco

Cantidad: 1 unidad (82 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Al navegar en este sitio aceptas las cookies que utilizamos para mejorar tu experiencia. [Más información.](#) [Entendido](#)

Anexo N°34

Rotulos 3d Quito, Cajas De Luz, Letras Corporeas

Nuevo | 1 vendido

U\$S 19⁹⁹

Escribe una pregunta

[Preguntar](#)

Información del vendedor

Israel

Al navegar en este sitio aceptas las cookies que utilizamos para mejorar tu experiencia. [Más información.](#) [Entendido](#)

Anexo N°35

Grapadora 900m Eagle

Nuevo | 1 vendido

U\$S 3⁷⁵

Ver los medios de pago

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

Cantidad: 1 unidad (49 disponibles)

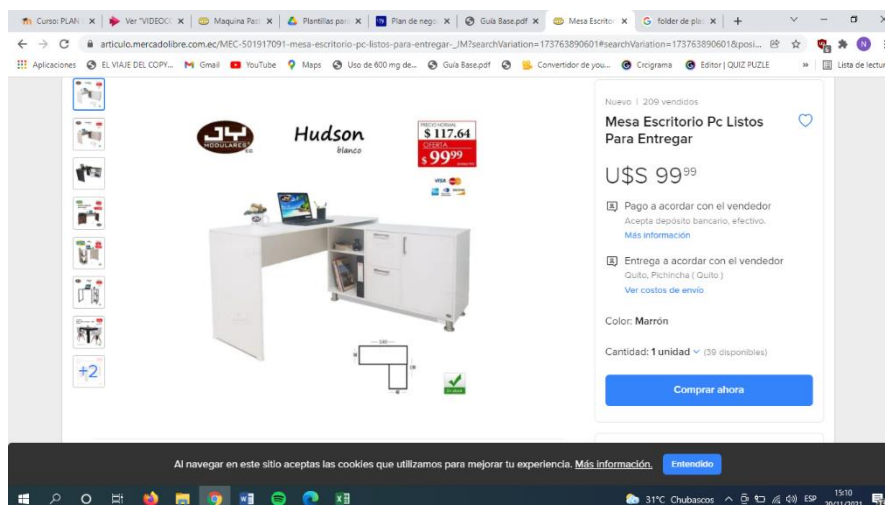
[Comprar ahora](#)

Información sobre el vendedor

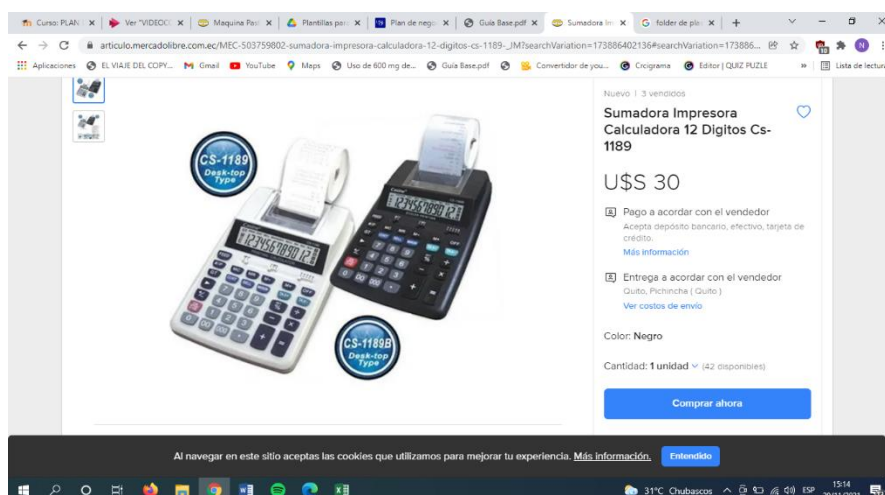
Ubicación

Al navegar en este sitio aceptas las cookies que utilizamos para mejorar tu experiencia. [Más información.](#) [Entendido](#)

Anexo N°36

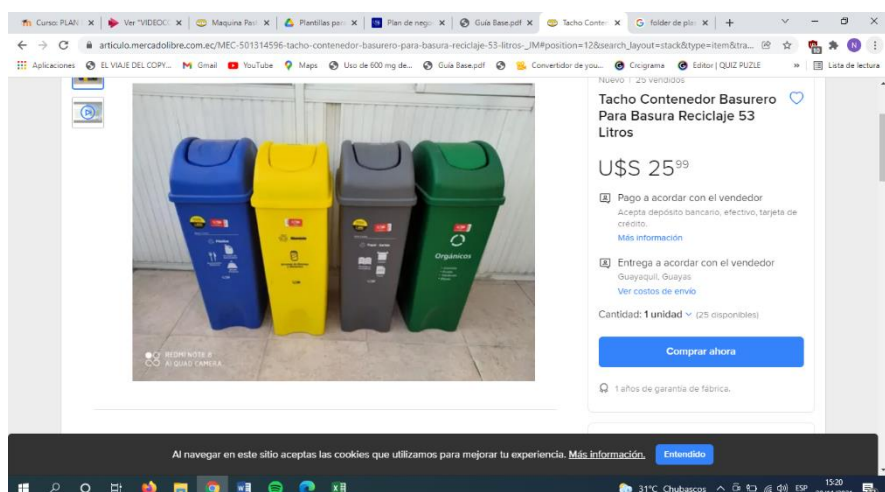


Anexo N° 37



EQUIPO DE LIMPIEZA

Anexo N°38



Anexo N° 39

Curso PLAN x Ver VIDEO x Maquina Pa x Plantillas pa x Plan de nego x Guía Base.pdf x Lavavajilla x Lavavajilla e x

tia.com.ec/lavavajilla-en-crema-frutos-rojos-425-g-zagaz-141898001/p

Aplicaciones EL VIAJE DEL COPY... Gmail YouTube Maps Uso de 600 mg de... Guía Base.pdf Convertidor de you... Cricograma Editor | QUIZ PUZZLE Lista de lectura

Tia Buscar 1800 842 842 CÓMO COMPRAR \$ 0.00

CATEGORÍA: HOT SALES OFERTAS COMBOS NOVEDADES REVISTAS SOLICITA TU CREDITÍA

SERVICIO A DOMICILIO

LAVAVAJILLA EN CREMA FRUTOS ROJOS 425 G ZAGAZ

Lavavajilla en crema frutos rojos 425 g Zagaz

Marca: Zagaz | Código: 141898001

\$ 1.19 @ Costo de envío se calculará antes del pago.

Conoce las formas de pago

1 AGREGAR AL CARRITO

Entrega a domicilio

Medios de pago

Revisa las tarjetas de crédito y débito

¿Necesitas ayuda? 1800 842 842

Bienvenido a tia.com.ec ¿Te podemos ayudar?

31°C Chubascos 15:26 20/11/2021

Anexo N° 40

Curso PLAN x Ver VIDEO x Maquina Pa x Plantillas pa x Plan de nego x Guía Base.pdf x Lavavajilla x Desinfectante x

tia.com.ec/desinfectante-con-aroma-manzana-1000ml-fabuloso-suavizante-suavitel-430ml-146020003/p

Aplicaciones EL VIAJE DEL COPY... Gmail YouTube Maps Uso de 600 mg de... Guía Base.pdf Convertidor de you... Cricograma Editor | QUIZ PUZZLE Lista de lectura

Tia Buscar 1800 842 842 CÓMO COMPRAR \$ 0.00

CATEGORÍA: HOT SALES OFERTAS COMBOS NOVEDADES REVISTAS SOLICITA TU CREDITÍA

SERVICIO A DOMICILIO

DESINFECTANTE CON AROMA MANZANA 1000ML FABULOSO + SUAVIZANTE SUAVITEL 430ML

Marca: varios | Código: 146020003

\$ 2.29 @ Costo de envío se calculará antes del pago.

Conoce las formas de pago

1 AGREGAR AL CARRITO

Entrega a domicilio

Medios de pago

Revisa las tarjetas de crédito y débito

¿Necesitas ayuda? 1800 842 842

Bienvenido a tia.com.ec ¿Te podemos ayudar?

31°C Chubascos 15:27 20/11/2021

Anexo N° 41

Curso PLAN x Ver VIDEO x Maquina Pa x Plantillas pa x Plan de nego x Guía Base.pdf x Lavavajilla x Papel hígien x

tia.com.ec/papel-higienico-familia-mega-pague-4-lleve-6/p

Aplicaciones EL VIAJE DEL COPY... Gmail YouTube Maps Uso de 600 mg de... Guía Base.pdf Convertidor de you... Cricograma Editor | QUIZ PUZZLE Lista de lectura

Tia Buscar 1800 842 842 CÓMO COMPRAR \$ 0.00

CATEGORÍA: HOT SALES OFERTAS COMBOS NOVEDADES REVISTAS SOLICITA TU CREDITÍA

SERVICIO A DOMICILIO

PAPEL HIGIÉNICO TRIPLE HOJA FAMILIA MEGAROLLO 36 M 4 UNI PAGUE 4 LLEVE 6

Papel higiénico triple hoja familia megarollo 36 m 4 uni pague 4 lleve 6

Marca: Familia | Código: 140141000

\$ 3.99 @ Costo de envío se calculará antes del pago.

Conoce las formas de pago

1 AGREGAR AL CARRITO

Entrega a domicilio

Medios de pago

Revisa las tarjetas de crédito y débito

¿Necesitas ayuda? 1800 842 842

31°C Chubascos 15:30 20/11/2021

Anexo N° 42

Curso: PLAN x Ver VIDEO: x Maquina Peli: x Plantillas pa: x Plan de nego: x Guía Base.pdf x Lavavajilla: x Detergente: x

tia.com.ec/detergente-floral-deja-2-kg-141697006/p

Aplicaciones EL VIAJE DEL COPY... Gmail YouTube Maps Uso de 600 mg de... Guía Base.pdf Convertidor de you... Cricograma Editor | QUIZ PUZLE Lista de lectura

Tia Q Buscar 1800 842 842 CÓMO COMPRAR \$0.00

CATEGORÍA: HOT SALES OFERTÍAS COMBOS NOVEDADES REVISTAS SOLICITA TU CREDITÁ

SERVICIO A DOMICILIO

DETERGENTE FLORAL DEJA 2 KG

Marca: Deja | Código: 141697006

ANTERIOR \$ 8.33 Costo de envío se calculará antes del pago.

\$ 3.99

Conoce las formas de pago

1 + AGREGAR AL CARRITO

Entrega a domicilio

Medios de pago

Revisa las tarjetas de crédito y débito

¿Necesitas ayuda? 1800 842 842

31°C Chubascos 20/11/2021

Anexo N° 43

Curso: PLAN x Ver VIDEO: x Maquina Peli: x Plantillas pa: x Plan de nego: x Guía Base.pdf x Lavavajilla: x Escoba plást: x

tia.com.ec/escoba-plastica-con-tubo-plastificado-mayik/p

Aplicaciones EL VIAJE DEL COPY... Gmail YouTube Maps Uso de 600 mg de... Guía Base.pdf Convertidor de you... Cricograma Editor | QUIZ PUZLE Lista de lectura

Tia Q Buscar 1800 842 842 CÓMO COMPRAR \$0.00

CATEGORÍA: HOT SALES OFERTÍAS COMBOS NOVEDADES REVISTAS SOLICITA TU CREDITÁ

SERVICIO A DOMICILIO

ESCOBA PLÁSTICA CON TUBO PLASTIFICADO MAYIK

Escoba plástica con tubo plastificado Mayik

Marca: Mayik | Código: 114404000

\$ 2.99 Costo de envío se calculará antes del pago.

Conoce las formas de pago

1 + AGREGAR AL CARRITO

Entrega a domicilio

Medios de pago

Revisa las tarjetas de crédito y débito

¿Necesitas ayuda? 1800 842 842

31°C Chubascos 20/11/2021

Anexo N°44

Curso: PLAN x Ver VIDEO: x Maquina Peli: x Plantillas pa: x Plan de nego: x Guía Base.pdf x Trapeador M: x Trapeadores: x

articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-501458232-trapeador-magico-modelo-profesional-full-equipo-360-grados-JM#position=1&search_layout=stack&type=item...

Aplicaciones EL VIAJE DEL COPY... Gmail YouTube Maps Uso de 600 mg de... Guía Base.pdf Convertidor de you... Cricograma Editor | QUIZ PUZLE Lista de lectura

Volver al listado Hogar y Muebles > Hogar, Muebles y Jardín > Otros

Compartir Vender uno igual

Nuevo | 33 vendidos

Trapeador Mágico Modelo Profesional Full Equipo 360 Grados

U\$S 9.89

Pago a acordar con el vendedor

Acepta depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito.

Más información

Entrega a acordar con el vendedor

Quito, Pichincha (Quito)

Ver costos de envío

Cantidad: 1 unidad (963 disponibles)

Comprar ahora

Al navegar en este sitio aceptas las cookies que utilizamos para mejorar tu experiencia. Más información. Entendido

31°C Chubascos 20/11/2021

Anexo N° 45

Curso: PLAN | Ver "VIDEOCO... | Máquina Pa... | Plantillas pa... | Plan de nego... | Guía Base.pdf | Trapeador M... | Servilleta 25x... | +

← → | tia.com.ec/servilleta-alcolchamax-familia-mediana-25x25cm-x100-uds--143215000/p

Aplicaciones | EL VIAJE DEL COPY... | Gmail | YouTube | Maps | Uso de 600 mg de... | Guía Base.pdf | Convertidor de you... | Cricgrete | Editor | QUIZ PUZLE | Lista de lectura

Tia | Buscar | 1800 842 842 | CÓMO COMPRAR | \$0.00

CATEGORÍA: | HOT SALES | OFERTAS | COMBOS | NOVEDADES | REVISTAS | SOLICITA TU CREDITÁ

SERVICIO A DOMICILIO

SERVILLETA 25X25 FAMILIA ACOLCHAMAX 100 UNI

Servilleta 25x25 Familia acolchamax 100 uni

Marca: Familia | Código: 143215000

\$0.55 Costo de envío se calculará antes del pago.

Conoce las formas de pago

Entrega a domicilio

Medios de pago

¿Necesitas ayuda? 1800 842 842

1 + -

WhatsApp

31°C Chubascos | 19:37 20/11/2021

Anexo N° 46

G: silas de huevo... | WhatsApp | Curso: EMPREN... | Ver "VIDEOCO... | Paño scotch bri... | Estropajo | Men... | Amazon.com | +

← → | amazon.com/MR-SIGA-Esponja-exfoliante-celulosa-antiarañazos/... | 1078122723748gclid=COKQIA3P8HCCARIAFORQcWuNqYa...

Aplicaciones | Gmail | YouTube | Maps | ESTRATEGIAS PARA... | Catálogo de fuente... | sarahj_study | Besc... | studygram_dig | Be... | mapas mentales col... | Lista de lectura

MR.SIGA Esponja exfoliante de celulosa antiarañazos, esponja de doble cara para lavar platos de cocina, paquete de 12

Visita la tienda de MR.SIGA

★★★★★ 6,997 calificaciones | 12 preguntas respondidas

Amazon's Choice para "sponges"

Precio: **US\$11.98** (US\$1.00 / Count)

US\$ 87.91 de envío y depósito de derechos de importación a Ecuador Detalles

Color: Azul Rey, Azul Claro

US\$ 12.99 (US\$ 1.00 / Count) | US\$ 11.98 (US\$ 1.00 / Count)

US\$ 11.98 (US\$ 1.00 / Count)

Marca: MR.SIGA

Color: Azul Rey, Azul Claro

Material: Celulosa

Sobre este artículo

Antirarañazos. Consta de 2 capas: capa de fregado azul real y capa

US\$11.98 (US\$1.00 / Count)

US\$ 87.91 de envío y depósito de derechos de importación a Ecuador Detalles

Entrega el Lunes, Febrero 14

Enviar a Ecuador

Disponible.

Cantidad: 1 +

Agregar al Carrito

Comprar ahora

Transacción segura

Enviado por: Amazon

Vendido por: MR-SIGA-USA

Envío: El producto llega en ...

Más información

Política de devoluciones: Elegible(s) para devolución, reembolso o reemplazo

Agregar un recibo de regalo para facilitar los

Pasa el mouse encima de la imagen para aplicar zoom

2 VIDEOS

25°C Lluvia ligera | 19:39 5/2/2022

Anexo N° 47

G: silas de huevo... | WhatsApp | Curso: EMPREN... | Ver "VIDEOCO... | Paño scotch bri... | Fundas Basura... | Amazon.com | +

← → | articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-508505731-fundas-basura-industrial-23x28-negro-desechos-comunes-x10-_JM#position=28&search_layout=stack&type=item&tracking...

Aplicaciones | Gmail | YouTube | Maps | ESTRATEGIAS PARA... | Catálogo de fuente... | sarahj_study | Besc... | studygram_dig | Be... | mapas mentales col... | Lista de lectura

Fundamentos Basura Industrial 23x28 Negro Desechos Comunes X10

U\$S 2

Ver los medios de pago

Entrega a acordar con el vendedor

Carbo (Concepción), Guayaquil

Ver costos de envío

Cantidad: 1 unidad (986 disponibles)

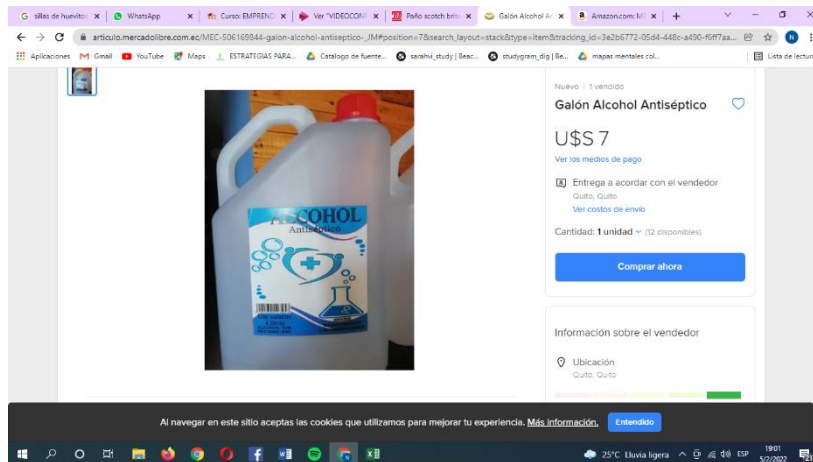
Comprar ahora

Información sobre el vendedor

Al navegar en este sitio aceptas las cookies que utilizamos para mejorar tu experiencia. Más información. Entendido

25°C Lluvia ligera | 19:00 5/2/2022

Anexo N°48



Anexo N° 49

