

# TRABAJO FINAL

*por* Yuriko Brenda Chang Zuñiga

---

**Fecha de entrega:** 13-ago-2019 06:34p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1159935523

**Nombre del archivo:** REVISION\_FINAL.docx (73.4K)

**Total de palabras:** 6054

**Total de caracteres:** 30929

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la sociedad indaga cada día la búsqueda de sensaciones nuevas, experiencias y en general todo lo que pueda satisfacer sus necesidades y expectativas.

La cultura y costumbre en el área de alimentación se va transformando a diario; las personas buscan experimentar alimentación novedosa, llamativa y sobre todo delicioso, que se pueda preparar con alimentos frescos, saludables entre otros.

En el desarrollo de este plan de negocios se podrá dar a conocer todos los aspectos importantes que se ha llevado para la creación de este negocio, también se destaca los tipos de clase socioeconómico a la que está dirigido, cual es concepto preciso que enmarca este tipo de negocio, fusionado directamente en la cocina que rompe toda clase de esquema común, que no sea aburrida y sea innovadora.

Aquí es donde nace Mi waffle café dedicada a crear productos novedosos e innovadores que se adapta al consumidor Milagreño ofreciendo su variedad de sabores y combinaciones en su producto principal (waffles).

Mi waffle café está innovando en el mercado de la repostería, dulces, y snacks, se ha convertido en una marca que desarrolla nuevos sabores enfocados en los distintos tipos de clientes actuales como lo son: fitness, diabéticos, intolerantes al gluten entre otros.

<sup>4</sup> Es un producto totalmente nuevo en el mercado de esta ciudad. Lo que comúnmente se ofrece en los distintas cafeterías y pastelerías son lo tradicional, esto es un aspecto importante para MI WAFFLE CAFE permitiendo incursionar en un mercado virgen en relación al producto a ofertar

## CAPÍTULO 1

### 1. PRESENTACIÓN DEL EMPRENDIMIENTO

#### 1.1. Descripción del negocio

Mi Waffle Café se dedica a la innovación de masas de harina dulce, salada o mixta en formas circulares con divisiones cuadradas, en la cual se incluye varios productos como fruta, aderezos y toppings dulces o salados. Incluyendo productos complementarios como crepes, café frío o caliente y variedad de sándwiches.

Un Waffle puede ser magia en un desayuno y además el típico desayuno americano. Sólo le agregas un sirope de chocolate o miel y su delicioso aperitivo está listo para degustar. (Ceballos, 2017)

Tras conocer la cultura estadounidense en sus hábitos alimenticios (Desayunos) uno de los más habituales son los Waffles Comunes con mantequilla y miel de maple, acompañado con tocino y huevos revueltos, otros también incluyen helado como tipo postre, la cual se decidió implementar como idea de emprendimiento en la ciudad de Milagro, adecuándolo a su cultura.

En la actualidad el mercado de cafeterías ha incrementado variedades incluyendo en su menú los Waffles típicos de mantequilla con miel y azúcar impalpable, limitando las opciones a sus clientes.

Al notar la variedad en gustos y preferencias de acuerdo a las personas encontramos a los amantes al dulce, quienes mezclan sabores dulces y salados, los que buscan algo diferente como un waffle libre de azúcar, los que están bajo algún tipo de dieta y buscan algo fitnees, incluyendo el libre de Gluten y personalizados.

Las palabras “waffle” y “wafers” (oblea), derivan de la misma palabra del alemán antiguo *Wafel*, que se relaciona con palabras que significan “tejido” y “panal de abeja”, lo que podría ser el precursor de la cuadrícula en el waffle actual. (OBRECHT, 2018)

Mi waffle no solo será un lugar que ofrezca waffles comunes, queremos pasar la barrera de una sola idea, es por eso que se implementara diversas opciones como waffles en forma cuadra, waffles en forma de burbuja y los más conocidos los waffles redondos.

El cliente tendrá la opción de llegar al local y encontrar un menú totalmente diverso y lleno de sabores el cual podrá personalizarlo como guste.

### **1.2. Misión**

Brindar un producto de calidad, siendo reconocida por su variedad de waffles dulces y salados que cumplan con los gustos del cliente.

### **1.3. Visión**

Hacer de Mi Waffle café una empresa líder en lo que realiza, posicionándose como una marca reconocida en la ciudad de Milagro.

### **1.4. Objetivo General**

Establecer la marca “*mi waffle cafe*” en la mente del target group del cantón milagro aplicando estrategias de marketing que contribuyan a su posesionamiento en el mercado.

#### **1.4.1 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar el medio accesible para los consumidores para la difusión de publicidad
- ✓ Determinar el tipo de publicidad acorde a los consumidores de milagro
- ✓ Seleccionar las estrategias promocionales para incentivar a la compra de mi waffle por parte de los habitantes de milagro.

**1.5.FODA**  
**1.5.1 ANALISIS FOFADODA**

## CAPÍTULO 2

### 2. MERCADEO Y COMERCIALIZACIÓN

#### 2.1. Análisis del mercado

En la actualidad la producción y consumo de pastelería, café y dulces varios crece cada día en el mercado, uniéndose a las tendencias que cambian a diario.

El consumo café va en aumento en el mundo luego de casi duplicarse en las últimas dos décadas, celebró el director de la Organización Internacional del Café (OIC), Robeiro Oliveira, tras pronosticar dinamismo en el sector a futuro. (UNIVERSO, 2015)

En la ciudad de Milagro existen diferentes tipos de consumidores que se apegan a los gustos que ofrecen una Pastelería - Cafetería tomando en cuenta según las encuestas realizadas un 82% desconoce lo que es un Waffle, y otros suelen decir que son amantes a estos por sus sabores diferentes, el consumidor milagreño busca siempre algo novedoso que capte su atención, muchos están ligados al consumo de productos fitnees por tendencia, también teniendo el caso de personas que sufren de diabetes e intolerantes al gluten, los niños son de igual manera un consumidor estrella ya que buscan algo dulce y colorido, y en el caso de Mi Waffle sería una excelente opción.

Mi Waffle Café cuenta con un entorno competitivo, como lo es PADARO que recientemente abrió sus puertas en la Av. Chirijos, zona de igual manera popular, ofreciendo productos similares a los nuestros, como son Waffles, creps, sándwich, café entre otros. Otro establecimiento destacado en la ciudad es ÑAMI ÑAMI que era totalmente una empresa dedicada a la pastelería y decoraciones con cupcakes, en la actualidad también incluyo en su menú waffles, creps y café y por último tenemos a INCANTATEM que inauguro hace pocas semanas siendo un competidor más en el área de creps y milkshakes, ellos no cuentan con servicios de waffles, pero se la destaca por ofrecer similitud en productos.

#### 2.2. Mercado de la demanda

2.3. En la ciudad de Milagro existen pocos lugares que ofrezcan un servicio completo de cafetería con pastelería, varios establecimientos ofrecen en el mismo lugar comida rápida lo que origina un cambio en el concepto de cafetería, otros no ofrecen productos que llamen la atención del cliente y así mismo muchos establecimientos que no ofrecen la calidad adecuada de debe requerir un producto.

Mi Waffle Café en la ciudad de Milagro está enfocado en ofrecer productos innovadores que satisfagan a los diferentes tipos de consumidores, de acuerdo a sus gustos y estatus.

Teniendo en cuenta el lugar donde se dará a conocer el producto en este caso es zona rosa siendo muy popular en el área de comida, se escogió este lugar ya que no existe por la zona venta de waffles combinados con un delicioso café, convirtiéndose en una oportunidad de negocio por ser un producto novedoso.

A pesar de contar con competencia en productos similares, Mi Waffle Café siempre trata de destacarse en su calidad y presentación, siempre entregando un producto caliente, con márgenes de higiene y contenido tal como se ofrece en su menú, podemos destacar de igual manera nuestro servicio de Delivery que no se demora más de 15 minutos en llegar directamente al domicilio del cliente.

La industria de alimentos y bebidas en la ciudad de Milagro según fuentes de la INEC tiene un Ingreso por ventas del 1.9%, personal ocupado 7.1% establecimiento 9.9% (INEC, 2010).

Gracias a la actual demanda local que se ha incorporado, debido a la degustación del mismo de manera internacional se ha abierto un segmento de mercado importante para el consumo de los waffles ya que son conocidos y en ciertos casos es nuevo para el paladar del cliente. Además, en ciertos segmentos de mercado se encuentra parcialmente cubiertas sus necesidades en cuanto a la innovación de los waffles, por tal motivo resulta novedoso este tipo de comida rápida en el mercado Milagreño. Mi Waffle seguirá con su filosofía en la que es dedicado para los amantes del dulce, mix salados, fitness y de los sabores combinados y únicos, además de captar la atención de los consumidores con sus ingredientes deliciosos y su presentación única y variada.

#### **2.4. Investigación de Mercado**

Mi waffle está dirigido a un Mercado de varios niveles socioeconómicos donde sus variedades de combinaciones son degustadas por niños desde los 3 años en adelante quienes son consumidores indirectos que actúan como influenciados a la compra como jóvenes y adultos, también gracias a la innovación de **MI WAFFLE CAFÉ** al realizarlos a base de frutas y materia prima seleccionada está dirigido a personas diabéticas, personas fitness e intolerantes al gluten que así pueden degustar de este rico postre.

## 2.4 Población y Muestra

### 2.4.1 Características

La población estará constituida por cada una de las personas que viven la ciudad de Milagro.

### 2.4.2 Delimitación

Según los datos del último censo en el año 2010, existe un total de 166.634 habitantes en la ciudad de Milagro (Historia del Canton Milagro , 2010)

Como característica de la muestra se utiliza datos probabilísticos ya que la población aporta con datos importantes para esta investigación.

Se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N - 1)E^2}{Z^2} + pq}$$

<sup>4</sup>  
n: Tamaño de la muestra

N: Población total

Z: Nivel de confianza de 95% = 1.96

p: Probabilidad de error = 0.5

q: 1 - p = 0.5

e: Tasa de error estimado 5% = 0.05

$$n = \frac{166.634 * 0.25}{\frac{(166.634)0.05^2}{1.96^2} + 0.25}$$



$$n = \frac{41.658,5}{\frac{(166.634)0.05^2}{1.96^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{41.658,5}{\frac{416.59}{3.8416} + 0.25}$$

$$n = \frac{41.658,5}{108.69}$$

$$n = 383$$

### 2.4.3 Resultados de la encuesta

Para poder sustentar la información y obtener conclusiones precisas se realizó una recopilación, tabulación y el respectivo análisis de los datos obtenidos a través de la siguiente encuesta:

#### ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

##### EDADES

##### 2 Análisis e interpretación de los resultados

Como datos adicionales se ha colocado una opción de edades de las personas encuestadas en la que se dio cuenta que del 100% encuestados el 51% que representa 193 personas tenían edades entre 20 a 25 años, el 27% que representa 104 personas tienen edades de 25 años en adelante y el 22% que representa 86 personas tienen edades entre 15 a 20 años de edad.

##### GENERO

##### Análisis e interpretación de los resultados

Como datos adicionales se ha colocado una opción de género de las personas encuestadas en la que se dio cuenta que del 100% encuestado, el 51% que representa 196 personas son de sexo masculino y el 49% que representa a 187 personas son de sexo femenino.

##### NIVEL SOCIECONOMICO

##### Análisis e interpretación de los resultados

Como datos adicionales se ha colocado una opción de nivel Socio Económico de las personas encuestadas en la que se dio cuenta que del 100% encuestado, el 94% que representa 361 señalaron ser de nivel medio, el 4% que representa a 15 personas, nivel alto y un 2% que representa a 7 personas, nivel bajo.

**1. ¿Cómo se informa usted <sup>2</sup> acerca de un producto o servicio existente en el mercado?**

**<sup>2</sup> Análisis e interpretación de los resultados pregunta 1**

La primera pregunta da a conocer de qué manera las personas encuestadas se informan de la existencia de un producto, teniendo como resultado que un 61% que es un total de 232 personas se informan mediante alguna red social como Instagram, Facebook o Twitter, un 19% que es un total de 73 personas se entera mediante programas o publicidad televisiva, un 11% que es un total de 41 personas mediante noticias en los periódicos, un 9% que es un total de 37 personas mediante la radio, en lo que se puede analizar que, la gran mayoría de la población dispone de un dispositivo móvil donde ven sus noticias mediante redes sociales, seguido de programas televisivos y periódicos, teniendo la publicidad por radio un índice bajo

**2. ¿Conoce usted lo que es un WAFFLE?**

**Análisis e interpretación de los resultados pregunta 2**

La segunda pregunta da a conocer cuántas personas tienen conocimiento de lo que es un Waffle, o han escuchado sobre este producto, teniendo como resultado que un 68% que es un total de 260 personas conoce acerca de un waffle o han probado un waffle alguna vez y un 32% que es un total de 123 personas no conocen sobre el producto waffle, en lo que se puede analizar que existe aún un gran espacio y oportunidad para dar a conocer los waffles como producto innovador.

**3. ¿Conoce usted acerca de alguna marca de Waffle en la ciudad de Milagro?**

### **Análisis e interpretación de los resultados pregunta 3**

La tercera pregunta da a conocer cuántas personas tienen conocimiento de alguna marca de Waffles, o han escuchado sobre este producto, teniendo como resultado que un 80% que es un total de 305 personas no conoce acerca de alguna marca y un 20% que es un total de 78 personas conocen sobre alguna marca de waffles o han probado alguna, en lo que se puede analizar que existe aún un porcentaje alto para dar a conocer la marca y sea reconocida en toda la ciudad de Milagro.

#### **4. ¿Cómo supo acerca de las existencias de algunas de estas marcas de waffles?**

### **Análisis e interpretación de los resultados pregunta 4**

La cuarta pregunta da a conocer mediante qué medio las personas encuestadas se enteraron de la existencia de alguna marca de Waffles en la ciudad de Milagro dando como resultado que el 14% que es un total de 53 personas conocieron la marca mediante redes sociales, un 6% que es un total de 25 personas conocieron la marca mediante buenos comentarios de clientes fieles de la marca y un porcentaje alto de 80% total de 305 personas desconocen de marcas de waffles , en lo que se puede analizar que en la actualidad es muy importante darle movimiento a redes sociales para dar a conocer un nuevo producto, ya que la mayoría de la población cuenta con alguna de estas aplicaciones y es más fácil promocionar un producto, así se puede incrementar el nivel de comentarios positivos para recomendación en otras personas, y existente un gran porcentaje por dar a conocer acerca de la marca propuesta.

#### **5. ¿Considera usted que Milagro es un mercado para este tipo de producto?**

### **Análisis e interpretación de los resultados pregunta 5**

La quinta pregunta da a conocer cuántas personas consideran que Milagro sería un buen mercado para comercializar Waffles , teniendo como resultado que un 55% que es un total de 210 personas decidieron que Milagro si sería un buen lugar para comercializar Waffles, un 27% que es un total de 102 personas escogieron que talvez sería un buen lugar y un 18% que es un total de 71 personas no les pareció que Milagro sea un buen lugar para comercializar Waffles en lo que se puede analizar que existe una gran cantidad de personas que si les parece una buena idea ya que no existe un lugar que ofrezca este tipo de productos que llaman mucho la atención.

## **6. ¿Qué tipo de WAFFLE preferiría degustar?**

### **Análisis e interpretación de los resultados pregunta 6**

La sexta pregunta da a conocer cuál sería la preferencia del consumidor a la hora de adquirir un waffle, teniendo como resultado que un 34% que es un total de 131 personas preferirían un waffle dulce, un 26% que es un total de 101 personas preferirían un waffle mixto dulce salado, un 23% que es un total de 87 personas preferirían waffles salados y un 17% que es un total 64 personas tendrían como preferencia un waffle light bajo en calorías, en lo que se puede analizar que existe una variedad de gustos entre las personas encuestadas, la cual nos da la oportunidad de brindar variedades de productos.

## **7. ¿Qué tipo de estrategias promocionales le gustaría para adquirir el producto?**

### **Análisis e interpretación de los resultados pregunta 7**

La séptima pregunta da a conocer cuál sería la preferencia del consumidor referente a las promociones a la hora de adquirir un waffle, teniendo como resultado que un 70% que es un total de 267 personas preferirían 2x1 cada martes, un 19% que es un total de 75 personas preferirían descuentos en estudiantes y un 11% que es un total de 41 personas tendrían como preferencia la entrega sin ningún costo adicional, en lo que se puede analizar que la mayor parte de la población prefiere consumos gratis, de la misma manera una iniciativa en que los estudiantes quieren descuento cada vez que consuman waffles y un porcentaje pequeño que prefieren gratis las entregas a domicilio, pudiendo implementar nuevas estrategias para mejora e incremento en ventas.

## **2.5. Plan de Marketing**

### **MARKETING MIX**

#### **2.4.1 PRODUCTO**

Mi Waffle café es una empresa que ofrecerá al consumidor Milagreño una alternativa novedosa, deliciosa y saludable al brindar Variedades en Waffles dulces, salados y una opción fitness libre de azúcares, dirigido a clientes que tienen y buscan un estilo de vida sano. Los productos se detallan a continuación:

#### **Productos complementarios**

Se brindará una variedad de bebidas para acompañar nuestro producto principal, tales como:

- ✓ Té Helado
- ✓ Gaseosas Varias
- ✓ Café (Expreso, americano, Capuchino, Mocacino)
- ✓ Agua
- ✓ Shakes de Sabores

## **Marca**

Según la Asociación Americana de Marketing, marca es un nombre, un término, una señal, un símbolo, un diseño, o una combinación de alguno de ellos que identifica productos y servicios de una empresa y la diferencia de los competidores. (MARKETING XXI , 2018)

Una vez realizada las respectivas investigaciones de mercado se ha llegado a la conclusión que la marca para este negocio será MI WAFFLE CAFÉ, se ha analizo que es un nombre identificativo directo del producto hacia los consumidores. Mi waffle café quiere proyectarse a sus clientes como un lugar que brinda variedad de alternativas, con productos de excelente calidad y un ambiente acogedor.

### **Identidad de la marca**

La identidad que Mi waffle café quiere proyectar, es ser un lugar que está pendiente de satisfacer los gustos de sus clientes y a su vez cuidar sus hábitos alimenticios de una manera sana y divertida.

Se quiere dar a conocer como palabras claves la honestidad y compromiso:

**HONESTIDAD** porque ofrece productos con excelente calidad y pensando en el cuidado de la salud.

**COMPROMISO** porque se esfuerza por brindar una excelente atención a los clientes.

### **DISEÑO DE MARCA**

A continuación, se da a conocer el diseño las presentaciones y el logotipo para la empresa Mi Waffle café en la ciudad de Milagro.

## **Logotipo**

MI WAFFLE CAFÉ

Está compuesto principalmente por colores como marrón y amarillo.

**Marrón:** El color marrón representa la confianza, la seguridad, la sencillez y la salud.

En lo relacionado con los alimentos, suele ser un color muy apetitoso, solo hace falta pensar en el chocolate, el café, las carnes y otros manjares que son de este color en sus diferentes tonalidades. (TORREBLANCA, 2014)

**Amarillo:** El color amarillo se lo asocia con la luz del sol, transmite alegría, energía, optimismo y juventud. Es conocido como el color más feliz.

Amarillo es a menudo considerado el color con mayor energía. Se asocia con la felicidad y el sol. (Fernandez, 2018)

Se escogieron este tipo de colores para crear un énfasis y contraste llamativo y que la marca Mi Waffle Café cree sentimientos positivos, tiene dos colores que reflejan temas totalmente diferentes, por una parte, el color café tiene una tonalidad neutra que da a entender mucha seguridad y a su vez el color amarillo es un tono más llamativo y agresiva que transmite felicidad y energía.

**TIPO DE LETRA:** Lusida Console

**Objetivo:** la marca tiene como objetivo posicionarse en la mente del consumidor, como un producto de buena calidad y servicio óptimo.

## **2.4.2 PRECIO**

Mi Waffle Café ingresara al mercado Milagreño con variedades de precios según el estatus económico del cliente. Se detallan a continuación los precios unitarios para cada producto de acuerdo a sus ingredientes, costos de producción y mano de obra.

### **2.4.2.1 Precio comparativos**

Mi Waffle Café será una wafflería y cafetería nueva en la ciudad de Milagro, ofreciendo productos diversos que contengan dulces populares del mercado, productos libres de azúcar para personas diabéticas, tipo fitness con proteína y salados. En la actualidad se cuenta con dos competencias directas, como son PADARO Y ÑAMI ÑAMI. Es por eso que se presenta el cuadro de precios comparativos para conocer el rango que maneja la competencia directa.

### **2.4.2.2. PRECIOS ADICIONALES A DOMICILIO**

### **2.4.3 PLAZA**

Mi Waffle Café estará ubicado en el centro sur de la ciudad de Milagro en base a la investigación de mercado se puede identificar el segmento de este lado de la ciudad, con la Av. 17 de septiembre e Imbabura teniendo como referencia la zona rosa de la ciudad, al ser una zona muy transitada y comercial, es de fácil acceso para los clientes evitando confusiones o algún tipo de pérdida a la hora de hallar al local.

#### **Ubicación geográfica del local**

Aav. 17 De Septiembre e Imbabura

#### **La accesibilidad:**

El lugar por donde ingresan los clientes a Mi Waffle Café, la puerta principal es de rejas abiertas color café para que se obtenga visibilidad desde adentro del local.

**La zona de waffleria:** Estarán ubicadas sillas y mesas de madera color rojo para que los clientes puedan degustar de los productos dentro del local.

**El mostrador:** Será el lugar donde se realizarán los waffles, este en un mostrador de madera tallado con el logo de mi waffle café, también se encontrará la caja registradora para la realización de cobro de los productos y despacho de facturas de acuerdo a los estatutos de la ley ecuatoriana.

**Almacenamiento:** En esta área se guardarán cuidadosamente las materias primas e insumos con la cual se elaborarán los productos, para de esta forma optimizar los recursos y garantizar la excelencia en la fabricación de los mismos.

**Área de elaboración:** El área de elaboración es donde se realizan los diferentes tipos de waffles, también se ha ubicado cuidadosamente el espacio para una mejora en el tránsito de empleados.

### **2.4.4 PROMOCIÓN**

Mi waffle café contará con promociones diarias para llamar la atención del cliente, a continuación, se detallan:

## **CAPÍTULO 3**

### **3. UBICACIÓN Y UTILIZACIÓN DE FACTORES PRODUCTIVOS**

### **3.1. Diagrama del flujo del proceso del bien o servicio**

Estructura realizada mediante la aplicación BizAgi.

### **3.2. Especificaciones de los usuarios/materia prima a utilizarse**

### **3.3. Maquinarias y equipo con sus respectivos costos**

### **3.4. Localización del negocio: macro y micro localización**

PAIS: ECUADOR

CIUDAD: MILAGRO

PROVINCIA: GUAYAS

SECTOR: ROSA MARIA

DIRECCION: AV 17 DE SEPTIEMBRE FRENTE AL PARQUE DE LA MADRE

Mi Waffle Café estará ubicado en Ecuador, en la ciudad de Milagro perteneciente a la provincia del Guayas, estará en la zona céntrica de la ciudad, donde se encuentran varios locales comerciales de comida popular de la zona, establecimientos educativos como la escuela Eugenio Espejo y otros el Ministerio de Educación.

La dirección será la Av. 17 de Septiembre e Imbabura, sector del Parque de la Madre, lugar popular y de gran concurrencia de público . En esta avenida no solo se encuentran locales comerciales a pocas cuadras se ubica Empresa Eléctrica de la ciudad y se puede destacar el Centro Comercial Paseo Shopping.

### **3.5. Tamaño**

La ciudad de Milagro siendo parte de la provincia del Guayas, se la llama popularmente “La ciudad más dulce del Ecuador” por su principalmente fruta que es la piña y su producción de caña.(wikipedia, 2019)

Mediante datos del censo de la población y vivienda de la provincia del Guayas 2019 la ciudad de Milagro tiene una población de 166.634, teniendo 83.241 Hombres y 83.393 Mujeres. (Historia del Canton Milagro , 2010)

## **CAPÍTULO 4**



## 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

### 4.1. Tipo de organización

Mi Waffle café comprenderá un tipo de organización Formal, ya que se cuenta con una estructura, sistema oficial y definido a la hora de tomar decisiones, también para la ayuda de la comunicación y el control de la misma.

Al contar con este tipo de organización ayuda a poder definir de una manera más controlada y explícita los servicios de Mi Waffle Café, separar cada una de las funciones y actividades a realizar por el personal y así tendrá como ventaja la mejora continua.

### 4.2. Estructura organizacional

### 4.3. Funciones y responsabilidades

- **Gerente Propietario:** Persona encargada de la supervisión del local, y hacer cumplir todas las responsabilidades del personal.
- **Administrador:** Encargada de mantener el orden en el local, realiza los pagos de sueldos
- **Responsable de producción:** Encargado de masa y calidad de los waffles
- **Asistente de compras:** Encargada de abastecer el local con sus completos insumos
- **Contador:** Responsable de la contabilidad, pagos de Sri, mide mensual ingresos y gastos del local.
- **Servicio al cliente vendedor:** Encargada de la atención al cliente, y ofrecer los productos del local
- **Asistente de publicidad:** Se encarga de los posteos en redes sociales, y dar a conocer mediante publicaciones en los medios promociones en general.

### 4.3 Instalación, equipos y maquinarias para el personal administrativo

Mi Waffle Café quiere darse a conocer como una empresa responsable, razón por la cual cuida cada detalle desde el inicio del proceso de la elaboración de su producto

hasta el momento de su entrega para lograr cumplir con los estándares de calidad, a continuación, se detallan las maquinaria y equipos más utilizados.

## **CAPÍTULO 5**

### **5. ESTUDIO LEGAL Y AMBIENTAL**

#### **5.1. Normativa relacionada con el emprendimiento**

##### **5.1.1 MARCO LEGAL**

La Ley de Gestión Ambiental establece que la Autoridad Ambiental Nacional la ejerce el Ministerio del Ambiente, instancia rectora, coordinadora y reguladora del sistema nacional descentralizado de Gestión Ambiental; sin perjuicio de las atribuciones que en el ámbito de sus competencias ejerzan otras instituciones del Estado. (Ambiente, 2012)  
La normativa de toda gestión ambiental va ligada con el sistema que ejercen las instituciones del estado con el fin de mantener la armonía en las mismas.

**Según la Nueva Constitución de la República del Ecuador indica:**

#### **TITULO VII Régimen del Buen Vivir**

##### **CAPÍTULO SEGUNDO**

##### **Biodiversidad y Recursos Naturales**

**Art 395.-** La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

- 1)** El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras. (Constitucion del Ecuador , 2012)
- 2)** Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional. (Constitucion del Ecuador , 2012)
- 3)** El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución, y control de toda actividad que genere impactos ambientales. (Constitucion del Ecuador , 2012)
- 4)** En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza. (Constitucion del Ecuador , 2012)

## **5.2. Descripción del impacto ambiental**

En Sudamérica, Ecuador registra el mayor impacto ambiental relativo, es decir, en relación con los recursos naturales que posee, es el que más contamina, según el informe Tendencias en ambiente y desarrollo en América del Sur. (UNIVERSO E. , 2010).

Se debe tomar en cuenta que en la actualidad el país sufre de una grave contaminación que día a día va en ascenso, no solo por personas que normalmente arrojan basura en las calles, o contaminación que proviene de las industrias, a pesar de eso a diario se elaboran miles de productos hechos de plásticos que son uno de los más contaminantes.

Estudios recientes han documentado que al menos desde la década de los 50's, se han producido más de 9,1 billones de toneladas de plástico, lo cual está generando un problema creciente que amenaza no sólo la tierra, sino también el agua y el aire; pues de estas, al menos 7 billones ya no son utilizadas, es decir, se han convertido en basura. (PIRENAICA, 2019)

La contaminación más común es la terrestre, es la que comúnmente percibimos cada día, según el reportaje que realiza Travesía este año, el plástico puede tardar hasta 100 años en degradarse, los cuales tiene efectos nocivos en el ecosistema. (PIRENAICA, 2019)

Se destacar la contaminación en el mar, ya que existen grandes islas de basura en los océanos alrededor del mundo, otro factor principal de contaminación es el que se encuentra en el aire, y es el que causa los problemas de salud más grandes del mundo. (PIRENAICA, 2019)

El reciclaje también ayuda, considera que sólo el 9% del plástico producido en el último medio siglo ha logrado ser reciclado, lo cual es menos que la cantidad que ha terminado siendo incinerada (PIRENAICA, 2019).

Los plásticos al ser incinerados causan una gran contaminación en al aire que respiramos, ya que contienen elementos tóxicos conocidos por la ciencia. Es por eso que Mi Waffle café implementara directamente las 3R reducir, reciclar y reutilizar.

## **5.3. Plan de control ambiental (compensación y/o mitigación)**

Mi waffle café tendrá una gran conciencia ecológica desde sus inicios, no solo se concentrará en una buena atención al cliente o a productos de excelente calidad, si no también ayudar a concientizar al cliente a cuidar el medio, es por eso que se ha optado por productos de Papel y de cartón.

Poniendo en práctica las 3 R Reducir, reciclar y reutilizar.

Actualmente se localizó una empresa en la ciudad de Quito que se dedica a la fabricación de productos ecológicos como vasos, fundas, cajas de cartón, sorbetes entre otros.

**Ecopublic:** Empresa 100% ecuatoriana, dedicada a fabricación de todo tipo de envases de cartón, papel entre otros. Está situada en la ciudad de Quito. A continuación, se detallan los productos utilizados para una mejora en el medio ambiente.

**Cajas de Cartón:** Las Cajas de cartón de Mi Waffle Café son hechas de cartulina de caña y es una caja troquelada auto montable.

**Fabricante:** Ecopublic

**Fundas de Papel:** Las fundas de papel de Mi Waffle Café son hechas de papel ecológico y biodegradable, ofrecen al consumidor total comodidad al momento de llevar el producto a su destino.

**Tenedores de madera Bambú:** Se le ofrecerá al cliente un tipo de tenedor reutilizable hechos de Bambú, estos se los vende como una opción diferente. Otra opción es utilizar tenedores normales hechos de metal. Una iniciativa para no utilizar plástico.

Tener en cuenta que concientizar con el medio ambiente puede salir un poco más costoso que lo normal, pero tenemos como ventaja el ahorro en desechos plásticos y la iniciativa para ser ejemplo del cuidado del medio ambiente.

**TRAE TU ENVASE:** Esta idea surgió también con conciencia ambiental, ahora los clientes tendrán la opción de traer su propio envase en este caso de vidrio o algún envase reutilizable en el que pueda llevar su producto a casa. El cliente se ahorrará el costo del envase.

## CAPÍTULO 6

### 6. ESTUDIO ECONÓMICO DEL EMPRENDIMIENTO

#### 6.1. Inversión y fuente de financiamiento

La inversión para inversión en el establecimiento se dará por medio de préstamo familiar.

#### 6.2. Proyección de Ingreso

Los waffles van de la mano con el margen de ingresos de los clientes, ofreciendo desde porciones de \$1 hasta un waffle completo que puede llegar a costar \$5.

A continuación, se detalla la cantidad de waffles a vender.

### **6.3. Proyección de egresos**

## **CAPÍTULO 7**

### **7. ESTUDIO FINANCIERO**

Con el siguiente estudio se identificará, sistematizará y ordenará la información de carácter monetario, esto quiere decir que todos los registros de ingresos, egresos, costos que se puedan utilizar en este estudio, se utilizarán para elaborar los estados de situación financiera con el fin de analizar y determinar su rentabilidad.

### 7.1. Estado de situación inicial

El estado de situación inicial, también llamado balance general o balance de situación, es un informe financiero o estado contable que refleja la situación del patrimonio de una empresa en un momento determinado. (CHICO, 2013)

### 7.2. Estados financieros proyectados

La proyección de los estados financieros consiste en calcular cuales son los estados financieros que presentará la empresa en el futuro. (BUJAN, 2018).

### 7.3. Flujo de Caja

El Flujo de Caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado. (MORENO, 2010)

**Saldo Inicial + Ingresos – Egresos = Saldo Final**

**Saldo Inicial** = \$12000 Préstamo

**Julio** = \$12000 + \$4475 - \$3189,30 = \$13285,70

**Agosto** = \$13285,70 + \$5146,25 - \$3290,87 = \$15141,08

**Septiembre** = \$15141,08 + \$5918,19 - \$3407,67 = \$17651,6

### 7.4. Análisis de la rentabilidad (VAN – TIR – Tiempo de recuperación – Otros)

#### 7.4.1 VALOR ACTUAL NETO

El valor actual neto (VAN) es un indicador financiero que sirve para determinar la viabilidad de un proyecto. Si tras medir los flujos de los futuros ingresos y egresos y descontar la inversión inicial queda alguna ganancia, el proyecto es viable. (Fundamentos financieros: el valor actual neto (VAN), 2017)

$$VAN = - INVER + \frac{F1}{(1+i)^n} + \frac{f2}{(1+i)^{n2}}$$

$$VAN = - \$27328,30 + \frac{17518,80}{(1+0.15)} + \frac{20206,62}{(1+0.15)^2}$$

$$VAN = - \$27328,20 + 15233,74 + 15308,05$$

$$\geq 0$$

$$\underline{\underline{VAN = 3213.50}}$$

#### 7.4.2 TAZA INTERES DE RETORNO

La Tasa interna de retorno (TIR) es la tasa de interés o 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. (SEVILLA, 2017)

$$- INVER + \frac{F1}{(1+i)^n} + \frac{f2}{(1+i)^{n2}}$$

$$TIR = - \$27328,30 + \frac{17518,80}{(1+i)} + \frac{20206,62}{(1+i)^2}$$

$$0 = -27328,30 (1+TIR)^2 + 17518,80 (1+TIR) + 20206,62$$

$$X = 1+TIR$$

$$a = -27328,30$$

$$b = 17518,80$$

$$c = 20206,62$$

$$x = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

$$1 + TIR = \frac{-17518,80 \pm \sqrt{17518,80^2 - 4(-27328,30)(20106,62)}}{2(-27328,30)}$$

$$1 + TIR = \frac{-17518,80 \pm \sqrt{306908353.40 + 2197918973}}{2(-27328,30)}$$

$$1 + TIR = \frac{-17518,80 \pm \sqrt{2504827326}}{-54656.6}$$

$$1 + TIR = \frac{-17518,80 \pm 50048.25}{-54656.6}$$

$$1 + TIR = -0.60 (+)$$

$$1 + TIR = 1.23 (-)$$

$$TIR = 1.23 - 1$$

$$TIR = 0.23$$

$$\underline{\underline{TIR = 23\%}}$$

#### 7.4.3 PERIODO DE RECUPERACIÓN

Es un instrumento que permite medir el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de una inversión recuperen su costo o inversión inicial. (DIDIER, 2010)

El Periodo de recuperación de la inversión consiste en medir el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de una inversión recuperen su costo. (DIDIER, 2010)

**PIR = 2 AÑOS 2 MESES 15 DIAS APROXIMADAMENTE**



## CONCLUSIONES

- Se analizó de manera ordenada y eficiente todos <sup>1</sup> los factores que influyen en el éxito o el fracaso de este proyecto, mediante las cuales se identificó los puntos más importantes, como el análisis del mercado, como logra influir la publicidad en el consumir, que estrategias se debe tomar para que un producto sea exitoso entre otras.
- En este proyecto se pudo dar a conocer que la ciudad de Milagro Parece de establecimientos que brinden waffles combinados con bebidas frías y calientes, servicios variados y que llamen la atención del consumidor.
- En la actualidad, el mercado es extenso y variado en relación a la presencia de productos de repostería y de dulces entre otros. La competencia es alta y los estándares de calidad van en aumento, es por eso que se debe poner atención al servicio en su totalidad y resaltar ante el competidor.
- En las encuestas realizadas a la población de la ciudad de Milagro se dio a conocer como realmente se informan de la existencia de los productos en el mercado, teniendo como resultado un 61% en redes sociales como principal medio de comunicación.
- El análisis externo determino que el consumidor prefiere productos que le llamen la atención y que sean de calidad y un gran porcentaje solo prefiere precios accesibles a su estatus económico.
- Se puede concluir que el presente proyecto ha tenido opiniones positivas por parte de la población encuestada, teniendo como resultado un producto viable hacia el consumidor.

- El resultado del VAN (Valor Actual Neto) dio un resultado positivo dando como optimo y rentable este actual proyecto.
- El resultado de la TIR (Taza de Interés de Retorno) dio un resultado máximo de 23% para encontrarse con mejor liquidez en el proyecto.
- El periodo de recuperación dio como resultado un total de 2 años 2 meses 15 días aproximadamente para recuperar lo invertido.

## **RECOMENDACIONES**

- Como propuesta de éxito del proyecto Mi Waffle Café debe establecer cada cierto tiempo encuestas de calidad, entre sus clientes,
- Mantener la innovación y la adaptación del producto a las exigencias del mercado cambiante
- Asegurarse del crecimiento de las ventas con el porcentaje propuesto, para mantener el éxito del mismo, sin olvidar los puntos relevantes que se especifican en la descripción de las estrategias.
- Motivaciones y capacitaciones continuas al personal para mantener el excelente servicio y que se vean reflejadas en la atención al cliente

# TRABAJO FINAL

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

2%

INDICE DE SIMILITUD

1%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.upeu.edu.pe](http://repositorio.upeu.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

2

Submitted to UNIACC

Trabajo del estudiante

<1%

3

[prezi.com](http://prezi.com)

Fuente de Internet

<1%

4

[dspace.ups.edu.ec](http://dspace.ups.edu.ec)

Fuente de Internet

<1%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words

Excluir bibliografía

Activo