

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

“Lola”

Andrea Ponce Zambrano 21723

María Dolores Godoy Saker 25206

María José Salgado Burgos21898

Quito, Junio de 2012

1. SUMARIO EJECUTIVO

Lola, es un proyecto totalmente factible cuyo objetivo es efectuar un lugar acogedor e innovador para las madres modernas de hoy y un espacio artístico en la cocina para niños y niñas.

Este proyecto está dirigido a todo tipo de mujeres, amantes de la cocina dulce que les guste compartir momentos entre sus seres queridos, en especial con niños y niñas. Nuestro equipo profesional de trabajo estará dispuesto a superar las expectativas de nuestros clientes brindando el mejor servicio y calidad de nuestros productos.

El proyecto estará ubicado en la Av. 12 de Octubre y Orellana. Este sector tiene pronósticos de alto crecimiento residencial y comercial por lo cual no existirá riesgo de poner el negocio en marcha. De igual manera, el lugar escogido es ideal ya que estará situado en una zona altamente transitada.

Además de ofrecer productos y servicios de alta calidad, también proporcionara beneficios como la generación de empleo, desarrollo económico en el sector y responsabilidad ambiental.

En cuanto al análisis financiero, la inversión inicial necesaria para invertir en el proyecto es de \$218,572 donde los flujos de efectivo a una tasa de 0.15% nos dará un valor presente neto de \$472,472.01 y una tasa interna de retorno de 69.95% que al ser mayor a la tasa de descuento, nos indica que el proyecto es rentable y viable. El tiempo que tomará en recuperar la inversión es de 20 meses.

Lola es una pastelería que a pesar de tener amenazas por ser nuevos en el mercado, tener una fuerte competencia y la existente inestabilidad económica, es un proyecto que cuenta con una variedad de oportunidades creando un lazo cliente-empresa, logrando un constante crecimiento hacia una posible expansión del negocio a un servicio de catering.

2. CONCEPTO DEL PROYECTO

La industria de los servicios y la hospitalidad es un campo que ha estado creciendo en los últimos años. Es por esto que se decidió realizar un negocio en el campo de la repostería ya que queremos implementar una idea innovadora y creativa en el arte de la pastelería. El concepto principal de nuestra empresa es brindar un servicio de pastelería y repostería enfocada a todo tipo de mujeres (amas de casa, madres de familia, abuelas, tías, etc.), amantes de la cocina dulce que les guste compartir momentos entre sus familiares, amigas y en especial con niños y niñas.

Nuestra pastelería combina un ambiente del estilo clásico con lo moderno, haciendo que el ambiente de nuestro lugar sea elegante y confortante para nuestro grupo objetivo. El concepto de nuestra pastelería es crear un el estilo elegante como es el Shabby Chic. Este estilo de decoración tiene su origen en las épocas de campo de Gran Bretaña mezclando elementos antiguos con lo moderno. Este estilo es muy sofisticado ya que utiliza colores pasteles como el rosado, verde agua, celeste, el blanco etc. En este tipo de decoración se utiliza mucho los muebles pintados con tonos claros dando el toque antiguo y clásico. Esto creara un ambiente confortante dando una experiencia inolvidable y única a nuestras clientas.

Tipo de empresa: Nos hemos conformado como una compañía limitada, trabajaremos como socios de la empresa, donde nuestra participación, esta dividida en número de participaciones y el capital mínimo para formar esta compañía es \$400. Todas las decisiones seran tomadas por voto de todos los socios, que podran ser mínimo 3 y máximo 15 personas. Si en el transcurso de los años algun socio decide vender su participación, la misma tendra que se aprobada por todos los socios.

Servicios a ofrecer:

Queremos también que nuestros clientes tengan la experiencia de tomar clases de pastelería y repostería en nuestro local. También queremos implementar el que el cliente interactúe y participe en el momento de su compra teniendo la oportunidad de escoger sus propios toppings para una galleta o cupcake, y así nuestro cliente viva un momento muy satisfactorio. Nuestro servicio bien capacitado y profesional también hará que

nuestros clientes se sientan cómodos y bienvenidos transmitiendo una sensación de placer en un espacio para pasar un momento agradable y muy relajado, logrando que las madres de familia puedan ir con sus hijos y mientras ellas disfrutaban de una buena taza de café y un postre, los niños también estén contentos.

Capacidad:

Nuestro local tendrá la capacidad para 30 personas las cuales podrán disfrutar de nuestros productos y servicios en un ambiente acogedor. También tendremos el servicio takeout para aquellos que desean disfrutar de nuestros deliciosos postres en sus hogares. Nuestras clases de cocina tendrán una capacidad para 10 niños.

Ubicación:

Nuestro local estará ubicado en Av. 12 de Octubre y Orellana. Tendrá la capacidad para recibir a 30 personas sentadas y recibir más personas que son takeout. Es el lugar ideal para poner un local como este porque es una zona de alto índice residencial y muy transitada. La 12 de octubre, Francisco de Orellana e Isabel La Católica, son calles principales las cuales unen varios lugares y destinos importantes como oficinas, residencias, etc. por lo que atraerá a mucha clientela. Además, otra de las ventajas de la ubicación es la cercanía a hoteles tales como el Swissôtel, Radisson, Marriott y el Hotel Quito.

Misión: Ser una empresa destacada por su excelencia en calidad de productos y servicios ofrecidos superando las expectativas de nuestros clientes a través de un concepto innovador haciendo de la experiencia de cada uno de ellos, algo único.

Visión: Ser líderes en el mercado de la repostería – pastelería siendo reconocidos como una empresa profesional ofreciendo servicios y productos innovadores de excelencia a nuestros clientes. Crear posibilidades de desarrollo a su personal y trato justo a sus proveedores; siempre basándonos en valores humanos como: Respeto, profesionalismo, transparencia, entusiasmo, compromiso, creatividad, compañerismo, cooperación y confianza.

Objetivos:

- Crear una pastelería- repostería con un servicio excepcional y productos de alta calidad, en el cual el cliente se sienta importante, especial y único.
- Crear un ambiente acogedor ofreciendo un servicio personalizado de alta calidad.
- Satisfacer y superar las expectativas y gustos del cliente ofreciendo diversidad de nuestros productos y nuestro destacado servicio.
- Crear un ambiente de trabajo único para nuestro personal de trabajo haciendolos participes en ciertas funciones de la empresa.
- Fomentar respeto y dedicación entre el personal de trabajo creando fidelidad y lealtad dentro de nuestra empresa.
- Obtener proveedores para obtener la mejor calidad de nuestros servicios y productos.
- Resaltar ante nuestra competencia por tener servicios que nos diferencien de nuestra competencia.
- Implementar clases de repostería a niños y madres de familia.
- Implementar participación del cliente con nuestros productos al momento de su compra.
- Ser reconocidos a nivel local y lograr convertirnos en un “top of mind”.
- Posicionarnos en el mercado como una de las mejores pastelerías de la ciudad.
- Identificar las necesidades y preferencias de nuestros clientes y posibles clientes.

Valores y Pilares de la empresa:

- Eficiencia
- Eficacia
- Confianza
- Compromiso
- Respeto
- Responsabilidad
- Mejora continua

3. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

a. ENTORNO MACROECONOMICO

Para iniciar un negocio es importante considerar ciertos aspectos que rodean el entorno de la zona o incluso de todo el país porque pueden afectar o favorecer a nuestro negocio. Algunos factores importantes que se debe tomar en cuenta son económico, político, social, relaciones internacionales, etc.

Económico:

En el aspecto económico sabemos que en la ciudad de Quito se encuentran las compañías nacionales y multinacionales más importantes del país. La parte financiera y bancaria se centra en la parte norte de la ciudad. Quito cuenta un gran movimiento comercial ya que es uno de los campos financieros más variados e importantes. Cuenta con centros comerciales modernos, empresas textiles, artesanías, supermercados ferreterías, farmacias, la industria automotriz, floricultoras, exportaciones de productos tradicionales etc. Uno de los campos económicos que ha crecido en los últimos años en el país ha sido el turismo y Quito es una de las ciudades más visitadas debido a su arquitectura sobre todo el centro histórico de Quito el cual se ha convertido en una fuerte área de ingresos para la ciudad. Al igual que la construcción del nuevo aeropuerto que implementará mayor turismo y desarrollo de la ciudad de Quito.

La Corporación Financiera Nacional, todos los años presenta un informe sobre el crecimiento de la economía del país, incluso por sectores. En el último informe del tercer trimestre del año 2011, se dice que el crecimiento económico mantiene su variación y esto se debe a que ha crecido el consumo dentro de los hogares y también, se debe a que a crecido la inversión económica en ciertos sectores.

Algunos sectores que mostraron crecimiento fueron: refinación de petróleo (9,58%), construcción (6,62%), pesca (2,86%), manufactura (2,43%), electricidad y agua (2,24%), otros servicios (2,18%) y intermediación financiera (1,84%). Por otro lado, el crecimiento del PIB trimestral, las actividades que ayudaron al crecimiento fueron: construcción (0,72%), otros servicios (0,36%), manufactura (0,34%), refinación de

petroleo (0,16%), comercio (0,10%), transporte (0,8%), pesca (0,5%) e intermediación financiera (0,5%).

Lo más importante sobre estos valores, es conocer el porcentaje total de crecimiento del Ecuador. Este es publicado en un informe estadístico total, el cual es publicado por el Banco Central de Ecuador. Para finales del 2011, el crecimiento total del Ecuador se esperaba que sea de 6,5% y para el año 2012 se pronostica que el crecimiento va a ser menor 5,35%.

Estos datos son importante porque nos dan una idea de cómo esta la economía en el país, es decir ver cuanta gente esta dispuesta a consumir productos en las diferentes industrias y cuantas empresas o cuanta plata se esta invirtiendo en cada industria. Se puede decir que siempre es variable el crecimiento de la economía del Ecuador, por periodos tiende a subir y por otros periodos tiende a bajar pero en general las cifras nunca han sido alarmantes como para saber que una industria no está siendo rentable. Con este información, vemos que en el transcurso de los años, las oportunidades para invertir en un nuevo negocio o obtener diferentes productos son cada vez mayores para diferentes personas y de diferentes estratos económicos, sin dejar a un lado que en el Ecuador hay personas que viven en pobreza extrema.

Político y Social:

La situación política del Ecuador esta en variación constante de estable a inestable y depende mucho de los acontecimientos que suceden en el país el día a día. Es importante conocer que desde el año 2009, asumió el mandato el presidente Rafael Correa, junto con su partido político Alianza País. Con este nuevo período de gobierno se han ido implementado varios cambios en diferentes aspectos. Algunos de ellos, buscan crear una igualdad social, donde todas las personas pertenecientes a diferentes estratos sociales, tengan igual oportunidades que las personas que los rodean. Además, busca beneficiar a todos las personas de igual manera, y que la riqueza del país sea de todos, es decir, que no solo los mas ricos sigan enriqueciéndose si no que desde los mas pobres a los mas ricos puedan enriquecerse. Por otro lado, el impacto que ha tenido algunos de estos cambios han sido buenos para ciertos lugares del país, creando un constante apoyo hacía el presidente y esperando más cambios en el país. De igual manera, algunos cambios creados han creado cierta controversia y descontento social

como “libertad de prensa.” Un ejemplo concreto de esto todo el caso de El Universo con el presidente Rafael Correa. Muchos medios de comunicación limitados a dar comentarios y noticias, porque pueden ser objeto de ofensa hacia el presidente y todo su movimiento político. Otro acontecimiento político importante es las elecciones en el 2013, donde se terminaría o continuaría el mandato del actual presidente. Con esto muchas personas se encuentran a la expectativa de lo que va a suceder. Por un lado, el presidente y todo su movimiento político continuar con el apoyo de todos los ecuatorianos y por otro lado, la oposición buscando que varios ecuatorianos nos unamos para lograr acabar con el mandato del presidente y que no sea reelegido.

Otro aspecto político importante que se debe considerar es de la ciudad de Quito, la cual esta manejada y administrada por el alcalde de Quito, Augusto Barrera, quien se encarga de planificar y llevar acabo diferentes proyectos para el desarrollo y bienestar de la ciudad de Quito. Algunos planes: ampliación de carreteras, mantenimiento y construcción de nuevas carreteras; mejoramiento del transporte público; construcción del nuevo aeropuerto Mariscal Sucre, entre otros. Ejemplo, un proyecto que se esta llevando acabo actualmente es mejoramiento y reconstrucción de todas las veredas y cableado interno. Estos cambios, para muchos quiteños es un gran cambio. Sin embargo, los proyectos que se ejecutan no son concretados con rapidez, por lo que para muchos es una falta de planificación y buena administración por parte del alcalde. Ejemplo, ampliación de carreteras, mejoramiento y creación de nuevas, no son ejecutadas a tiempo para evitar problemas como daños por las lluvias y todos los huecos y el principal trafico vehicular.

b. ANALISIS DE SITIO

i. LOCALIZACIÓN

El terreno en que se encuentra la pastelería estará ubicado al norte de Quito. Su dirección exacta es en la Avenida 12 de Octubre y Orellana, en el sector de la Av. Gonzalez Suarez.

El sector de la Avenida González Suárez, se encuentra limitado desde el redondel de Churchill, donde confluye con la Avenida La Coruña hasta el redondel donde se enlaza con las avenidas Francisco de Orellana y 12 de Octubre. Es uno de los barrios de mayor plusvalía de la ciudad. Las inmobiliarias han sabido explotar su privilegiada ubicación hacia Guápulo con edificios altos y exclusivos apartamentos los cuales cuentan con una vista de los valles cercanos como Cumbayá.

También, es importante conocer que en la zona nortede la ciudad de Quito, tiene un alto % residencial. Sin embargo, en esta zona se encuentra ubicado el centro financiero, bancario, sede de muchas empresas multinacionales y embajadas. Al igual que importantes instituciones para Quito y el Ecuador comola Bolsa de Valores de Quito, el Banco Central del Ecuador, el Servicio de Rentas Internas, la Superintendencia de Bancos, entre otras.

ii. ADAPTABILIDAD Y CONVENIENCIA FISICA DEL TERRENO

El terreno esta ubicado en un sitio conveniente y cuenta con las siguientes características:

Extensión	343 m ²
Limites	
Norte	Muros
Sur	Orellana
Este	González Suárez

Oeste	San Ignacio
-------	-------------

Actualmente en este terreno se encuentra una casa de dos plantas, la cual ha sido utilizada con un fin de local comercial por algunos años. En la actualidad esta se encuentra arrendada al restaurante Barlovento Alta Mar. Para el inicio de nuestro negocio el contrato de arriendo con este restaurante estará vencido. De esta manera podremos iniciar con nuestros trabajos de construcción.

Esta casa al ser utilizada por mucho tiempo por un restaurante como Barlovento Alta Mar, ha sido adecuada de manera efectiva para el funcionamiento propio de un restaurante. Por ejemplo, las cocinas no tendrán que ser completamente adecuadas para poder funcionar. Sin embargo, consideramos que el diseño en general de todo el local no es conveniente para el funcionamiento de nuestro negocio. El mismo necesita de amplios espacios para poder circular, una área para dar clases, el área de servicio como son las mesas, caja, etc. Por esta razón hemos decidido que para nuestro negocio lo mejor es demoler toda la construcción actual y empezar desde cero con nuestra construcción, así diseñaremos y daremos el espacio necesario a cada área de nuestra pastelería. Incluyendo área de estacionamiento para nuestros clientes, lo cual es un problema para el restaurante Barlovento Alta Mar actualmente.

Otro dato importante que debemos mencionar es que construiremos un local con dos pisos. En la planta baja se encontrará toda el área de servicio a clientes, es decir una vitrina con todos los pasteles, postres y repostería, mesas para sentarse, caja y baños. En la planta alta, se encontrara el área de clases, baños y la cocina principal de la pastelería.

iii. ACCESO Y VISIBILIDAD

En el sector de la González Suárez, donde se encuentra el Hotel Quito, están cuatro intersecciones importantes de este sector: Av. González Suárez, Av. 12 de Octubre, Orellana e Isabel La Católica. En esta zona se encuentran algunos locales comerciales, oficinas y hoteles como es el Hotel Quito y Swissôtel. De igual es una zona de alta densidad residencial, por esta razón tiende a ser un sector con mucho tráfico vehicular y peatonal. Una ventaja que tiene este local es su ubicación, esta ubicada en la

intersección de la Avenida 12 de Octubre y Orellana. Con esta ubicación es muy fácil de observar el local ya que se encuentra en una esquina transitada que llama la atención. En cuanto al tráfico de Quito, aumenta en las horas pico en la mañana de 7:00 a 9:00 am y en la tarde - noche de 17:00 a 20:00pm de lunes a viernes. Los fines de semana el tráfico es más fluido, pero siempre se presentan dificultades al medio día y en la tarde.

iv. SERVICIOS BÁSICOS

Este terreno cuenta con todos los servicios básicos, los cuales se listan a continuación en detalle:

- Agua Potable: Esta zona cuenta con el servicio de agua potable que es administrada por la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.
- Alcantarillado: Esta zona cuenta con el servicio de alcantarillado que controlado y realizado por la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.
- Energía Eléctrica: Esta zona cuenta con cableado público realizado por la Empresa Eléctrica Quito. Pocas son las veces que se va la energía cuando hay fuertes lluvias o cuando hay problemas en la central de generación de energía y en un futuro si contaremos con planta.
- Teléfono: Esta zona cuenta con cableado público realizado por La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).
- Transporte: Toda la ciudad de Quito cuenta con transporte público como cooperativas de taxi, los cuales circulan por todas las calles de Quito. También, existen diferentes líneas de bus público que circulan en distintos puntos de la capital. En la zona de la Gonzales Suarez, esta restringido la circulación de buses públicos. El paso más cerca de buses es la Plaza Artigas y 6 de diciembre.
- Gas: El gas se compra a un distribuidor de gas, en este caso compraremos a Agip.

- Basura: El Municipio de Quito pone a su disposición camiones de recolección de basura en respectivos horarios para cada zona.

v. SITUACION LEGAL Y REGULACIONES MUNICIPALES

Este terreno esta sujeto a las regulaciones municipales determinadas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Algunas de las regulaciones que tiene estas listadas a continuación:

- Tipo de zona: Residencial
- Máximo de altura: 16 pisos (48 metros)
- Lote mínimo: 1000 m²
- Clasificación de suelo: Urbano
- Forma de ocupación del suelo: Aislada
- Retiro frontal: 5 metros
- Retiro lateral: 3 metros
- Extensión del terreno: 343m²

El terreno analizado para la realización de esta pastelería pertenece a la Señora Nora Isabel Diez Franco y lo arrienda al Grupo Barlovento para uno de sus negocios que es el restaurante Barlovento Alta Mar.

c. ANALISIS DE VECINDARIO

Otro factor importante que se debe tomar en cuenta al momento de elegir el terreno es el vecindario que rodea al terreno. Para saber si el terreno es el adecuado para que funcione el negocio se realiza un análisis del vecindario donde se toma en cuenta algunos factores como los generadores de demanda, clima, estado de las vías, uso de tierras, etc.

Primero, hablamos de los principales generadores de demanda de esta zona, existen varias oficinas, hoteles, colegios y hogares sean departamentos o casas. Algunos ejemplos se listan a continuación:

- Hoteles: Swissôtel y Hotel Quito
- Colegio: La Inmaculada
- Oficinas: Nestlé
- Departamentos: Edificios de toda la Av. González Suárez
- Casas: Ej. Calle San Ignacio

Para determinar el % de uso de tierras en toda la zona cercana a nuestro local. Hicimos un estudio, donde nos guiamos por un mapa de la ciudad y cogimos todo el diámetro de 1 km a la redonda de nuestro terreno. En la página siguiente se encuentra el detalle: los lugares industriales están de color amarillo, lugares residenciales en color rojo, celeste hoteles y equipamiento (iglesias, hospitales, etc.) en color verde. En el cuadro a continuación se encuentra el detalle del % de uso de tierras que tiene cada sector:

Uso de Tierras	%
Actividad industrial	32,21
Residencial	58,38
Hoteles	2,68
Equipamiento (iglesias, hospitales, universidades, colegios)	6,72

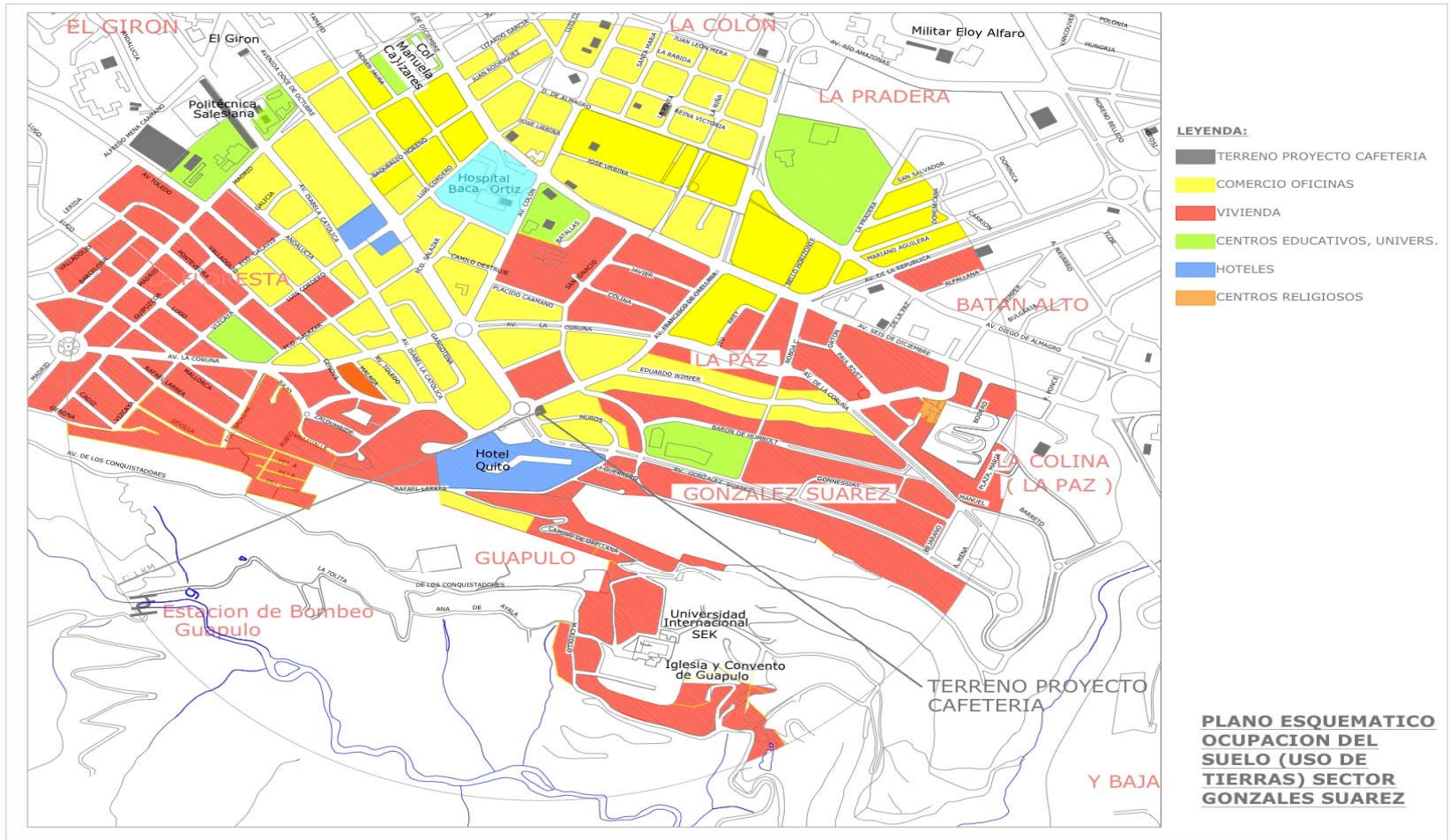
El único terreno completamente libre en esta zona es un terreno, que actualmente funciona como parqueadero de la empresa Nestlé. Además es importante conocer que el

crecimiento y desarrollo de Quito tiende a ser cada vez mayor, por lo que la mayoría de casas existentes alrededor de toda la Avenida González Suarez, son potenciales terrenos para la construcción de nuevos edificios, en el caso de que el Aeropuerto Mariscal Sucre salga de la ciudad.

También, hemos analizado los principales competidores de la zona, al dar una vuelta por el lugar. Estos son: Cyrano- Corfu, Sweet and Coffee, Cassolette, Café Quito (Swissôtel), Saint Honore, Café Hotel Quito y Panificadora Ambato.

Por otro lado, se debe considerar el clima de la ciudad de Quito, para determinar las instalaciones o facilidades que deberíamos tener en nuestro local. El clima de Quito, tiende a ser algo variado y muchas veces impredecible. Existen días calientes, días fríos y con lluvia. Por esta razón es necesario tener instalaciones cubiertas y tener un acceso amplio para que los clientes no se mojen o se vean perjudicados de alguna manera por el clima.

En fin, creemos que el vecindario de nuestro negocio es el óptimo para desarrollar nuestra pastelería. Tenemos algunos factores que son positivos y motivan a cumplir con nuestros objetivos, metas y visión de toda nuestra empresa. De igual manera estamos consientes que la competencia que tenemos es dura y debemos buscar factores de diferenciación para llamar la atención a nuevos clientes para generar ingresos altos y que nos permitan salir adelante en nuestro negocio.



d. ANALISIS DEL AREA DE MERCADO

Provincia: Pichincha

Cantón: Distrito Metropolitano de Quito

Población: Total (INEC / incluye población rural) 2 239 192 hab.

- Mujeres :1.320.576
- Hombres: 1.255.711
- Población Urbana 2 019 146 hab.
- Metropolitana (Quito–Sangolquí) 1 694 226 hab.

El Distrito Metropolitano de Quito está dividido en administraciones zonales, las cuales se dividen en parroquias urbanas (zona metropolitana de la ciudad de Quito) y parroquias rurales (que se encuentran en las afueras de la ciudad).

Parroquias urbanas	Parroquias rurales
La Argelia	Alangasí
Belisario Quevedo	Amaguaña
Carcelén	Atahualpa
Centro Histórico	Calacalí
Chilibulo	Calderón
Chillogallo	Chavezpamba
Chimbacalle	Checa
Cochapamba	Conocoto
Comité del Pueblo	Cumbayá
El Condado	Gualea
Chaupicruz	Guangopolo
Cotocollao	Guayllabamba
La Ecuatoriana	Llano Chico
La Ferroviaria	Lloa
Guamaní	La Merced
El Inca	Nanegal
Ñaquito	Nanegalito

Itchimbía	Nayón
Jipijapa	Nono
Keneddy	Pacto
La Libertad	Perucho
La Magdalena	Pifo
Mariscal Sucre	Píntag
La Mena	Pomasqui
Ponceano	Puéllaro
Puengasí	Puembo
Quitumbe	El Quinche
Rumipamba	San Antonio
San Juan	Mínas
San Bartolo	Tababela
Solanda	Tumbaco
Turubamba	Yaruqui
	Zámbiza

Distribución de Población por grupos de edad:

Población de Pichincha: Grupos de edad	Hombre	Mujer	Total
Población de Pichincha: Menor de 1 año	21173	20756	41929
Población de Pichincha: De 1 a 4 años	99453	95511	194964
Población de Pichincha: De 5 a 9 años	123838	121006	244844
Población de Pichincha: De 10 a 14 años	122388	118946	241334
Población de Pichincha: De 15 a 19 años	119372	119333	238705
Población de Pichincha: De 20 a 24 años	120934	125116	246.05
Población de Pichincha: De 25 a 29 años	116.41	122258	238668
Población de Pichincha: De 30 a 34 años	100417	107762	208179
Población de Pichincha: De 35 a 39 años	85742	94762	180504
Población de Pichincha: De 40 a 44 años	73.05	81156	154206
Población de Pichincha: De 45 a 49 años	67303	75623	142926
Población de Pichincha: De 50 a 54 años	54151	60479	114.63

Población de Pichincha: De 55 a 59 años	44747	49.65	94397
Población de Pichincha: De 60 a 64 años	34166	38536	72702
Población de Pichincha: De 65 a 69 años	26548	30466	57014
Población de Pichincha: De 70 a 74 años	18283	21757	40.04
Población de Pichincha: De 75 a 79 años	12476	15514	27.99
Población de Pichincha: De 80 a 84 años	8535	11652	20187
Población de Pichincha: De 85 a 89 años	4339	6421	10.76
Población de Pichincha: De 90 a 94 años	1786	2853	4639
Población de Pichincha: De 95 a 99 años	486	832	1318
Población de Pichincha: De 100 años y más	114	187	301
Población de Pichincha: Total	1255711	1320576	2576287

En las tablas anteriores se puede observar la distribución de población entre hombres y mujeres y por rangos de edad en la provincia de Pichincha. La población después de los 80 años es cada vez menor, es decir prácticamente el año de vida máxima en Pichincha es de 80 años. Otro dato a considerar es que entre los 30 y 54 años existe mayor población de mujeres que hombres, por lo que nos da una idea que hay menor número de hombres y nuestra fuente laboral esta dividida entre hombres y mujeres y se debe considerar al momento de reclutar y seleccionar personal.

Información económica y demográfica:

Según los datos estadísticos realizados por la INEC, el grupo socioeconómico en Quito / Pichincha se encuentra dentro de cinco niveles socioeconómicos y se los clasifica en los niveles A, B y C+, C- y D.

NIVEL A

El estrato A se encuentra dentro del 1,9% de la población

Características de Vivienda:

- El material predominante del piso de estas viviendas son de duela, parquet, tablón o piso flotante.
- En promedio tienen dos cuartos de baño con ducha de uso exclusivo para el hogar.

Bienes:

- Todos los hogares disponen de servicio de teléfono convencional.
- Todos los hogares de este estrato cuentan con refrigeradora.
- Más del 95% de los hogares dispone de cocina con horno, lavadora, equipo de sonido y/o mini componente.
- En promedio los hogares de este estrato tienen dos televisiones a color.
- Más del 80% de los hogares tiene hasta dos vehículos de uso exclusivo para el hogar.

Tecnología:

- El 99% de los hogares de este nivel cuentan con servicio de internet.
- La mayoría de los hogares tiene computadora de escritorio y/o portátil
- En promedio disponen de cuatro celulares en el hogar.

Hábitos de consumo:

- Los miembros de los hogares de estrato alto compran la mayor parte de su vestimenta en centros comerciales.
- Los hogares de este nivel utilizan internet.
- El 99% de los hogares utiliza correo electrónico personal (no del trabajo).
- El 92% de los hogares utiliza alguna página social en internet .
- El 76% de los hogares de este nivel ha leído libros diferentes a manuales de estudio y lectura de trabajo en los últimos tres meses.

Educación:

- El Jefe de Hogar tiene un nivel de instrucción superior y un número considerable alcanza estudios de post grado.

Economía:

- Los jefes de hogar del nivel A se desempeñan como profesionales científicos, intelectuales, miembros del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos, personal del directivo de la Administración Pública y de empresas.
- El 95% de los hogares está afiliado o cubierto por el Seguro del IESS (seguro general, seguro voluntario o campesino) y/o seguro del ISSFA o ISSPOL.
- El 79% de los hogares tiene seguro de salud privada con hospitalización, seguro de salud privada sin hospitalización, seguro internacional, AUS, seguros municipales y de Consejos Provinciales y/o seguro de vida.

NIVEL B

Representa el 11,2% de la población.

Características de las viviendas:

- En el 46% de los hogares, el material predominante del piso de la vivienda es de duela, parquet, tablón o piso flotante.
- En promedio tienen dos cuartos de baño con ducha de uso exclusivo para el hogar.

Bienes:

- El 97% de los hogares dispone de servicio de teléfono convencional.
- El 99% de los hogares cuenta con refrigeradora.
- Más del 80% de los hogares dispone de cocina con horno, lavadora, equipo de sonido y/o mini componente.
- En promedio los hogares tienen dos televisiones a color.
- En promedio los hogares tienen un vehículo de uso exclusivo para el hogar.

Tecnología:

- El 81% de los hogares de este nivel cuenta con servicio de internet y computadora de escritorio.
- El 50% de los hogares tiene computadora portátil.
- En promedio disponen de tres celulares en el hogar.

Hábitos de consumo:

- Las personas de estos hogares compran la mayor parte de la vestimenta en centros comerciales.
- El 98% de los hogares utiliza internet.
- El 90% de los hogares utiliza correo electrónico personal (no del trabajo)
- El 76% de los hogares está registrado en alguna página social en internet.
- El 69% de los hogares de este nivel han leído libros diferentes a manuales de estudio y lectura de trabajo en los últimos tres meses.

Educación:

- El Jefe del Hogar tiene un nivel de instrucción superior.

Economía:

- El 26% de los jefes de hogar del nivel B se desempeñan como profesionales científicos, intelectuales, técnicos y profesionales del nivel medio.
- El 92% de los hogares está afiliado o cubierto por el Seguro del IESS (seguro general, seguro voluntario o campesino) y/o seguro del ISSFA o ISSPOL.
- El 47% de los hogares tiene seguro de salud privada con hospitalización, seguro de salud privada sin hospitalización; seguro internacional, AUS, seguros municipales y de Consejos Provinciales y/o seguro de vida.

La información demográfica anterior nos enseña que el segmento de mercado al que estamos dirigido, tiene la capacidad de adquirir y gastar dinero en diferentes cosas, alimentación y necesidades que tengan. De igual manera, estas personas van estar dispuestas a comprar en nuestra pastelería porque los precios son accesibles.

e. ANALISIS DE LA OFERTA

Para obtener estos datos seguimos un proceso específico para determinar la oferta de este campo. La metodología implementada fue tanto como trabajo de campo como visitas a nuestras futuras competencias de la zona. En las cuales fuimos atendidos como consumidores y a su vez tuvimos tiempo de contar las personas que entran y consumen, se llevan, se quedan comiendo en diferentes horas del día y además entre semana como en fines de semana. Con esto logramos tener una mejor información y más amplia del establecimiento en toda la semana y en horas esenciales para ellas.

Dentro de las propiedades que hemos identificado como competencia primaria encontramos varias al ser una zona comercial y de vivienda. Los factores que ayudaron a la determinación de porque es nuestra competencia fue los mismos servicios, ubicación, comida y ambiente. Bajo estos parámetros hemos identificado los siguientes establecimientos: Corfu/Cyrano, Quito Deli, BrotCorp, Cassolette, y Sweet and Coffee.

Dentro de las propiedades identificadas como competencia secundaria están: Caperuza, San Honore, La Liebre, Planificadora Ambato, Cafetería Hotel Quito, Caffeto, Honey and Honey, Cyril, Sweets, Hansel y Gretel. Los mismos, no dan el mismo servicio que nosotros pero podrían ser considerados como competencia al tener productos que podrían competir con los productos que nosotros ofrecemos.

Después de todo el estudio de los establecimientos de competencia pudimos sacar datos interesantes y relevantes para el desarrollo de nuestro local. Encontramos que en la zona del Hotel Quito, hay personas que consumen en la mañana, antes de ir a trabajar o después del gimnasio o compran para llevar a la casa para el desayuno. En la tarde, café después del almuerzo y las personas ya se van del trabajo a sus casas y compran para llevar para el café o cena de ese mismo día o para el desayuno del día siguiente. También, llega otro mercado que es el de madres de familia con sus hijos que llegan del colegio y quieren tener un tiempo juntos. Finalmente, a media tarde y noche entra otro mercado por lo general parejas o grupo de amigos. Por lo tanto, podemos concluir que la rotación es alta y su porcentaje de ocupación igual. Vale recalcar que son más personas las que llevan productos a sus casas, que las que se quedan comiendo en el local.

ANALISIS DE OFERTA

	Sweet and Coffee	Cassollette	Cyrano/Corfu	Quito Deli	BrotCrop
Ubicación	Av. González Suarez	Av. González Suarez	Av. González Suarez	Calle Isabel la Católica	Av. Francisco de Orellana
Capacidad de local	60 pax	32 pax	21 pax		14 pax
% de rotación	2 veces	1 vez	3 veces	1.5 veces	1 vez
Calidad Percibida (1-5)	4	5	5	4	4
Fecha de apertura	1997	2002	1968		2011
Tipo de administración	Cadena	Cadena	Cadena	Pertenece a un hotel	Privado
Imagen (mala/regular/buena/excelente)	Excelente	Buena	Excelente	Buena	Excelente
Acceso y visibilidad	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
Condición Física (1-5)	5	4	5	4	4
Segmento de Mercado	medio alto/alto	medio alto/alto	medio alto/alto	medio alto/alto	medio alto/alto
Generadores de Demanda	Residentes de la zona	Residentes de la zona oficinas	Residentes de la zona	Huéspedes del Hotel/ Oficinas/Residentes	Residentes de la zona oficinas/alemanes
Servicios					
Panadería	No	No	Si	Si	Si
Cafetería	Si	Si	Si	Si	No
Pastelería y Repostería	Si	Si	Si	Si	No
Almuerzos (Sanduches y Comida de sal)	No	Si	No	Si	Si
Self-service	No	No	Si	Si	No
Terraza	Si	No	No	Si	SI
Reservaciones	No	No	No	No	No
Servicio a domicilio	No	Si	No	No	No
Cheque promedio	\$ 4. 50	\$ 8. 00	\$ 5. 00	\$5,50	\$6,00
Estacionalidad (Mucho/Poco/Bajo)					
Mañana	Poco	Bajo	Poco	Mucho	Poco
Tarde	Mucho	Mucho	Mucho	Poco	Poco
Noche	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Poco
En general	Fines de Semana	Fines de Semana	Fines de Semana	Toda la Semana	Depende festividades alemanas
Que tendencias se ven?	economía del país por mejorar	inestabilidad económica	problemas políticos en el país	buenas	a mejorar

f. ANALISIS DE DEMANDA

Para realizar el estudio de demanda, realizamos un estudio en la zona, donde acudimos a los principales locales de competencia para ver cuantas personas ingresan al local y mas o menos cuanto consumen. Para realizar mejor nuestro estudio decidimos dividir en dos segmentos de demanda: personas que entran y consumen dentro del local y personas que entran y salen del local porque compran y se llevan a la casa. Algunos datos que surgieron de este estudio fueron los siguientes:

	Sweet and Coffee	Cassolette	Cyrano/Corfu	Quito Deli	BrotCrop
Capacidad local	60 pax.	32 pax.	21 pax.		14 pax.
Rotación	2 veces	1 vez	3 veces	1.5 veces	1 vez
Cheque promedio	\$4,50	\$8,00	\$5,00	\$5,50	\$6,00
Pastelería to go					
Cheque promedio	\$5,00	\$10,00	\$5,00	\$5,00	\$5,00

Los datos anteriores nos enseñan la situación que se encuentran nuestras principales competencia y los datos más importantes como el cheque promedio y rotación. Podemos ver que en general todos los locales están a la par en cuanto a cheque promedio y rotación, normalmente hay días donde tienen mayor número de ventas y días donde bajan las ventas y de igual manera sucede con la rotación. En relación a nuestra pastelería, esperemos tener mayor rotación en nuestro local, mayores ingresos entre take to go y personas que se quedan dentro del local.

1.1 PRONOSTICO DE INGRESOS Y GASTOS

Para determinar los gastos de nuestra pastelería, realizamos un estimado de gastos que vamos a tener en limpieza, gastos de operación, agua, luz, teléfono, salarios, entre otros. Los mismos se toman cuando iniciemos el funcionamiento del local. A continuación se presenta un cuadro con el detalle de todos los costos:

Cocina	Valor
ablandador de masa	\$24,99
aire acondicionado	\$3.000
azucarera	\$3,83
balanza eléctrica	\$486,57
bandejas acero grandes	\$33,07
bandejas acero pequeñas	\$15,15
Bandejas antideslizantes	\$33,31
bandejas plásticas	\$2,00
basurero industrial	\$187,17
batidor grande	\$5,39
batidor pequeño	\$3,76
batidora industrial	\$3.758,44
batidora manual	\$87,99
bicicleta	\$140,17
bolera	\$14,57
boteras	\$14,57
bowl Extra pequeño	\$2,44
bowl Grande	\$19,00
bowl Jumbo	\$26,51
bowl Mediano	\$8,20
bowl Pequeño	\$4,95
brochas	\$11,84
cachos	\$6,09
Cafetera doble	\$4.655,00
cajitas para guardar te	\$13,39
cake caddy	\$18,89
carro transportador de latas	\$452,87
cedazo	\$3,00
cernidores	\$15
Chino grande	\$97,83
Chino pequeño	\$25,17

cocina con horno	\$2.500,00
colorantes	\$15,52
contendedor 4Q5	\$15,68
contendedor café	\$18,10
contendedor splenda	\$10,10
contenedor de azúcar	\$11,30
cucharon 1 oz	\$3,62
cucharon 2,5 oz	\$5,64
cucharon 4 oz	\$7,51
cuchillo de pan	\$7,40
cuchillos tramontina	\$9,47
cup cake caddy	\$25,19
embudo	\$2,31
espátula colores	\$9,89
espátula de goma	\$7,38
espátula pequeña	\$4,90
espátula plana	\$5,28
espolvORIZADOR	\$3,22
estufa 4 hornillas	2.546
extractor	\$300,00
guantes de silicona	\$30,82
horno convección	\$4.157,55
jarra en lata	\$25,17
jarra individual te	\$31,00
Juego cortador de masa	\$25,17
juego de cucharas medidoras	\$1,04
juego de medidas	\$2,59
kit de boquillas	\$66,00
kit de cortadores	\$20,00
kit de garnish	\$30,00

Kitchen Aid 5Q	\$502,94
Lata grandes	\$15,15
Lata medianas	\$18,73
lavabo	\$476
limero	\$11,89
liquidadora Oster	\$128,00
literero	\$11,89
manga flexible	\$308,63
mangas 100	\$65,32
maquina de hielo	\$3.636,00
Maquina de Milk Shake	\$332,64
mesón de acero frio inoxidable	\$3.485,22
mesón de mármol	\$3.500
microondas	\$243,99
moldes de torta lata	\$31,33
moldes varios	\$20,00
molino de café	\$485,00
Olla de aluminio 16 QT	\$58,17
Olla de aluminio 20 QT	\$82,17
organizador de cubiertos	\$8,24
palas	\$7,86
pelador	\$5,90
Pie server	\$8,69
pinzas	\$5,93
plancha silkpad	\$22,38
pocillos para almacenar	\$4,10
pozo de desechos para café	\$24,99
puntilla curva	\$4,82
puntillas	\$3,77
ralladores grandes y chiquitos	\$8,90
rallados de cítricos	\$22,64

raspador	\$8,46
rasquetas	\$3,12
refrigeradora +congelador industrial	10.000
rejilla	\$16,31
rodillos	\$47,03
sistema de extracción	\$3.000
soplete	\$83,00
Soporte para pastel	\$12,68
Tabla grande	\$58,46
Tabla mediana	\$29,91
taza de medidas	\$8,70
taza de medidas cristal	\$8,70
termómetro - 33 a -220	\$64,56
tijera picadora	\$2,30
turbo	\$769,00
Total:	50722,53

Vajilla/irvix	Valor
Bowl cuadrado mod 10.5"	\$17,00
Fuente 28 X 15cm porvasal serie gondola	\$24,39
Kit de postre estantería 24X72	\$240,32
Plato helado bolet grande 25	\$25,21
Repisa de estantería 24X48	\$563,56
Repisa súper ajustable 24X48 metro	\$422,16
Azucarera con tapa 5"	\$3,99
Bandeja orilla ondeada 14"x11.5" blanco	\$25,05
Bandeja plástica 21" x 5.25"	\$31,08
Bandeja rectangular 4"x5.5" blanco	\$12,12
Carro de servicio KD Cambro negro	\$307,37
Copa fantasy 8 1/2 OZ	\$14,87
Copas helado plástico	\$4,30
Cremera de 3.5 OZ WNK	\$2,63
Ensaladera de 24CM	\$32,69
Jarro irish coffee 8 1/2 OZ	\$4,60
Mantequillera 3.5" WNK	4,69

Plato cuadrado 13.75" BLANCO	\$21,36
Plato para taza de mocca 5"	\$1,95
Plato redondo de 11.63" BLANCO	\$27,12
Plato redondo de 5" BLANCO	\$28,23
Plato y taza de TE/Cafe Stachable ellipse 8oz	\$5,88
Postre súper ajustable 74" metro 27.30	\$109,20
Taza de mocca 2.2oz WNK	\$1,58
Vaso bravura tumbler 16 3/4 OZ.	\$4,29
Vasos plásticos	\$4,28
Afecto I.V.A.	1.931,34
I.V.A.	231,76
Total	2.163,10

Gastos operativos	Valor
Agua	\$140,00
Luz	\$700,00
teléfono	\$36,00
Gas 45kilos	\$60,00
Gas 15 kilos	\$22,00
Reparaciones	\$400
sueños	\$1.356
Total:	\$2.716,00

Gastos Extras	Valor
cajas para llevar 500 c/u Cupcake/ tartaleta individual	\$0,30
4 cupcakes	\$0,50
caja pastel	\$0,80
cintas con logo (90cm) 1000	\$0,91
stickers 500	\$30,00
fundas 50	\$1,10
papel aluminio	\$1,18
film	\$1,35
Total:	\$36,14

Gasto publicidad	Valor
Gasto publicidad	
medio sociales	
creación del perfil	\$1.000
pago mensual	\$250,00
Pauta Online	\$250,00
Mailings mensual	\$60,00
creación del logo	\$250,00
revista	\$1.500,00
Total primer mes	\$3.310
total mensual	\$2.060,00

				\$1.400				\$300		\$1.400
				\$300						\$300

				\$1.000	\$30			\$60		\$1.090
\$42,08	\$407,93	\$37,50	\$24,33	\$511,83	\$30	\$51,75	\$37,50	\$60		\$691,08
\$42,08	\$407,93	\$37,50	\$24,33	\$511,83	\$30	\$51,75	\$37,50	\$60		\$691,08
\$32,73	\$317,28	\$29,17	\$24,33	\$403,50	\$35	\$40,25	\$29,17	\$60		\$567,92
\$28,05	\$271,95	\$25,00	\$24,33	\$349,33	\$35	\$34,50	\$25,00	\$60		\$503,83
\$28,05	\$271,95	\$25,00	\$24,33	\$349,33	\$35	\$34,50	\$25,00	\$60		\$503,83
\$28,05	\$271,95	\$25,00	\$24,33	\$349,33	\$35	\$34,50	\$25,00	\$60		\$503,83
\$28,05	\$271,95	\$25,00	\$24,33	\$349,33	\$35	\$34,50	\$25,00	\$60		\$503,83
\$28,05	\$271,95	\$25,00	\$24,33	\$349,33	\$35	\$34,50	\$25,00	\$60		\$498,83
\$28,05	\$271,95	\$25,00	\$24,33	\$349,33	\$30	\$34,50	\$25,00	\$60		\$498,83
	\$30,00			\$30,00						\$30,00
	\$1.200,00			\$1.200,00				\$60		\$1.260,00
\$285,18		\$254,17	\$219,00		\$330	\$350,75	\$254,17	\$720		\$7.343

Cada almuerzo vale \$2.00

3.8 ANALISIS DE RENTABILIDAD DEL PROYECTO

El análisis de rentabilidad del proyecto determina el costo de la inversión inicial y en cuanto tiempo se va a recuperar toda la inversión. Los datos más importantes que se obtuvieron fueron los siguientes:

- Inversión inicial : \$218,572.
- Tasa de interés de los flujos de efectivo: 0,15%, lo que nos da un valor presente neto de \$472,472.01.
- Tasa interna de retorno (TIR):69.95%, que al ser menor que la tasa de descuento, nos indica que el proyecto es completamente viable y que al año se recupera el 69.95% de la inversión.
- Lo más importante de todos estos datos es que la inversión será recuperada en 20 meses.

En la siguiente tabla se presenta el Projected Operating Cash Flow, el cual nos enseña como será recuperada toda la inversión y todos ingresos y gastos de la empresa.

2,00%	2,00%	2,00%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
16	17	18	19	20	21	22	23	24
30	30	30	30	30	30	30	30	30
\$38.473	\$39.242	\$40.027	\$40.227	\$40.428	\$40.631	\$40.834	\$41.038	\$41.243
\$19.236	\$19.621	\$20.014	\$20.114	\$20.214	\$20.315	\$20.417	\$20.519	\$20.622
\$6.412	\$6.540	\$6.671	\$6.705	\$6.738	\$6.772	\$6.806	\$6.840	\$6.874
\$64.121	\$65.404	\$66.712	\$67.045	\$67.381	\$67.718	\$68.056	\$68.396	\$68.738
\$16.159	\$16.482	\$16.811	\$16.895	\$16.980	\$17.065	\$17.150	\$17.236	\$17.322
\$7.695	\$7.848	\$8.005	\$8.045	\$8.086	\$8.126	\$8.167	\$8.208	\$8.249
\$2.244	\$2.289	\$2.335	\$2.347	\$2.358	\$2.370	\$2.382	\$2.394	\$2.406
\$1.305	\$1.331	\$1.358	\$1.364	\$1.371	\$1.378	\$1.385	\$1.392	\$1.399
\$27.402	\$27.950	\$28.509	\$28.652	\$28.795	\$28.939	\$29.084	\$29.229	\$29.375
\$36.719	\$37.453	\$38.203	\$38.394	\$38.586	\$38.778	\$38.972	\$39.167	\$39.363
\$5.422	\$5.422	\$5.422	\$5.422	\$5.422	\$5.422	\$5.422	\$5.422	\$5.422
\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200
\$950	\$950	\$950	\$950	\$950	\$950	\$950	\$950	\$950
\$1.282	\$1.308	\$1.334	\$1.341	\$1.348	\$1.354	\$1.361	\$1.368	\$1.375
\$962	\$981	\$1.001	\$1.006	\$1.011	\$1.016	\$1.021	\$1.026	\$1.031
\$8.816	\$8.861	\$8.907	\$8.918	\$8.930	\$8.942	\$8.954	\$8.966	\$8.978

0%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
65	\$42.074	\$42.284	\$42.496	\$42.708	\$42.922	\$43.137	\$43.352	\$43.569	\$43.787
32	\$21.037	\$21.142	\$21.248	\$21.354	\$21.461	\$21.568	\$21.676	\$21.784	\$21.893
77	\$7.012	\$7.047	\$7.083	\$7.118	\$7.154	\$7.189	\$7.225	\$7.261	\$7.298
75	\$70.123	\$70.474	\$70.826	\$71.181	\$71.537	\$71.894	\$72.254	\$72.615	\$72.978
83	\$17.671	\$17.759	\$17.848	\$17.938	\$18.027	\$18.117	\$18.208	\$18.299	\$18.390
73	\$8.415	\$8.457	\$8.499	\$8.542	\$8.584	\$8.627	\$8.670	\$8.714	\$8.757
42	\$2.454	\$2.467	\$2.479	\$2.491	\$2.504	\$2.516	\$2.529	\$2.542	\$2.554
20	\$1.427	\$1.434	\$1.441	\$1.449	\$1.456	\$1.463	\$1.470	\$1.478	\$1.485
18	\$29.967	\$30.117	\$30.268	\$30.419	\$30.571	\$30.724	\$30.878	\$31.032	\$31.187
56	\$40.156	\$40.357	\$40.559	\$40.762	\$40.965	\$41.170	\$41.376	\$41.583	\$41.791
65	\$8.565	\$8.565	\$8.565	\$8.565	\$8.565	\$8.565	\$8.565	\$8.565	\$8.565
00	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$400	\$400
00	\$900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$1.200	\$1.200
95	\$1.402	\$1.409	\$1.417	\$1.424	\$1.431	\$1.438	\$1.445	\$1.452	\$1.460
20	\$2.420	\$2.420	\$2.420	\$2.420	\$2.420	\$2.420	\$2.420	\$2.420	\$2.420
47	\$1.052	\$1.057	\$1.062	\$1.068	\$1.073	\$1.078	\$1.084	\$1.089	\$1.095
27	\$14.539	\$14.552	\$14.564	\$14.576	\$14.589	\$14.601	\$14.614	\$15.126	\$15.139
29	\$25.617	\$25.805	\$25.995	\$26.185	\$26.377	\$26.569	\$26.762	\$26.456	\$26.652
50	1250	1250	1250	1250	1250	1250	1250	1250	1250
79	\$24.367	\$24.555	\$24.745	\$24.935	\$25.127	\$25.319	\$25.512	\$25.206	\$25.402
90	\$3.655,04	\$3.683,31	\$3.711,73	\$3.740,29	\$3.768,99	\$3.797,84	\$3.826,83	\$3.780,97	\$3.810,25
45	\$20.711,88	\$20.872,11	\$21.033,15	\$21.194,99	\$21.357,64	\$21.521,10	\$21.685,38	\$21.425,48	\$21.591,40
11	\$5.177,97	\$5.218,03	\$5.258,29	\$5.298,75	\$5.339,41	\$5.380,27	\$5.421,34	\$5.356,37	\$5.397,85
33	\$15.533,91	\$15.654,09	\$15.774,86	\$15.896,24	\$16.018,23	\$16.140,82	\$16.264,03	\$16.069,11	\$16.193,55
33	\$16.783,91	\$16.904,09	\$17.024,86	\$17.146,24	\$17.268,23	\$17.390,82	\$17.514,03	\$17.319,11	\$17.443,55
68	\$367.904,59	\$384.808,67	\$401.833,53	\$418.979,77	\$436.248,00	\$453.638,82	\$471.152,86	\$488.471,97	\$505.915,52

0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,50%	0,50%	0,50%
39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
976	\$45.976	\$45.976	\$45.976	\$45.976	\$45.976	\$45.976	\$45.976	\$46.206	\$46.437
988	\$22.988	\$22.988	\$22.988	\$22.988	\$22.988	\$22.988	\$22.988	\$23.103	\$23.219
663	\$7.663	\$7.663	\$7.663	\$7.663	\$7.663	\$7.663	\$7.663	\$7.701	\$7.740
627	\$76.627	\$76.627	\$76.627	\$76.627	\$76.627	\$76.627	\$77.010	\$77.395	\$77.782
310	\$19.310	\$19.310	\$19.310	\$19.310	\$19.310	\$19.310	\$19.310	\$19.407	\$19.504
195	\$9.195	\$9.195	\$9.195	\$9.195	\$9.195	\$9.195	\$9.195	\$9.241	\$9.287
682	\$2.682	\$2.682	\$2.682	\$2.682	\$2.682	\$2.682	\$2.682	\$2.695	\$2.709
559	\$1.559	\$1.559	\$1.559	\$1.559	\$1.559	\$1.559	\$1.559	\$1.567	\$1.575
747	\$32.747	\$32.747	\$32.747	\$32.747	\$32.747	\$32.747	\$32.747	\$32.910	\$33.075
880	\$43.880	\$43.880	\$43.880	\$43.880	\$43.880	\$43.880	\$44.264	\$44.485	\$44.707
250	\$9.250	\$9.250	\$9.250	\$9.250	\$9.250	\$9.250	\$9.250	\$9.250	\$9.250
200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$400	\$400
900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$1.100	\$1.100
533	\$1.533	\$1.533	\$1.533	\$1.533	\$1.533	\$1.533	\$1.540	\$1.548	\$1.556
662	\$2.662	\$2.662	\$2.662	\$2.662	\$2.662	\$2.662	\$2.662	\$2.662	\$2.662
149	\$1.149	\$1.149	\$1.149	\$1.149	\$1.149	\$1.149	\$1.155	\$1.161	\$1.167
694	\$15.694	\$15.694	\$15.694	\$15.694	\$15.694	\$15.694	\$15.708	\$16.121	\$16.135
186	\$28.186	\$28.186	\$28.186	\$28.186	\$28.186	\$28.186	\$28.556	\$28.364	\$28.573
250	1250	1250	1250	1250	1250	1250	1250	1250	1250
936	\$26.936	\$26.936	\$26.936	\$26.936	\$26.936	\$26.936	\$27.306	\$27.114	\$27.323
0,44	\$4.040,44	\$4.040,44	\$4.040,44	\$4.040,44	\$4.040,44	\$4.040,44	\$4.095,90	\$4.067,08	\$4.098,41
5,84	\$22.895,84	\$22.895,84	\$22.895,84	\$22.895,84	\$22.895,84	\$22.895,84	\$23.210,11	\$23.046,77	\$23.224,32
3,96	\$5.723,96	\$5.723,96	\$5.723,96	\$5.723,96	\$5.723,96	\$5.723,96	\$5.802,53	\$5.761,69	\$5.806,08
1,88	\$17.171,88	\$17.171,88	\$17.171,88	\$17.171,88	\$17.171,88	\$17.171,88	\$17.407,58	\$17.285,08	\$17.418,24
1,88	\$18.421,88	\$18.421,88	\$18.421,88	\$18.421,88	\$18.421,88	\$18.421,88	\$18.657,58	\$18.535,08	\$18.668,24
1,17	\$579.603,05	\$598.024,94	\$616.446,82	\$634.868,70	\$653.290,59	\$671.712,47	\$690.370,05	\$708.905,13	\$727.573,37

1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
607	\$48.083	\$48.564	\$49.050	\$49.540	\$50.036	\$50.536	\$51.041	\$51.552	\$52.067
804	\$24.042	\$24.282	\$24.525	\$24.770	\$25.018	\$25.268	\$25.521	\$25.776	\$26.034
935	\$8.014	\$8.094	\$8.175	\$8.257	\$8.339	\$8.423	\$8.507	\$8.592	\$8.678
139	\$80.940	\$81.750	\$82.567	\$83.393	\$84.227	\$85.069	\$85.920	\$86.779	\$87.647
995	\$20.195	\$20.397	\$20.601	\$20.807	\$21.015	\$21.225	\$21.437	\$21.652	\$21.868
521	\$9.617	\$9.713	\$9.810	\$9.908	\$10.007	\$10.107	\$10.208	\$10.310	\$10.413
777	\$2.805	\$2.833	\$2.861	\$2.890	\$2.919	\$2.948	\$2.977	\$3.007	\$3.037
615	\$1.631	\$1.647	\$1.664	\$1.680	\$1.697	\$1.714	\$1.731	\$1.748	\$1.766
908	\$34.247	\$34.590	\$34.936	\$35.285	\$35.638	\$35.994	\$36.354	\$36.718	\$37.085
231	\$46.693	\$47.160	\$47.631	\$48.108	\$48.589	\$49.075	\$49.566	\$50.061	\$50.562
990	\$9.990	\$9.990	\$9.990	\$9.990	\$9.990	\$9.990	\$9.990	\$9.990	\$9.990
200	\$200	\$400	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	\$400	\$400
900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$900	\$1.200	\$1.200
603	\$1.619	\$1.635	\$1.651	\$1.668	\$1.685	\$1.701	\$1.718	\$1.736	\$1.753
202	\$1.214	\$1.226	\$1.239	\$1.251	\$1.263	\$1.276	\$1.289	\$1.302	\$1.315
895	\$13.923	\$14.151	\$13.980	\$14.009	\$14.038	\$14.068	\$14.097	\$14.627	\$14.658
336	\$32.770	\$33.008	\$33.651	\$34.099	\$34.551	\$35.007	\$35.468	\$35.434	\$35.904
250	1250	1250	1250	1250	1250	1250	1250	1250	1250
086	\$31.520	\$31.758	\$32.401	\$32.849	\$33.301	\$33.757	\$34.218	\$34.184	\$34.654
,84	\$4.727,98	\$4.763,77	\$4.860,22	\$4.927,33	\$4.995,11	\$5.063,57	\$5.132,72	\$5.127,56	\$5.198,09
,76	\$26.791,88	\$26.994,69	\$27.541,23	\$27.921,53	\$28.305,64	\$28.693,59	\$29.085,42	\$29.056,16	\$29.455,86
,69	\$6.697,97	\$6.748,67	\$6.885,31	\$6.980,38	\$7.076,41	\$7.173,40	\$7.271,35	\$7.264,04	\$7.363,97
,07	\$20.093,91	\$20.246,02	\$20.655,92	\$20.941,15	\$21.229,23	\$21.520,19	\$21.814,06	\$21.792,12	\$22.091,90
,07	\$21.343,91	\$21.496,02	\$21.905,92	\$22.191,15	\$22.479,23	\$22.770,19	\$23.064,06	\$23.042,12	\$223.341,90
,01	\$811.298,92	\$832.794,93	\$854.700,86	\$876.892,01	\$899.371,24	\$922.141,43	\$945.205,49	\$968.247,61	\$1.191.589,51

4. DISEÑO Y ARQUITECTURA

Nuestra pastelería se encuentra en una propiedad de 343,00 m² ubicada en la Av. Orellana y 12 de Octubre esquina, sector González Suárez. La propiedad será completamente nueva y su edificación de dos pisos. La parte exterior contará con cinco parqueaderos amplios, la fachada será de piedra con detalles de madera, jardines para decorar y ventanas grandes para aprovechar la vista exterior e iluminación. Su interior, moderno y elegante tendrá acabados en madera y colores pasteles que darán un ambiente confortante para nuestros clientes. En el primer piso se encontraran un mostrador de productos, el counter, las cajas registradoras, las mesas, una barra, el deck exterior, dos baños (apto para discapacitados), el área de cocina, bodegas, área de servicio, zona de descarga y basureros. En el segundo piso, se encontrará una clase de cocina con capacidad para ocho niños, dos baños y el área de mantenimiento.

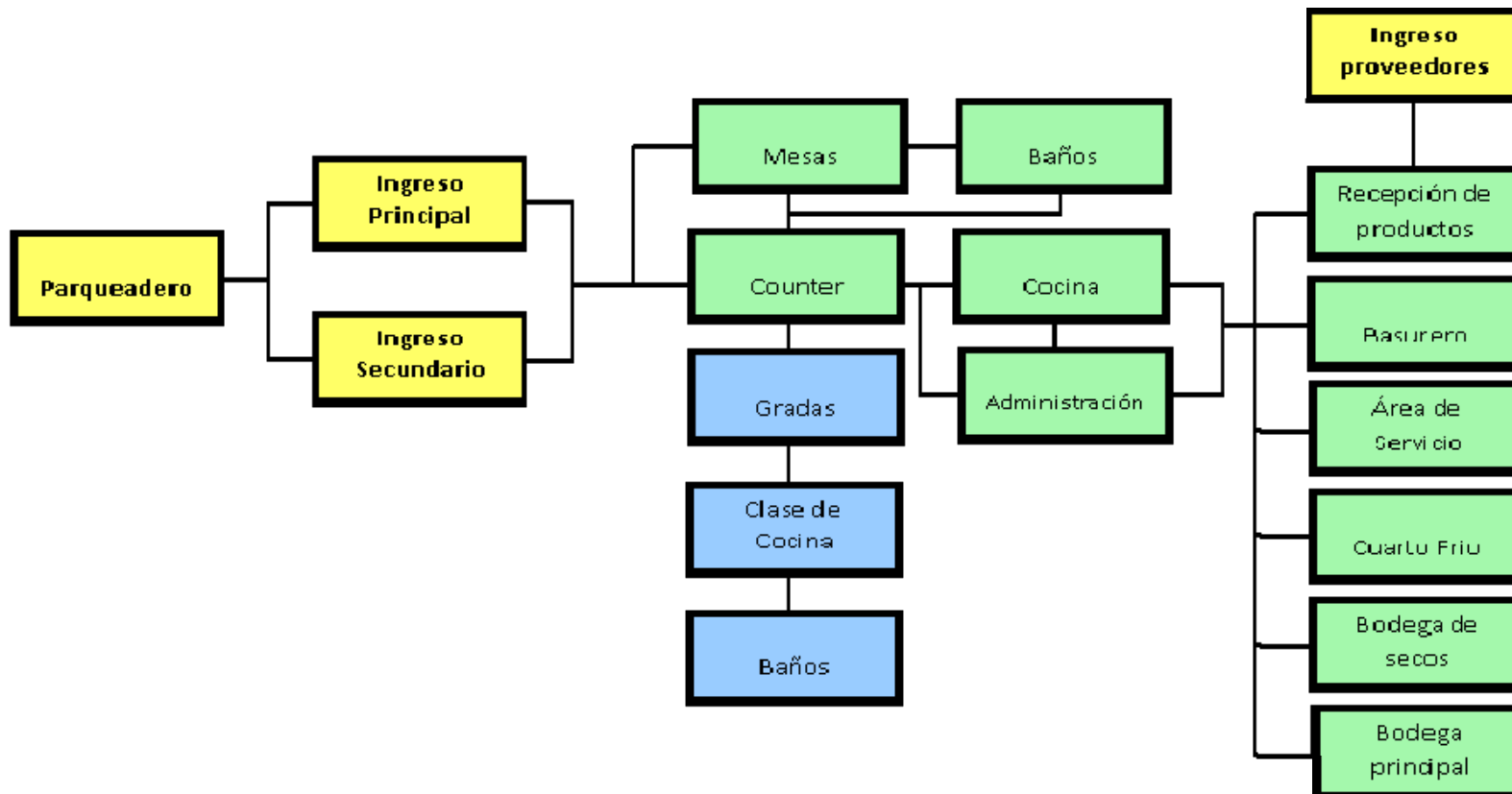
Revenue Producing Areas	Non-Revenue Producing Areas
Cafetería	Parqueaderos
Clases de Cocina	Oficina
Estanterías de exhibición	Cocina
	Cuarto Frio
	Bodegas (secos, químicos)
	Área de recepción de alimentos
	Seguridad
	Área de Servicio
	Personal
	Mantenimiento
	Baños

a. PROGRAMA DE ESPACIO

Espacios	m2	%
Front		
Área de circulación	76,57	17.31%
Área de mesas interior(sala doble altura)	55,70	12.59%
Área exterior	22,15	5.00%
Área verde	21,95	4.96%
Baños 1er piso	9,30	2,10%
Baños 2ndo piso	7,80	1,76%
Clase de cocina	22,00	4,97%
Deck	28,00	6.33%
Mostrador y Caja	18,42	4.16%
Parqueaderos	60,00	13.56%
Total		72.74%
Back		
Cocina Caliente	9,10	2,05%
Administración	7,31	1.65%
Área de personal	3,00	0.67%
Baño de personal	2,15	0.48%
Bodega de químicos	1,20	0.27%
Bodega de secos	2,20	0.49%
Cocina Fría	8,28	1.87%
Cuarto Frío	2,20	0.49%
Posillería	7,69	1.73%
Terrazas accesibles	63,00	14.24%
Zona de descarga	14,15	3.20%
Total		27.26%
Total	442.17	100%

La tabla anterior demuestra el porcentaje escogido para el Front of the House y Back of the House, en este caso 70% FOH y 30% BOH.

b. DIAGRAMA DE RELACIÓN ESPACIAL



1.1 SALÓN

Al planificar y diseñar toda la parte arquitectónica de nuestra pastelería, tratamos de hacer el mejor uso de todos los espacios físicos, con el propósito de que nuestros clientes al igual que empleados estén cómodos en todas las áreas del local. Por otro lado, queremos lograr que el cliente se sienta atraído a nuestro local desde el momento que está ingresando al local. Por ejemplo, crear un impacto con toda la fachada exterior, la misma refleje el nivel de calidad de nuestra pastelería e invite a potenciales clientes a conocer el interior. De igual manera, el interior creará un impacto importante. Creemos que da una imagen de tranquilidad, comodidad y el lugar perfecto para pasar un momento agradable. Por otro lado, es importante mencionar que nuestra pastelería cuenta con seguridad durante las horas de atención a través de un servicio de guardianía contratado para que el cliente y personal se sienta seguro dentro y fuera del local.

1.2 DISEÑO DE ESPACIO PÚBLICO

1.2.1 EXTERIOR

Fachada y entradas: La edificación cuenta de dos pisos, su diseño es moderno con detalles clásicos. Este edificio tendrá ventanas grandes en ambos pisos para aprovechar la vista e iluminación exterior. La fachada del establecimiento será de piedra y detalles de madera en colores cálidos que darán un ambiente placentero al lugar. En la parte exterior, bordea un pequeño jardín que decora el establecimiento y la entrada principal. Esta entrada es amplia, tiene acceso para discapacitados, su puerta es de madera con detalles que permiten ver el interior del local. Al momento de entrar el cliente podrá ver claramente el mostrador y la caja. Habrá una puerta de vidrio secundaria cerca a los parqueaderos que dará mayor comodidad a los clientes que parquean en él.

Parqueaderos: Cuenta con espacio amplio para cinco parqueaderos de 5,00 x 2.40 m² cada uno que estarán ubicados a un costado del local.

1.2.2 INTERIOR

Señalización: La señalización de nuestro establecimiento cuenta con letreros para ubicar a los clientes y dirigirlos hacia el local, desde el parqueadero hacia la entrada secundaria y principal de la cafetería. También habrá letreros en cada área (mesas, baños, segundo piso, clases, caja, salida)

1er piso:

Mostrador y caja: La mesa del mostrador será tallada de madera, en la parte frontal de esta mesa se tomará la orden y se encontraran dos cajas registradoras para las ventas. También estará el mostrador de productos cubierto de vidrio para tener una mejor visibilidad de los productos a ofrecer. En la parte de atrás del mostrador estarán colocados los letreros de los productos que se venden, la cafetera, compartimientos de almacenamiento donde irán los empaques para llevar, posillería, el café, azúcar, entre otros.

Área de Mesas: Las mesas serán cuadradas hechas de madera, el número de sillas varían de dos a cuatro personas. Las mesas estarán ubicadas en el área dentro del local y en el deck exterior cubierta por una pérgola de madera para que los clientes disfruten del aire libre. También, dentro del local habrá una barra con vista al exterior para los clientes que van solos.

Área de circulación: Esta área será amplia para las personas que visitan el local y también para las personas que se llevan los productos a otro lado, así tendrán facilidad de movilización al llevar sus compras. Esta área también tendrá un mostrador de productos por si el cliente espera en la fila pueda observar más de nuestros productos y hace una venta extra.

2ndo Piso:

Clase de cocina: Nuestra cafetería cuenta con una clase de cocina amplia con capacidad para ocho niños, rodeada de ventanas grandes que se puede observar la parte de debajo de la cafetería. Su decoración será igual que el resto del concepto de la cafetería, con colores cálidos. La clase tendrá una mesa para que los niños tengan su espacio donde cocinar y preparar su comida, una pequeña bodega para almacenar productos y compartimientos donde irán los utensilios y materiales para los alumnos.

1.3 BACK OF THE HOUSE

El Back of The House (BOH) es una de las áreas más importantes de un restaurante, por ser el lugar de donde salen los productos y refleja la calidad de los mismos y la excelencia del servicio. Al tener el espacio necesario en esta área, se crea un espacio confortable para trabajar, crear un ambiente de trabajo agradable y que los trabajadores reflejen un buen desempeño laboral. Por otro lado, para determinar el espacio del Back of the House se realizó un estudio previo de las dimensiones de equipos y espacios que

se necesitan según la necesidad de cada área de la cocina como bodega, cocina caliente, cocina fría, entre otras. De igual manera, el diseño y decoración han sido estudiados para lograr reflejar todo el concepto de nuestra pastelería.

1.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA COCINA

La cocina es otro punto importante del restaurante. Como ya conocemos sin cocina es imposible operar un restaurante, por ser el lugar de elaboración de todos los productos. Por otro lado, al momento de construir y diseñar la cocina de nuestra pastelería fue importante considerar algunos aspectos para que no afecten la producción y cuiden con la seguridad del personal. Por ejemplo, algunos materiales importantes que tomamos en cuenta fueron pisos antideslizantes, focos y techos contra incendios, equipos de acero inoxidable, etc. De igual manera, consideramos otros factores como es la temperatura, iluminación, humedad sobre todo cuando se realiza chocolatería y repostería. Finalmente, otros aspectos que consideramos fue todo la infraestructura, muebles, espacios para libre circulación, conexiones de gas, agua, electricidad, etc., con el fin que los trabajadores tengan un área cómoda y segura para realizar su trabajo.

Cuando realizamos el plano de la cocina, se tomó en cuenta las funciones por cada área de producción, los equipos que necesitan utilizar y espacio para trabajar. Además, se considero facilitar y resguardar la seguridad de cada empleado. Por ejemplo, para la parte de cocina caliente, se diseño el espacio de cada equipo con el propósito que cada uno tenga su espacio de apoyo alrededor, de manera que el empleado si carga algo caliente no debe circular por toda la cocina buscando un lugar para apoyar lo que este cargando.

Otro factor importante, que se consideró cuando diseñamos la cocina fue que las áreas de circulación sean amplias, para evitar derrames o incomodidad en los empleados al trasladar productos, posillería o cualquier otra cosa.

Por último, la elección de equipos se realizó bajo algunos parámetros como: funcionalidad del equipo en la producción, capacidad del equipo, garantía, material, marca, y las medidas.

1.3.2 AREA DE BODEGAS

El área de bodega, fue diseñada con el propósito de dividir cada tipo de productos y que cada uno cuente con su espacio propio. Algunas áreas son: refrigeración y congelación, mantelería y cristalería, bodega de productos secos, etc. Esta área se encuentra ubicada en la parte de atrás del restaurante. La misma cuenta ingreso propio y un área de descarga para facilitar el ingreso de materia prima. En esta área de bodegas también se tomo en cuenta la necesidad de tener un lugar para guardar todos los productos de limpieza, con el fin de evitar mezcla de olores con los productos o algún tipo de contaminación. Por otro lado, la mantelería estará ubicada en un espacio diseñado para guardar todo dentro del Front of The House y la cristalería se asignará un espacio específico dentro de la cocina para el rato de montar el plato sea más fácil y de igual manera el counter principal tendrá la vajilla para poder servir los productos.

1.3.3 OFICINAS

Al ser una pastelería pequeña consideramos que no se necesita oficinas grandes. Por esta razón, existe una oficina pequeña para el uso administrativo. Esta oficina está ubicada a la salida de la cocina, y cuenta con todos los equipos necesarios para que el administrador y chef ejecutivo puedan utilizar. Algunos equipos con los que cuenta son: computadora, impresora, escritorio, sillas, kit de primeros auxilios, fotocopidora, archivadores, entre otros.

1.3.4 RECIBIDOR Y BASURA

Esta área está ubicada atrás del establecimiento donde no tiene ningún contacto con los comensales. Se puede decir que son dos sub áreas pequeñas. La primera es almacenamiento de toda la basura, con el fin de evitar olores desagradables y sea fácil de sacar la basura para que el recolector de basura se lleve. La segunda sub área es el ingreso de personal y/o proveedores y área de descarga de productos. Esto es importante porque cuando ingresen productos se necesita verificar la calidad de los mismos, cantidad y el estado en el que llega el producto.

1.3.5 AREA DE EMPLEADOS

Es un área de gran importancia del BOH, debe estar diseñada para dar un espacio a los empleados y se sientan satisfechos en todo momento. Sabemos que esto es importante, porque el nivel de satisfacción del empleado siempre es reflejado en el desempeño

laboral. Esta área cuenta con lockers, vestidores, baños, comedor, área de registro de entrada y salida del personal, y seguridad.

1.3.6 LAVANDERÍA

Al ser un local pequeño nuestra pastelería decidimos que no es necesario contar con nuestra propia área de lavandería. Decidimos que lo mejor es contratar un servicio externo que se encargue de todos el lavado de manteles, servilletas, limpienes de servicio, etc.

1.3.7 MANTENIMIENTO

El mantenimiento del local tanto como de equipos, va de la mano del cuidado diario que se da. Consideramos que después de ciertos periodos es importante realizar un mantenimiento para evitar daños completos. Por esta razón cuando sea necesario se contratará a personal especializado para que realice este trabajo.

1.3.8 POSILLERÍA

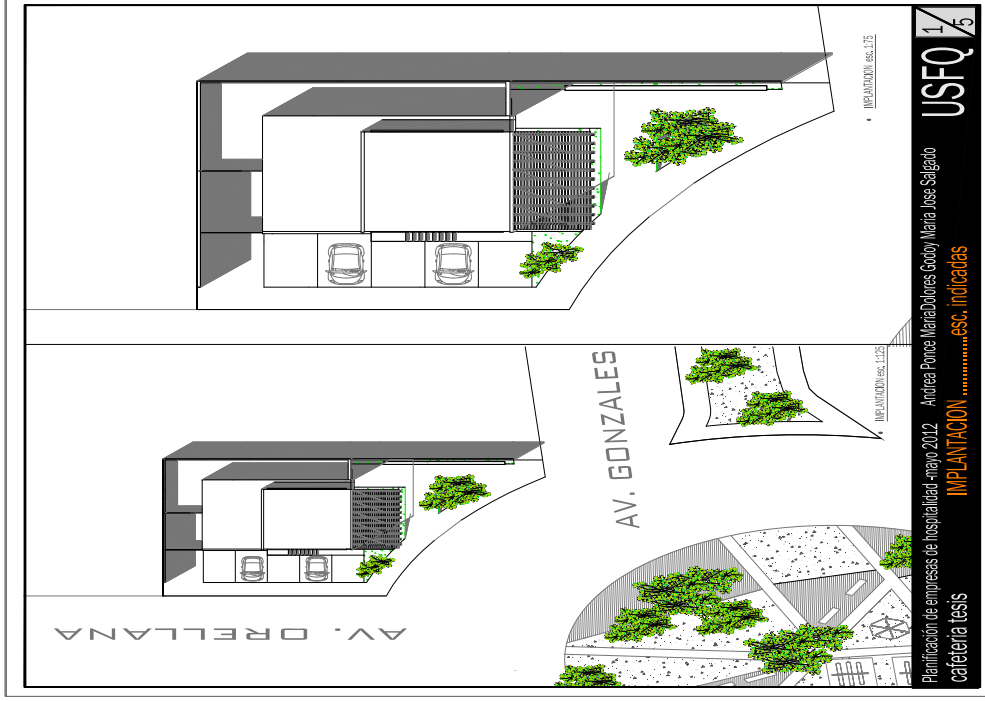
El área de posillería podría ser considerado como parte de la cocina, en este caso hemos decidido darle su espacio propio, en este lugar se lavara vajilla, cubertería e implementos de cocina.

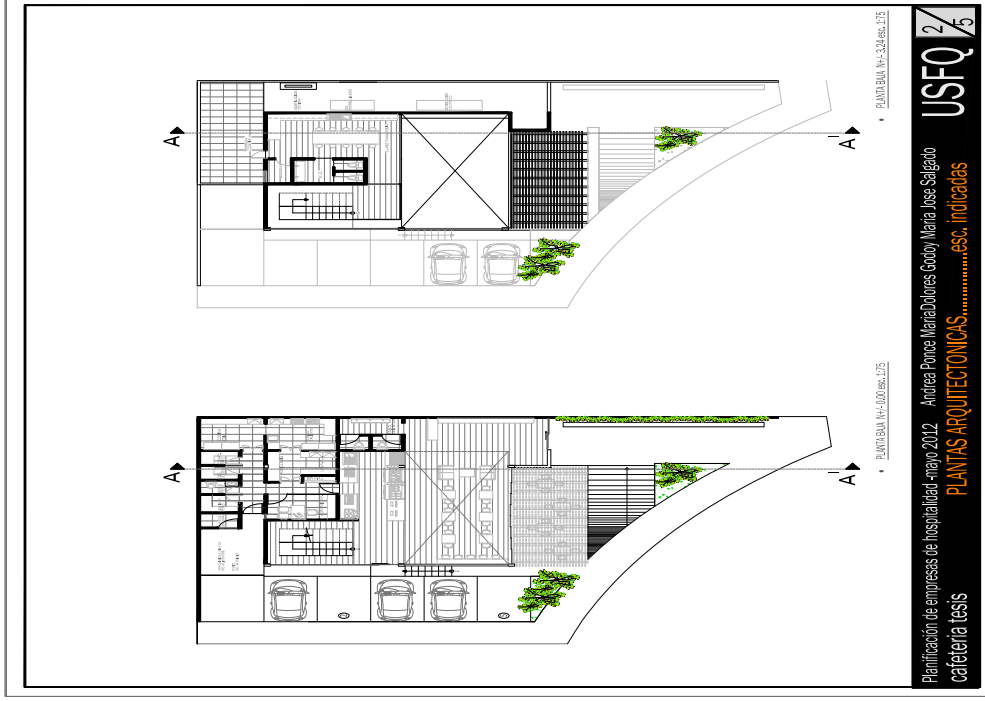
TOTAL
94,30
00,00
50,00
99,50
43,80
14,31
58,11

hico)	5%	7.357,19
)	3%	4.414,31
	15%	22.071,57
	3%	4.414,31
	2%	2.942,88
	2%	2.942,88
		44.143,14
		44.143,14

195.701,25

\$
195.701,25



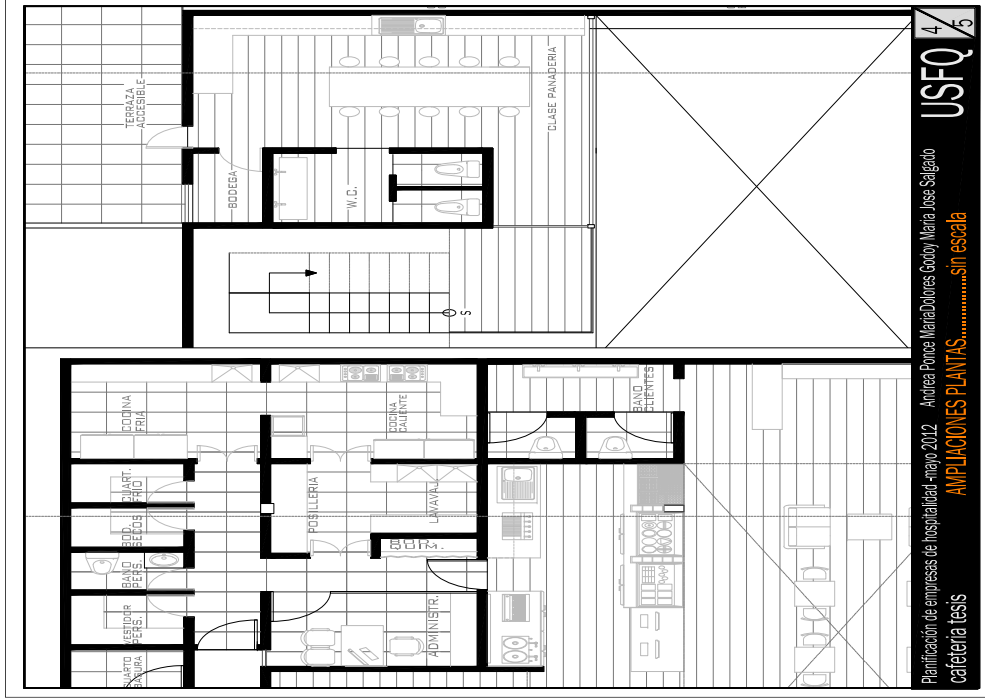




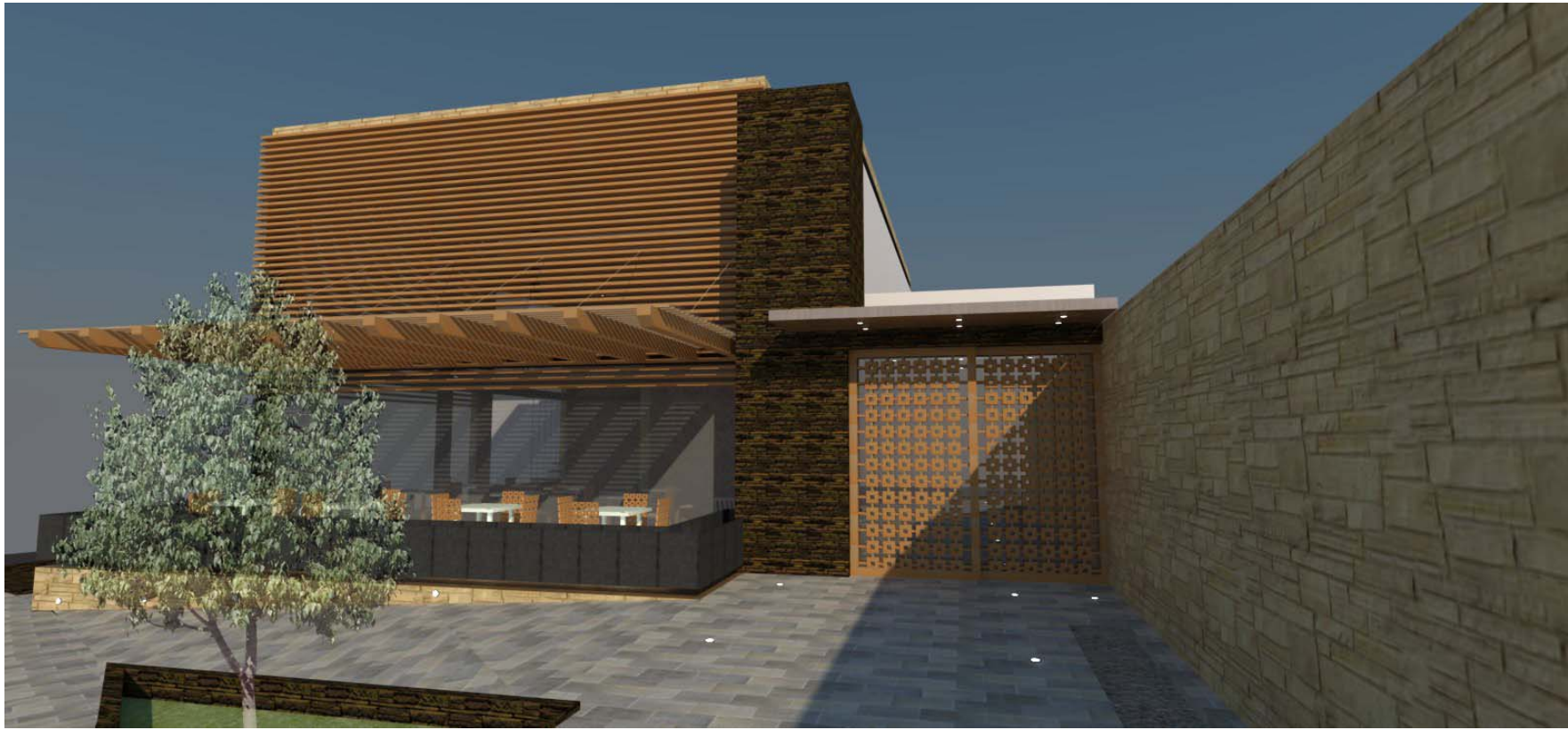
USFQ ³/₅

Planificación de empresas de hospitalidad - mayo 2012 - Andrea Ponce, María Dolores Godoy, María José Salgado
 FACIADAS Y CORTES.....ESC. INDICADAS

cafetería tesis





















5. MENÚ Y LOGO

El menú de Lola, presenta una variedad de productos dulces, bebidas, incluso productos light para que desde los más pequeños hasta los adultos puedan escoger a su gusto los platos. En las siguientes páginas se presenta el logo y menú de nuestra pastelería.





REPOSTERÍA

Pan de canela caliente con glacé de vainilla	\$ 3.25
Muffin de limón	\$ 3.25
Bollo de jengibre	\$ 2.95
Brownies	\$ 1.50
Tartaleta de pecanas	\$ 4.50
Mousse	\$ 2.25
Profiterolas de vainilla con helado de chocolate y frutilla y salsa caliente de chocolate	\$ 3.95
Galleta de chocolate, almendras y naranja	\$ 1.95
Galleta de chocolate con avellanas	\$ 1.95
Galletas con chispas de chocolate	\$ 1.25
Galleta de chocolate triple	\$ 2.25
Galletas de avena con pasas	\$ 1.95
Brownie de chocolate con helado de vainilla	\$ 3.25
Cupcake de vainilla o chocolate con glaseado de vainilla	\$ 3.95
Tarta de caramelo y avellanas	\$ 4.25
Tartaleta de frambuesa y crema	\$ 3.95
Tartaleta de frutos rojos	\$ 4.25





REPOSTERÍA

		<i>porción</i>
Cheesecake de frutos rojos	\$ 20.00	\$ 2.50
Pie de limón con crema	\$ 20.00	\$ 2.50
Donuts rellenas	\$ 2.25	
Donuts de chocolate / vainilla	\$ 2.00	
Torta de vainilla con trozos de fresas	\$ 18.90	\$ 2.50
Torta de nuez y manzana	\$ 25.00	\$ 2.50
Torta snicker: pastel de chocolate relleno de crema snicker, cubierto de ganache de chocolate semi amargo y trozos de snicker	\$ 25.00	\$ 2.50
Torta de chocolate	\$ 25.00	\$ 2.50
Bavarois de maracuyá	\$ 23.90	\$ 1.75
Mil hoja	\$ 18.00	\$ 2.00
Volouvant de carne, pollo, vegetariano	\$ 2.90	

PANINIS

Capresse: <i>tomate seco y mozzarella</i>	\$ 4.50
Italiano: <i>variedad de jamones, salami, y parmesano</i>	\$ 5.75
Americano: <i>jamón de pavo y queso suizo</i>	\$ 4.50
Vegetariano: <i>vegetales al grill</i>	\$ 4.50
Tuna: <i>ensalada de atún con queso a su elección</i>	\$ 4.50
Francés: <i>brie con nueces acarameladas</i>	\$ 5.25
Lola: <i>espinaca, bluecheese, arándanos y pera</i>	\$ 5.75





LIGHT

Ensalada de frutas	\$ 4.50
Homemade granola con yogurt	\$ 4.75
Galletas bajas en calorías	\$ 1.95

BEBIDAS

Café de la casa	\$ 1.95
Café de la casa descafeinado	\$ 1.95
Expreso	\$ 1.25
Latte	\$ 3.25
Americano	\$ 1.95
Mocha	\$ 3.25
Cappuccino	\$ 3.25
Té verde o negro	\$ 1.50
Aromáticas	\$ 1.90
Vaso de leche	\$ 1.00
Jugos naturales	\$ 2.50
Agua	\$ 1.00
Colas	\$ 1.25
Milkshakes	\$ 3.50
Chocolate de la casa	\$ 3.50
Variedad de té importado	\$ 3.50

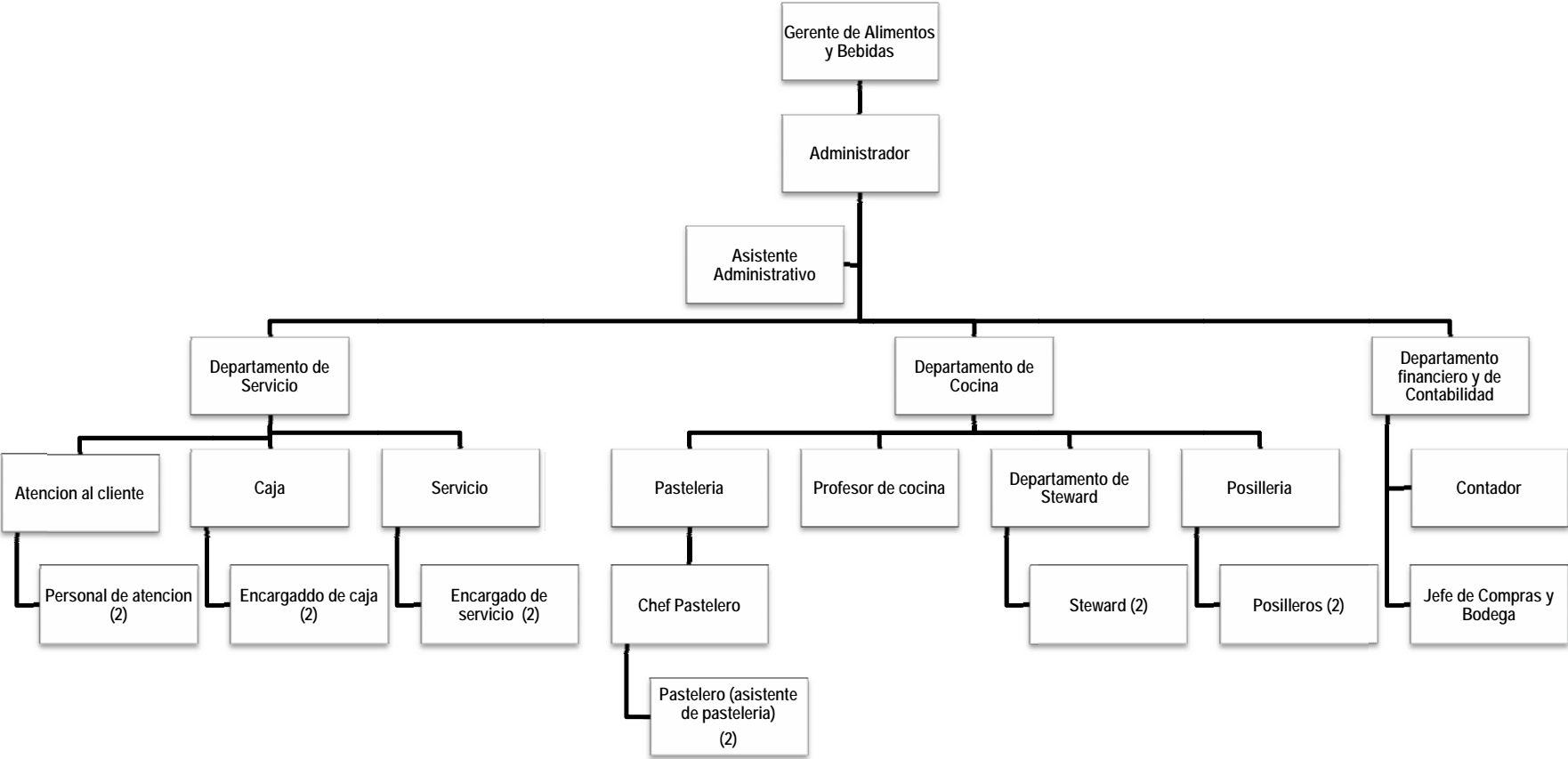


6. RECURSOS HUMANOS

El organigrama de nuestro restaurante se basa en una estructura administrativa vertical, es decir es de orden jerárquico, existe un jefe a cargo que es el Gerencia General seguido por los jefes de los departamentos de servicio, cocina, steward y contabilidad. En total la empresa tiene el requerimiento de 18 personas de planta.

La estructura administrativa es importante ya que ayuda a tener una división de trabajo, es decir delegar a cada persona un cargo específico para que no se generen errores y también para que los empleados sepan a quien acudir en algún momento de dificultad, además ayudará a la motivación y auto-motivación de los empleados, ya que si bien es cierto, estos necesitan un factor de motivación como la posibilidad de ascenso.

6.1 ORGANIGRAMA



6.2 PROCESO DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

Para iniciar este proceso es necesario definir el perfil de nuestro personal a través de sus competencias por lo cual buscamos:

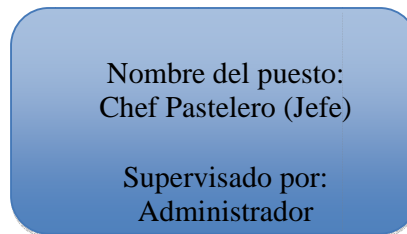
- Experiencia
- Compromiso
- Dedicación
- Buena relación con los clientes
- Saber manejar, solucionar conflictos
- Liderazgo
- Trabajar bajo presión
- Trabajo en equipo
- Disponibilidad
- Organización
- Puntualidad
- Que sepan cumplir reglas
- Conocimiento en tecnología y equipos de cocina

El reclutamiento de nuestro personal se lo hará a través de anuncios en bolsa de trabajos, prensa, páginas web y recolección de hojas de vida de universidades. Estas se analizarán de acuerdo a nuestros requerimientos de personal y se los clasificará para seguir con las entrevistas. A esto le seguirá la selección, se harán pruebas para saber sus conocimientos en su área, evaluación de acuerdo a sus referencias, examen médico y finalmente se anunciará a cada empleado que ha sido elegido. Serán contratados con tres meses de prueba y si cumplen con los requisitos serán contratados de manera permanente.

Después del proceso de selección se dará una capacitación a los nuevos empleados para que conozcan la empresa y su forma administrativa. También es importante que sepan los productos que van a vender a través de un taste panel para que así sepan de los productos que se venderán y así poder sugerir a nuestros clientes.

6.3 DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO

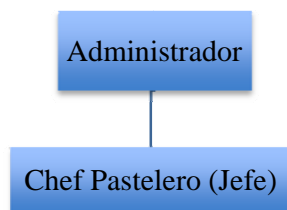
Para el reclutamiento y selección de personal es importante tener descripciones de puesto para todo el personal. A continuación se presentan los puesto de trabajo, sus funciones y requerimientos personales para el mismo.



Objetivo del puesto:

Al ser una pastelería se requiere de un excelente jefe de pastelería, que tenga la dedicación, organización y conocimientos superiores sobre el manejo de una pastelería. Por esta razón, el objetivo principal es crear los mejores pasteles, cupcakes, etc., con el fin de que el cliente salga satisfecho y que el cliente retorne.

Organigrama:



Funciones del puesto:

1. Mise n' place listo:

- Tener todos los productos listos para ser usados en la preparación de pasteles, cupcakes, etc.
- Debe ser realizado y estar listo antes de la preparación de recetas, así se ahorra tiempo al momento de preparar.

2. Área de cocina:

- Ser organizado al momento de la preparación y elaboración de recetas.
- Ser dedicado y detallista para que todos los pasteles, cupcakes , etc., salgan muy bien preparados.
- Mantener el orden y limpieza dentro de la cocina.
- Saber dirigir a sus ayudantes para trabajar en un ambiente agradable y en equipo para llevar acabo un buen trabajo.

Requisitos personales para el puesto:

Educación:

- Secundaria
- Universitaria: Carrera de Gastronomía y/o especialidad en Pastelería.

Experiencia laboral:

- Mínimo 2 años en el área de cocina.
- Mínimo de un año en el área de pastelería.

Idiomas:

- Español como idioma principal

Edad y sexo:

- Mujeres y hombres pueden trabajar en esta compañía, desde los 25 a 50 años.

Características personales:

- La persona que quiera trabajar en esta compañía debe tener buena apariencia física, es decir siempre estar bien cortado el pelo (hombres) y recogido, afeitado (hombres), uñas cortadas y limpias, joyas discretas. Incluye el uniforme limpio y completo.

- La persona debe ser honesta, responsable, respetuosa, confiable, tolerante, amable y debe tener siempre una actitud positiva para trabajar.
- Debe saber trabajar bajo presión y siempre estar dispuesto a ayudar a alguien más. Saber trabajar en equipo.

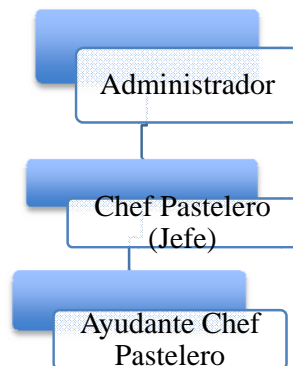
Nombre del puesto:
Ayudante Chef Pastelero

Supervisado por: Chef
Pastelero (Jefe)

Objetivo del puesto:

Al ser una pastelería se requiere de un excelente jefe de pastelería, que tenga la dedicación, organización y conocimientos superiores sobre el manejo de una pastelería. Por esta razón, el objetivo principal es crear los mejores pasteles, cupcakes, etc., con el fin de que el cliente salga satisfecho y que el cliente retorne.

Organigrama:



Funciones del puesto:

1. Mise n' place listo:

- Tener todos los productos listos para ser usados en la preparación de pasteles, cupcakes, etc.
- Debe ser realizado y estar listo antes de la preparación de recetas, así se ahorra tiempo al momento de preparar.

2. Área de cocina:

- Ser organizado al momento de la preparación y elaboración de recetas.
- Ser dedicado y detallista para que todos los pasteles, cupcakes , etc., salgan muy bien preparados.
- Mantener el orden y limpieza dentro de la cocina.
- Saber recibir ordenes del Chef Pastelero (Jefe).
- Saber trabajar en equipo y con una actitud positiva para crear un ambiente de trabajo agradable.

Requisitos personales para el puesto:

Educación:

- Secundaria
- Universitaria: Carrera de Gastronomía y/o especialidad en Pastelería.

Experiencia laboral:

- Mínimo de un año en el área de cocina.
- Mínimo de un año en el área de pastelería.

Idiomas:

- Español como idioma principal

Edad y sexo:

- Mujeres y hombres pueden trabajar en esta compañía, desde los 20 a 50 años.

Características personales:

- La persona que quiera trabajar en esta compañía debe tener buena apariencia física, es decir siempre estar bien cortado el pelo (hombres) y recogido, afeitado (hombres), uñas cortadas y limpias, joyas discretas. Incluye el uniforme limpio y completo.
- La persona debe ser honesta, responsable, respetuosa, confiable, tolerante, amable y debe tener siempre una actitud positiva para trabajar.

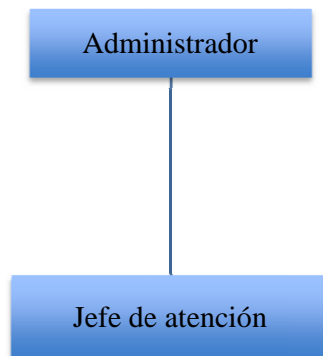
- Debe saber trabajar bajo presión y siempre estar dispuesto a ayudar a alguien más. Saber trabajar en equipo.

Nombre del puesto: Jefe de servicio
Supervisado por: Administrador

Objetivo del puesto:

Al ser una pastelería se requiere que la persona encargada de atender al cliente, tenga todos los conocimientos sobre los productos que están a la venta y también, servir al cliente y sugerir productos. El objetivo principal de este puesto, es dar el mejor servicio y atención al cliente con el propósito que el cliente se sienta cómodo, bienvenido y bien atendido.

Organigrama:



Funciones del puesto:

1. Mise n' place:
 - Tener todos los productos listos para vender.
 - Tener toda la vajilla y cubertería lista para servir pasteles, cupcakes, etc.
2. Área de atención:

- Ser organizado al momento de servir y atender al cliente.
- Atender de manera amable y con dedicación a cada cliente, incluido niños.
- Mantener el orden y la limpieza de todo el área de atención, incluido mesas.
- Estar siempre dispuesto a ayudar a sus compañeros de trabajo.
- Saber trabajar en equipo para crear un ambiente agradable de trabajo y mantener una actitud positiva en todo momento.
- Ser detallista en todo momento. Ejemplo, decoración de los cupcakes.

Requisitos personales para el puesto:

Educación:

- Secundaria
- Universitaria: Licenciatura en Hospitalidad

Experiencia laboral:

- Mínima de un año en atención al cliente.

Idiomas:

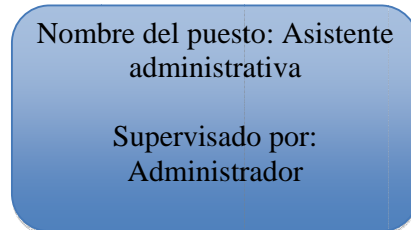
- Español como idioma principal.

Edad y sexo:

- Hombres y mujeres pueden trabajar en esta compañía desde los 20 a 40 años.

Características personales:

- La persona que quiera trabajar en esta compañía debe tener buena apariencia física, es decir siempre estar bien cortado el pelo (hombres) y recogido, afeitado (hombres), uñas cortadas y limpias, joyas discretas. Incluye el uniforme limpio y completo.
- La persona debe ser honesta, responsable, respetuosa, confiable, tolerante, amable y debe tener siempre una actitud positiva para trabajar.
- Debe saber trabajar bajo presión y siempre estar dispuesto a ayudar a alguien más. Saber trabajar en equipo.



Objetivo del puesto:

Al ser una pastelería se requiere que el administrador este respaldado por un asistente por la cantidad de trabajo que debe llevar acabo. El objetivo principal de este puesto es dar el mejor apoyo al administrador, ser organizado y saber trabajar de manera eficiente para cumplir con todo el trabajo diario.

Organigrama:



Funciones del puesto:

- Servir como apoyo al administrador en tareas que el administrador no pueda hacerlas
- Recibir ordenes del administrador
- Ser organizado y limpio en todo momento
- Archivar papales en carpeta

Requisitos personales para el puesto:

Educación:

- Secundaria
- Universitaria: Licenciatura en Hospitalidad

Experiencia laboral:

- Mínima de un año de asistente administrativa

Idiomas:

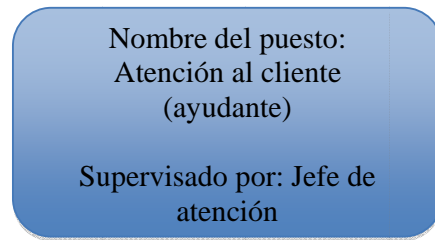
- Español como idioma principal.

Edad y sexo:

- Hombres y mujeres pueden trabajar en esta compañía desde los 20 a 40 años.

Características personales:

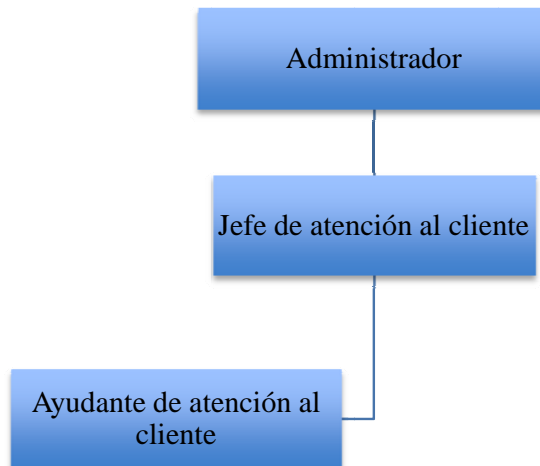
- La persona que quiera trabajar en esta compañía debe tener buena apariencia física, es decir siempre estar bien cortado el pelo (hombres) y recogido, afeitado (hombres), uñas cortadas y limpias, joyas discretas. Incluye el uniforme limpio y completo.
- La persona debe ser honesta, responsable, respetuosa, confiable, tolerante, amable y debe tener siempre una actitud positiva para trabajar.
- Debe saber trabajar bajo presión y siempre estar dispuesto a ayudar a alguien mas. Saber trabajar en equipo.



Objetivo del puesto:

Al ser una pastelería se requiere que la persona encargada de atender al cliente, tenga todos los conocimientos sobre los productos que están a la venta y también, servir al cliente y sugerir productos. El objetivo principal de este puesto, es dar el mejor servicio y atención al cliente con el propósito que el cliente se sienta cómodo, bienvenido y bien atendido.

Organigrama:



Funciones del puesto:

1. Mise n' place:
 - Tener todos los productos listos para vender.
 - Tener toda la vajilla y cubertería lista para servir pasteles, cupcakes, etc.

2. Área de atención:
 - Ser organizado al momento de servir y atender al cliente.
 - Atender de manera amable y con dedicación a cada cliente, incluido niños.

- Mantener el orden y la limpieza de todo el área de atención, incluido mesas.
- Recoger platos y llevarlos a posillería.
- Estar siempre dispuesto a ayudar a sus compañeros de trabajo.
- Saber trabajar en equipo para crear un ambiente agradable de trabajo y mantener una actitud positiva en todo momento.
- Ser detallista en todo momento. Ejemplo, decoración de los cupcakes.
- Saber recibir ordenes del jefe de atención al cliente y administración.

Requisitos personales para el puesto:

Educación:

- Secundaria.
- Universitaria: Licenciatura de Hospitalidad.

Experiencia laboral:

- Mínima de un año de experiencia en atención al cliente.

Idiomas:

- Español como idioma principal.

Edad y sexo:

- Hombres y mujeres pueden trabajar en esta compañía desde los 20 hasta los 40 años.

Características personales:

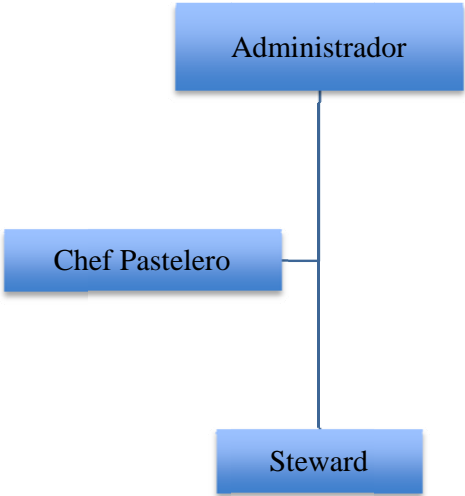
- La persona que quiera trabajar en esta compañía debe tener buena apariencia física, es decir siempre estar bien cortado el pelo (hombres) y recogido, afeitado (hombres), uñas cortadas y limpias, joyas discretas. Incluye el uniforme limpio y completo.
- La persona debe ser honesta, responsable, respetuosa, confiable, tolerante, amable y debe tener siempre una actitud positiva para trabajar.
- Debe saber trabajar bajo presión y siempre estar dispuesto a ayudar a alguien mas. Saber trabajar en equipo.

Nombre del puesto: Steward
Supervisado por: Administrador

Objetivo del puesto:

Al ser una pastelería se requiere que la persona encargada de la limpieza y lavado de platos sea eficiente, ordenado y mantenga todos los platos listos para poder servir al cliente.

Organigrama:



Funciones del puesto:

1. Área de posillería:
 - Lavar toda la vajilla, implementos de cocina y cubertería del restaurante.
 - Mantener todo limpio y ordenado en todo tiempo.
 - Cuidar de todos los implementos de cocina, cubertería y vajilla para evitar daños o roturas.
 - Saber trabajar en equipo para crear un ambiente agradable de trabajo y mantener una actitud positiva en todo momento.
 - Saber recibir ordenes del chef pastelero y administrador.

Requisitos personales para el puesto:

Educación:

- Secundaría

Experiencia laboral:

- Mínima de seis meses en el área de posillería

Idioma:

- Español como idioma principal

Edad y sexo:

- Hombres y mujeres pueden trabajar en esta compañía, sin embargo en este puesto por ser un trabajo pesado y que requiere de fuerza buscamos hombres entre 25 a 35 años.

Características personales:

- La persona que quiera trabajar en esta compañía debe tener buena apariencia física, es decir siempre estar bien cortado el pelo (hombres) y recogido, afeitado (hombres), uñas cortadas y limpias, joyas discretas. Incluye el uniforme limpio y completo.
- La persona debe ser honesta, responsable, respetuosa, confiable, tolerante, amable y debe tener siempre una actitud positiva para trabajar.
- Debe saber trabajar bajo presión y siempre estar dispuesto a ayudar a alguien más. Saber trabajar en equipo.

6.4 MOTIVACIÓN EMPRESARIAL

Para motivar a nuestros empleados se hará lo siguiente:

- Crear un ambiente de trabajo positivo
- Escuchar sus opiniones y temas que les preocupe.
- Dar y respetar la participación en la toma de decisiones
- Crear sentimiento de pertenencia (creando lealtad y respeto por la empresa y quienes lo conforman.)
- Formación en sus habilidades para obtener resultados de mejora continúa dentro de sus actividades.
- Reconocer su progreso e indicar en que se podría mejorar.
- Premiar por su desempeño.
- Celebrar ocasiones importantes como cumpleaños, aniversarios, navidad etc.

7. PLAN DE MARKETING

Creemos que es fundamental para nuestra pastelería crear un plan de marketing fuerte como para llevar nuestra pastelería al conocimiento de todos y promocionar cada uno de los productos y servicios ofrecidos. Antes de hablar como vamos a promocionar nuestro producto es importante realizar un análisis FODA, que nos da una visión clara de cómo esta nuestra empresa interna en cuanto a sus fortalezas y debilidades. También, nos ayuda a determinar como esta el ambiente externo que rodea a nuestra pastelería en relación a las amenazas y oportunidades que tiene el entorno.

A continuación se encuentra el análisis FODA:

Fortalezas internas:

- Dar un servicio personalizado a cada cliente incluido niños
- Pioneros en dar clases de pastelería enfocada a niños
- Estar ubicados en lugar de alto tráfico vehicular y peatonal
- El aspecto físico del lugar es innovador, atractivo y acogedor
- Es un lugar apto para grandes y chicos donde puedan compartir un ambiente agradable
- Pensamos en la salud de nuestros clientes al tener una amplia variedad de productos antialérgicos y dietéticos
- Calidad de productos
- Personal capacitado, con aptitud física y emocional para dar lo mejor de si en el trabajo.
- Evaluación constante del personal para arreglar problemas y brindar consejos para mejor su desempeño
- Revisión preventiva de la calidad y estado del producto al momento de recibir de los proveedores

Debilidades internas:

- Se ofrecen productos similares a la competencia
- Poca experiencia en el manejo de un negocio
- Escasa posibilidad de diferenciación

- Consumidores poseen baja lealtad de marca
- Campana publicitaria débil
- Al ser un negocio nuevo en el mercado, puede originar un lento crecimiento en las ventas.

Oportunidades externas:

- El concepto de la pastelería es atractivo para potenciales clientes
- Crea un lazo cliente y empresa, al dar un lugar acogedor para poder compartir en familia
- Constante crecimiento y desarrollo en la ciudad que da la oportunidad de abrir nuevos lugares para ir a comer
- Crear un vinculo con proveedores que sea puntuales al momento de entregar los productos
- Estar ubicados en un área comercial y residencial
- Posible expansión del negocio a un servicio de catering
- Experiencias y el aprendizaje de técnicas innovadoras es una herramienta de entrada importante en este sector industrial.

Amenazas externas:

- Entrar a un mercado donde existen varias competencias directas
- Inestabilidad política y económica del país
- Competencia fuerte con factores y servicios diferenciadores que puede afectar a nuestro negocio
- Preferencia del consumidor hacía la competencia

Promoción:

Para promocionar nuestra pastelería es importante distribuir la publicidad a diferentes medios de comunicación. Para realizar esto se publicaran anuncios y se repartirán volantes con toda la información necesaria de nuestra pastelería. El primer medio que utilizaremos para publicar anuncios publicitarios en la prensa, revistas y estados de cuenta como: El Comercio, El Universo, Cosas, Clubes y Caras. De igual manera, como nuestro propósito es llegar a madres de familia y niños dejaremos volantes en guarderías y colegios. Finalmente, utilizaremos medios alternativos que hoy

en día son considerados de gran impacto social como Facebook, Twitter, email, página web personal de la pastelería y por supuesto no puede faltar el boca a boca.

Uno de los aspectos más importantes es el momento de la apertura, creemos que la clave para crear impacto desde un inicio a potenciales clientes. Por esta razón, realizaremos un evento de inauguración donde brindaremos mini bocaditos y bebidas no alcohólicas de todo nuestro menú. También, daremos entretenimiento para los mas pequeños con show de magia y una clase introductoria como ejemplo de nuestra futuras clases de cocina.

8. PRESUPUESTO TOTAL DEL PROYECTO

Es importante conocer los puntos más importantes donde se va a invertir dinero para la creación de nuestro negocio. El dato más importante es que la inversión inicial va a ser de \$ 218,572. Los costos de construcción e inversión se presentan a continuación:

EQUIPO PESADO			
	fregaderos		
	mesas de acero		
	refrigerador		
	congelador		
	batidores		
	cocina industrial		
	campana		
	hornos		
	armarios		
	estanterias		
	cuarto frio		
	cafetera		
	molino		
		Total	\$63.558
EQUIPO/MATERIAL PEQUENOS DE PRODUCCION			
	utensillos	bolillos	
	batidores	mangas	
	moldes	boquillas	
	tablas	balanza	
	cucharas	bowls	
	cortadores	ollas	
	brochas	contenedores	
	cuchillos	espatulas	
	latas	coches	
	pinzas	ralladores	
		Total	\$25,000
TIENDA			
	vitriñas		
	repisas		
	decoracion interior		
	mesas		
	sillas		
	caja		
	computadora		
	extras		
		Total	\$34.988,87
CONSTRUCCION			
	obra civil		
	planta de luz		
	sistema de gas		
		Total	\$120.000
CAPITAL DE TRABAJO		TOTAL	\$218.572

9. CONCLUSIONES

En conclusión, al realizar todos los estudios necesarios para desarrollar la pastelería podemos decir que el concepto de Lola es innovador porque no existe ningún otro lugar que brinde estos servicios simultáneamente, take to go, in service y las clases de cocina. Creemos que tiene un gran potencial de crecimiento en el futuro, en un futuro se podría hablar de una nueva línea de servicio de catering.

También, el menú de nuestra pastelería está hecho para atraer a grandes y chicos, con precios similares o menores a la competencia, lo que nos da un espacio en el mercado para tener varios clientes. De igual manera, hace que en 20 meses nuestra inversión sea recuperada en su totalidad.

Otro factor importante es la ubicación, la cual nos permite tener varios generadores de demanda y un reconocimiento de la zona, al estar rodeado de varios restaurantes y empresas comerciales reconocidas.

Por otro lado, es una fuente de empleo por ser un lugar que tiene una relación estrecha con el personal de trabajo, dándoles la oportunidad de crecer y ampliar sus conocimientos dentro de la empresa y habilidades profesionales. Además, brindamos capacitaciones constantes y reuniones de motivación para que los empleados estén a gusto en la empresa y esto se refleje en el día a día en la calidad de su trabajo.

Sin duda, Lola tiene todas las fortalezas y recursos necesarios para ser un negocio exitoso y que sea preferido por todos.

10. BIBLIOGRAFÍA

"Entorno Macroeconómico." *Corporación Financiera Nacional*. 16 Feb. 2012. Web. 22 Feb. 2012. <http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=133>.

"El Concejo Metropolitano." *Concejo Metropolitano*. Web. 11 Mar. 2012. <<http://www.quito.gov.ec/el-municipio/concejo-metropolitano.html>>.

"El Comercio.com." *Correa Dice Que Oficialismo Se Tomará; Quito Ante Protesta Indígena*. 10 Mar. 2012. Web. 11 Mar. 2012. <http://www.elcomercio.com/politica/Correa-oficialismo-Quito-protesta-indigena_0_661133909.html>.

"El Comercio.com." *Gran Hermano: Correa Concreta El Perdón*. 09 Mar. 2012. Web. 11 Mar. 2012. <http://www.elcomercio.com/politica/Gran-Hermano-Correa-concreta-perdon_0_659934198.html>.

"Población De Pichincha Por Grupos De Edad." *Eruditos Wiki*. 22 Oct. 2011. Web. 16 Feb. 2012. <http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Población_de_Pichincha_por_grupos_de_edad>.

"El Contexto De Quito." *FAO: Food and Agriculture Organization of the United Nations, for a World without Hunger*. Web. 20 Feb. 2012. <<http://www.fao.org/docrep/w7445s/w7445s03.htm>>.

"Censo De Población Y Vivienda." *Instituto Nacional De Estadística Y Censos*. Web. 20 Feb. 2012. <<http://www.inec.gov.ec/cpv/>>.

“Recomendaciones para reclutar personal”. Mba y educación ejecutiva. enero, 11, 2010. abril 5,2012. <<http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/6-recomendaciones-la-hora-de-reclutar-empleados>>

“Maneras de motivar empleados”. Recursos Humanos.es. n.f. abril 05,2012. <<http://www.recursos-humanos.es/motivacion/motivar-empleados/>>

"Management AccountingforHospitality and Tourism." *Google Books*. Web. 10 Mar. 2012. <http://books.google.com.ec/books?id=-6Ctfhv_8l0C>.

Obtención de precios artículos : Almacén Irvix y Almacén Termalimex.

Elaboración de planos por: Arquitecto David Armendariz

Nombre de archivo: copia para CHAT 2.docx
Directorio: F:\Andrea
Plantilla: C:\Documents and Settings\Administrador\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dotm
Título:
Asunto:
Autor: Andrea Ponce
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 01/06/2012 12:35:00 p.m.
Cambio número: 3
Guardado el: 01/06/2012 12:38:00 p.m.
Guardado por: Andrea Ponce
Tiempo de edición: 0 minutos
Impreso el: 01/06/2012 01:07:00 p.m.
Última impresión completa
Número de páginas: 85
Número de palabras: 15.105 (aprox.)
Número de caracteres: 83.082 (aprox.)