

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



## **INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA  
DEDICADA AL SERVICIO DE CATERING A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE OTAVALO  
PROVINCIA DE IMBABURA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

**Autoras: CISNEROS CHIZA VERÓNICA DEL CARMEN  
FLORES GRANDA LIDIA MARICELA**

**TUTOR: Dr. Vinicio Saráuz E. Msc.**

**IBARRA, 2016**

## RESUMEN EJECUTIVO

La ciudad de Otavalo ubicada en la Provincia de Imbabura, posee varias empresas dedicada a la comercialización y oferta de servicios, las mismas que no cuentan con un servicio de alimentación de puerta a puerta para sus empleados, a pesar de existir un buen número de restaurantes en la ciudad estos no han cubierto las necesidades de la demanda. Por tan razón consideramos que mediante el presente proyecto se logre crear una opción diferente en el servicio alimenticio el mismo que ofrezca una atención personalizada, nutritiva y rápida a la hora de servirse los alimentos los empleados. Realizamos un estudio diagnóstico situacional de los restaurantes, analizando los aliados, oponentes, oportunidades y riesgos. Así como también se realizó un estudio de mercado para evidenciar los posibles consumidores del servicio de catering a domicilio. En el estudio técnico analizamos la situación económica y social del sector, además de los factores que afectan el funcionamiento de las empresas. En la elaboración del estudio financiero se determinó la inversión total para el presente proyecto que es de 49,015.21 USD, después de analizar los ingresos, costos y gastos administrativos y de ventas estructuramos los estados financieros, con el respectivo análisis de los indicadores financieros los mismos que establecieron que el VAN es de 17,409.05, el cual es mayor que cero y positivo por lo cual determinamos que el proyecto es factible. En estudio administrativo establecemos la razón social y su forma de constitución así como también su perfil de funciones de cada cargo. Los impactos dentro de nuestro de nuestro proyecto son positivos y favorables para el proyecto. Demostrando así que el proyecto es factible.

## EXECUTIVE SUMMARY

Otavalo's city located in Imbabura's provinc, it has many companies dedicated to the marketing and service offering, the same that not count as a food service door to the door for employees, although there is a good number of restaurants in this city, these have not met the needs of demand. For this reason we consideres that the present project succeeds in creating a different food service option, same that offers a personalized food, nutritious and quick at time to serving food for employees. We did a diagnostic situational study of restaurants, analyzing the allies, opportunities and risks. As well as, we realized a market study for show the posible consumers of cáterin service to home. In the technical study we analized the economic and social situation this sector, in addition to the factor affectin to the operation of enterprices. In the elaboration of financial study we determinated the total inversion for this present Project, it is 49,015.21 after to analyze the income, costs and administrative expenses and sales, we structured the financial statements, we the respective analysis of financial indicator, the same that stablished the VAN is 17,409.05 USD, which is greater tan zero and positive, we determined that this Project is feasible. In administrative study we stablished the social reason and its forms of constitution, as well as its of functions profiles of each position. The impacts in our Project are positives and favorable. We demonstrated that ths Project is feasible.

## AUTORÍA

Nosotras; Cisneros Chiza Verónica del Carmen portadora de la cédula Nro. 1002931234 y Flores Granda Lidia Maricela portador de la cédula Nro. 1003008966, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito para la creación de una microempresa dedicada al servicio de catering a domicilio en la ciudad de Otavalo provincia de Imbabura es de nuestra autoría y los resultados de la investigación son total de nuestra responsabilidad, además no ha sido presentada para ningún trabajo de grado, ni calificación profesional y hemos respetados las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Cisneros Chiza Verónica del Carmen  
C.C 1002931234



Flores Granda Lidia Maricela  
C.C 1003008966

**AUTORAS DEL PROYECTO**

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por las egresadas CISNEROS CHIZA VERÓNICA DEL CARMEN Y FLORES GRANDA LIDIA MARICELA para optar por el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA cuyo tema es “ ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA AL SERVICIO DE CATERING A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”, considero que el presente trabajo reúne los requisitos correspondientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe. En la ciudad de Ibarra a los 19 días del mes de mayo del 2016.

Firma



**Dr. Vinicio Saráuz E. Msc.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN**

**A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	1002931234 Y 1003008966	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	CISNEROS CHIZA VERÓNICA DEL CARMEN Y FLORES GRANDA LIDIA MARICELA	
<b>DIRECCIÓN:</b>		IBARRA	
<b>EMAIL:</b>		<a href="mailto:lmfloresg@live.com">lmfloresg@live.com</a>	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062630761	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0991240335

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada al servicio de catering a domicilio en la ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura
<b>AUTOR (ES):</b>	CISNEROS CHIZA VERÓNICA DEL CARMEN Y FLORES GRANDA LIDIA MARICELA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. VINICIO SARAUZ

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CISNEROS CHIZA VERÓNICA DEL CARMEN Y FLORES GRANDA LIDIA MARICELA, con cédula de identidad Nro. 1002931234 Y 1003008966, en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 19 días del mes de mayo de 2016.

### LAS AUTORAS:



Cisneros Chiza Verónica del Carmen  
C.C 1002931234



Flores Granda Lidia Maricela  
C.C 1003008966



Ing. Betty Chávez  
JEFE DE BIBLIOTECA



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

#### A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, CISNEROS CHIZA VERÓNICA DEL CARMEN Y FLORES GRANDA LIDIA MARICELA, con cédula de identidad Nro. 100293123-4 y 100300896-6, manifestamos la voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada al servicio de catering a domicilio en la ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 19 días del mes de mayo de 2016.

Cisneros Chiza Verónica del Carmen  
C.C 1002931234

Flores Granda Lidia Maricela  
C.C 1003008966



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme la vida y por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, quienes han sabido inculcarme buenos valores y hábitos, especialmente a mi madre por ser la más tierna del mundo y aunque no estén cerca de mí siempre desde lejos con su apoyo incondicional día a día.

A mi esposo quien ha estado a lo largo del camino, brindándome la fuerza necesaria para continuar en momentos difíciles y así mismo ayudándome en lo que le fuera posible.

A mis hijos lo más hermoso y bello que Dios me ha dado, que han sido el motor que me ha permitido dar este paso grande de mi vida, A mis hermanos que a pesar de estar lejos han sido unos amigos brindándome su confianza y su respaldo. A mi hermano Marco, sé que desde el cielo ha estado siempre conmigo. Finalmente a mi tutor de tesis por toda la colaboración brindada durante la elaboración de este proyecto

Verónica del Carmen Cisneros Chiza

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme cada día una nueva oportunidad de vida por ser quién guie mi camino y el de mi familia

A mí querida familia aunque no estén cerca de mí, mis padres y hermanos gracias por su apoyo incondicional y por cada enseñanza diaria.

Un agradecimiento muy especial al Dr. CPA. Vinicio Saráuz E. Msc. quien a más de ser Director de este trabajo, ha sido un excelente guía y un gran ejemplo a seguir, gracias por la paciencia, le entrego mi gratitud.

Agradezco a mis catedráticos quien con su experiencia y conocimientos brindados a lo largo de mi carrera han demostrado ser consejeros y amigos en cada momento de mi vida

A las autoridades por esta nueva oportunidad que brindaron para culminar y tener nuestro título profesional.

Además a todas las personas que de una u otra manera formaron parte de este proyecto a través de sus conocimientos, consejos y su valioso tiempo.

Verónica del Carmen Cisneros Chiza

## DEDICATORIA

Dios es el ser más importante y valioso en mi vida, gracias a él hoy estoy llegando a este momento tan importante en mi vida profesional es por ello que le dedico este trabajo.

A mis padres quienes han sido el mayor ejemplo de tenacidad e inspiración en mi vida.

A mi esposo compañero fiel e incondicional, con el que he compartido alegrías y tristezas y ha sido mi motor para poder cumplir este objetivo.

A mis hijos lo más bello que Dios me pudo haber dado siendo la fuente de inspiración para poder dar este paso grande de mi vida.

A mis hermanos mis amigos fieles brindándome su confianza y apoyo.

Finalmente a mi tutor de tesis por toda la colaboración brindada durante la elaboración de este proyecto

Lidia Maricela Flores Granda

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme cada día una nueva oportunidad de vida por ser quién guie mi camino y el de mi familia

A mí querida familia, mis padres y hermanos gracias por su apoyo incondicional y por cada enseñanza diaria.

Un agradecimiento muy especial al Dr. CPA. Vinicio Saráuz E. Msc. quien a más de ser Director de este trabajo, ha sido un excelente guía y un gran ejemplo a seguir, gracias por la paciencia, le entrego mi gratitud.

Agradezco a mis catedráticos quien con su experiencia y conocimientos brindados a lo largo de mi carrera han demostrado ser consejeros y amigos en cada momento de mi vida

A las autoridades por esta nueva oportunidad que brindaron para culminar y tener nuestro título profesional.

Además a todas las personas que de una u otra manera formaron parte de este proyecto a través de sus conocimientos, consejos y su valioso tiempo

.

Lidia Maricela Flores Granda

## PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

El servicio de catering a domicilio busco presentar una alternativa eficiente, higiénica y a costos competitivos en el mercado para ello se abordó los siguientes temas:

En el diagnóstico situacional se recopiló información concerniente a la matriz diagnóstica con información secundaria con la finalidad de conocer la situación actual de los aliados, oponentes, oportunidades y riesgos.

En el marco teórico mediante el análisis, la investigación y la recopilación de información bibliográfica, documental e internet sirvió como referente conceptual y técnico del proyecto.

Como tercer capítulo se efectuó un estudio de mercado que permitió establecer el mercado potencial en la zona de interés geográfico valorando la oferta y la demanda.

Mediante la aplicación del estudio de mercado este nos sirvió como base para la elaboración del cuarto capítulo que es el estudio técnico en el cual se determinó la capacidad para ofrecer el servicio y los requerimientos de inversión del mismo.

El quinto capítulo tenemos el estudio financiero en el cual se analizó la demanda por satisfacer de esta manera se pudo determinar el capital de trabajo, proyectarse un estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja, punto de equilibrio y los indicadores financieros como son el TIR Y VAN.

El sexto capítulo tenemos el estudio orgánico - administrativo donde se presentó la estructura propuesta y la personería jurídica.

El séptimo capítulo analizamos los impactos generados en lo Social, Económico, Ambiental.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen ejecutivo .....	i
Executive Summary .....	ii
Autoría .....	iii
Certificado del asesor del trabajo de grado .....	iv
Autorización de uso y publicación a favor de la Universidad Técnica del Norte .....	v
Cesión de derechos de autor de trabajo de grado a favor de la Universidad Técnica del Norte .....	vii
Dedicatoria.....	viii
Agradecimiento .....	ix
Presentación del proyecto .....	xii
Índice de contenidos .....	xiii
Índice de cuadros .....	xix
Índice de gráficos .....	xxii
Antecedentes.....	xxiii
Justificación .....	xxv
Objetivos del proyecto .....	xxvi
CAPÍTULO I .....	27
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	27
Antecedentes .....	27
Objetivos .....	28
Objetivo general .....	28
Objetivos específicos .....	28
Variables .....	28
Indicadores .....	28
Matriz de relación diagnóstico .....	30
Identificación de la población .....	32
Diseño de los instrumentos de la investigación .....	32
Información secundaria .....	32
Extensión territorial .....	32
Ubicación del Cantón Otavalo .....	34
Servicios básicos.....	35

Densidad Poblacional.....	35
Empleo.....	36
Educación.....	37
Economía del Cantón.....	37
Plan.....	38
Leyes.....	39
Normativas.....	40
Permisos.....	41
Construcción de la matriz AOOR.....	41
Determinación de la oportunidad de inversión.....	42
CAPÍTULO II.....	44
MARCO TEÓRICO.....	44
La factibilidad.....	44
Objetivos.....	44
Etapas del estudio de factibilidad.....	44
Diagnóstico situacional.....	44
Marco teórico.....	45
Estudio de mercado.....	45
Oferta.....	45
Demanda.....	46
Precio.....	46
La comercialización.....	46
Publicidad.....	46
Estudio técnico.....	47
Presupuesto.....	47
Estudio financiero.....	48
Balance General.....	48
Estado de pérdidas y ganancias.....	48
Estado de Flujos de Efectivo.....	49
Evaluación Financiera.....	49
Valor Actual Neto.....	49
Tasa Interna de retorno.....	49
Costo beneficio.....	50

Punto de equilibrio.....	50
Período de recuperación.....	50
Estudio administrativo.....	50
La microempresa.....	51
Misión.....	51
Visión.....	51
Organización Estructural.....	52
Organigrama estructural.....	52
Orgánico Funcional.....	52
Impactos.....	52
Servicio de Alimentación.....	53
Catering.....	53
Tipos de Catering.....	53
CAPÍTULO III.....	54
ESTUDIO DE MERCADO.....	54
Introducción.....	54
Objetivos de la investigación.....	54
Objetivo general.....	54
Objetivos específicos.....	54
Matriz diagnóstica del estudio de mercado.....	55
Segmentación del mercado.....	56
Mercado objetivo.....	56
Determinación de la población.....	56
Determinación de la muestra.....	56
Porcentaje de encuestas.....	57
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta.....	58
Identificación y análisis de la demanda.....	66
Demanda potencial.....	66
Demanda futura.....	68
Identificación y análisis de la oferta.....	69
Comportamiento de la oferta.....	70
Proyección de la oferta.....	70
Demanda insatisfecha.....	72



Demanda real.....	72
Análisis y determinación de precios.....	73
Estrategias de publicidad.....	73
Conclusiones del estudio de mercado.....	75
CAPÍTULO IV.....	77
ESTUDIO TÉCNICO.....	77
Localización del proyecto.....	77
Macro localización.....	77
Micro localización.....	78
Matriz de factores.....	80
Distribución.....	80
Área de producción.....	81
Croquis de ubicación de calles.....	81
Diseño de instalación y de planta.....	82
Tamaño del proyecto y capacidad.....	83
Flujo grama de procesos.....	83
Determinación del presupuesto técnico.....	85
Inversión fija.....	85
Inversión diferida.....	88
Inversión variable.....	89
CAPÍTULO V.....	93
ESTUDIO FINANCIERO.....	93
Presentación.....	93
Balance de arranque.....	93
Ingresos.....	95
Análisis de ingresos proyectados.....	95
Egresos.....	96
Gastos administrativos.....	96
Costos de producción.....	100
Gastos de ventas.....	106
Financiamiento.....	107
Tablas de depreciación.....	109
Tablas de amortización activos diferidos.....	110

Estados financieros.....	111
Estado de pérdidas y ganancias.....	111
Estado de flujo de caja.....	112
Evaluación de la inversión .....	113
Análisis VAN.....	113
Análisis TIR.....	114
Periodo de recuperación de la inversión.....	115
Análisis costo beneficio.....	116
Punto de equilibrio.....	117
Análisis de sensibilidad.....	118
Resumen y análisis de evaluaciones financieras.....	119
CAPÍTULO VI.....	120
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	120
Empresa.....	120
Nombre o razón social.....	120
Misión.....	120
Visión.....	121
Valores y principios.....	121
Honestidad.....	121
Respeto.....	121
Comunicación.....	121
Superación personal.....	122
Trabajo en equipo.....	122
Innovación.....	122
Políticas de la empresa.....	122
Figura constitutiva.....	124
Permisos de funcionamiento.....	124
Organigrama estructural.....	125
Estructura de funciones.....	127
Flujo grama de proceso de servicio.....	132
Flujo grama de proceso de compras.....	133
CAPÍTULO VII.....	134
IMPACTOS.....	134

Introducción.....	134
Impacto social.....	135
Impacto económico.....	136
Impacto educativo.....	137
Impacto ambiental.....	138
Impacto general.....	139
CONCLUSIONES.....	140
RECOMENDACIONES.....	141
BIBLIOGRAFÍA.....	142
ANEXOS .....	143
ANEXO Nro. 01 Ficha de Observación a los Restaurantes.....	144
ANEXO Nro. 02 Entrevista Aplicada a Profesional en Cocina.....	145
ANEXO Nro. 03 Encuestas Aplicadas a los Trabajadores.....	146
ANEXO Nro. 04 Reglamento Interno .....	151
ANEXO Nro. 05 Código de Ética.....	186
ANEXO Nro. 06 Proformas.....	190
ANEXO Nro. 07 Cálculo de Materia Prima.....	192
ANEXO Nro. 08 Tabla de Amortización.....	194
ANEXO Nro. 09 Fotografías de Campo.....	196
ANEXO Nro. 10 Fotografías de Menú.....	197

## ÍNDICE DE CUADROS

1.	Matriz de relación diagnóstica.....	30
2.	División política.....	33
3.	Cobertura de servicios básicos.....	35
4.	Actividades económicas.....	38
5.	Matriz diagnóstica del estudio de mercado.....	55
6.	Porcentaje de encuestas.....	57
7.	Calidad de atención.....	58
8.	Personal capacitado.....	58
9.	Tiempo de espera.....	60
10.	Catering a domicilio.....	61
11.	Precio.....	62
12.	Beneficios.....	63
13.	Lugar donde consume el almuerzo.....	64
14.	Medio de comunicación.....	65
15.	Demanda por personas empleadas.....	66
16.	Índice de crecimiento de la demanda.....	67
17.	Proyección del crecimiento de las personas empleadas.....	68
18.	Proyección del número de almuerzos que se consume al año.....	68
19.	Establecimientos turísticos.....	69
20.	Comportamiento de la oferta.....	70
21.	Crecimiento de ofertantes.....	71
22.	Oferta proyectada.....	71
23.	Demanda insatisfecha.....	72
24.	Demanda a captar.....	72
25.	Matriz de factores.....	80
26.	Simbología de procesos.....	83
27.	Flujo grama de procesos.....	84
28.	Equipos de computación.....	85
29.	Equipos de oficina.....	85
30.	Muebles y enseres.....	86
31.	Equipos de seguridad.....	86
32.	Vehículo.....	87

<b>33.</b>	Maquinaria y equipo de cocina.....	87
<b>34.</b>	Resumen de activos fijos .....	88
<b>35.</b>	Activos diferidos .....	89
<b>36.</b>	Mano de obra año 1.....	90
<b>37.</b>	Mano de obra año 2.....	90
<b>38.</b>	Arriendo.....	91
<b>39.</b>	Inversión variable.....	91
<b>40.</b>	Total inversión.....	92
<b>41.</b>	Financiamiento.....	92
<b>42.</b>	Balance de arranque.....	94
<b>43.</b>	Inflación.....	95
<b>44.</b>	Servicios al año.....	95
<b>45.</b>	Ingresos proyectados.....	96
<b>46.</b>	Sueldos administrativos.....	96
<b>47.</b>	Proyección sueldos administrativos.....	97
<b>48.</b>	Honorarios profesionales .....	97
<b>49.</b>	Útiles de oficina.....	98
<b>50.</b>	Arrendamiento administrativos.....	99
<b>51.</b>	Servicios de comunicación.....	99
<b>52.</b>	Mantenimiento de computación.....	99
<b>53.</b>	Resumen gastos administrativos.....	100
<b>54.</b>	Materia prima.....	100
<b>55.</b>	Mano de obra directa.....	101
<b>56.</b>	Proyección mano de obra.....	101
<b>57.</b>	Mano de obra indirecta.....	102
<b>58.</b>	Proyección mano de obra indirecta.....	102
<b>59.</b>	Servicios básicos producción.....	102
<b>60.</b>	Consumo de gas.....	103
<b>61.</b>	Mantenimiento equipo.....	103
<b>62.</b>	Reposición de menaje y utensilios.....	103
<b>63.</b>	Combustibles.....	104
<b>64.</b>	Arriendo producción.....	104
<b>65.</b>	Útiles de repartición .....	104

<b>66.</b>	Útiles de aseo .....	105
<b>67.</b>	Resumen costos de producción .....	105
<b>68.</b>	Sueldo de ventas.....	106
<b>69.</b>	Proyección del costo de mano de obra de ventas .....	106
<b>70.</b>	Publicidad.....	107
<b>71.</b>	Resumen gastos ventas.....	107
<b>72.</b>	Amortización.....	107
<b>73.</b>	Tabla de interés y capital.....	108
<b>74.</b>	Depreciación activos fijos.....	109
<b>75.</b>	Activos diferidos.....	110
<b>76.</b>	Estado de pérdidas y ganancias.....	111
<b>77.</b>	Estado de flujo de caja.....	112
<b>78.</b>	Tasa de rendimiento medio.....	113
<b>79.</b>	Cálculo de la tasa de rendimiento medio.....	113
<b>80.</b>	VAN.....	114
<b>81.</b>	TIR.....	114
<b>82.</b>	PRI con valores corrientes.....	115
<b>83.</b>	Flujos deflactados.....	115
<b>84.</b>	PRI con valores constantes.....	116
<b>85.</b>	Costo beneficio.....	116
<b>86.</b>	Proyección del punto de equilibrio.....	117
<b>87.</b>	Resumen de evaluación financiera .....	119
<b>88.</b>	Parámetros de medición.....	134

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1.	Provincia de Imbabura.....	33
2.	Cantón Otavalo.....	34
3.	Índice de empleo.....	36
4.	Variedad en el menú.....	59
5.	Estándares nutricionales.....	60
6.	Tipo de alimentación.....	61
7.	Factor de apreciación.....	62
8.	Hora de lunch.....	64
9.	Diseño de tarjeta de presentación.....	74
10.	Hojas de presentación.....	75
11.	Mapa de Imbabura.....	78
12.	Micro localización del proyecto.....	78
13.	Ubicación del proyecto.....	81
14.	Diseño de instalación y de planta.....	82
15.	Flujo grama de procesos prestación de servicios.....	132
16.	Flujo grama de procesos de compras.....	133

## ANTECEDENTES

En el Ecuador el sector micro empresarial representa el 60% de la población económicamente activa y aporta entre el 10 y 15% de valor agregado bruto nacional, constituyéndose en una parte importante del aparato productivo nacional.

La Provincia de Imbabura está al Norte de la Sierra del Ecuador, conocida también como Provincia de los Lagos, situada a 115 km al noreste de Quito y a 125 km al sur de Tulcán, limita al norte con la provincia del Carchi y Esmeraldas, al sur con Pichincha, al este con Sucumbíos, y al Oeste con Esmeraldas, cuenta con una superficie de 4986 Km<sup>2</sup>, la misma que está conformada por seis cantones: Ibarra, Antonio Ante, Cotacachi, Otavalo, Pimampiro y Urcuqui.

Otavalo también conocida como Valle del Amanecer, cuenta con una población de 39534 habitantes según información del censo realizado por el INEC en el año 2010, ciudad que se destaca por la elaboración y venta de artesanías convirtiéndole en una ciudad visitada por turistas nacionales y extranjeros, siendo su principal motor para el desarrollo de la economía de la ciudad.

De acuerdo a la información registrada en la Cámara de Comercio Otavalo cuenta con un total de 150 Micro Empresas que se dedican a diferentes actividades, así como también con un total de 30 Instituciones públicas y privadas.

La sociedad actual se desarrolla a un ritmo muy acelerado, las distancias a recorrer son muy largas y no se dispone del tiempo suficiente para llegar a tal o cual lugar, la congestión del tráfico vehicular; por ello paulatinamente se fueron adquiriendo otros esquemas de comportamiento que trajeron consigo la creación de nuevas actividades que tendieran a facilitar la permanencia de los individuos en sus sitios de trabajo o a lugares que tuvieran que dirigirse para realizar una actividad específica.



En Otavalo hay Empresas que demandan una serie de servicios complementarios como es el de proveer el suministro de alimentos. Esta es una actividad de gran impacto en las personas por que busca proteger las condiciones de higiene y salud.

Sin embargo, también los empresarios y/o directivos de algunas instituciones consideraban que el tiempo que se tomaba su personal para el almuerzo fuera de sus hogares, podía convertirse en un momento para compartir con los compañeros de trabajo dentro de un ambiente diferente y fomentar lazos de convivencia en la sociedad, considerándola como una gran familia, y entre las alternativas que se planteaban, surgió la necesidad de requerir la provisión de comida para el almuerzo de su personal. Así nace el servicio de comida institucional que más tarde se conocerá como catering.

El servicio de catering busca presentar una alternativa eficiente, higiénica y a costos competitivos en el mercado a diferentes Instituciones y sectores industriales de Otavalo.

## **JUSTIFICACIÓN**

En el mundo entero una de las necesidades biológicas del ser humano que no puede pasar por alto es la alimentación es por ello que la actividad del servicio de alimentos preparados ha crecido a un ritmo acelerado ya que hoy en día la inserción masiva de hombres y sobre todo mujeres en el mercado laboral hace imposible que las tradicionales labores de hogar se las realicen cómo era en tiempo pasado.

En la actualidad no se encuentra un servicio especializado que cubra las necesidades de una alimentación balanceada y cerca de sus lugares de trabajo ocasionando que esto repercuta en su salud, bajo rendimiento en sus labores y atrasos continuos.

En razón de que todas las personas que laboran tienen que salir a buscar donde proveerse de alimentos en su hora de descanso nosotros proponemos el estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada al servicio de catering a domicilio, buscando bienestar en su salud, mejorando sus relaciones laborales, ahorro de recursos económicos y optimización del tiempo de descanso.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar un Estudio de Factibilidad para la creación de una micro empresa dedicada al servicio de catering a domicilio en la Ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un diagnóstico situacional en la ciudad de Otavalo en relación a la prestación de servicios de Catering a domicilio para establecer aliados, oportunidades, oponentes y riesgos.
- Estudiar las bases teórico-científicas que permitan estructurar el marco teórico a través de una investigación bibliográfica y documental que servirá como referente conceptual y técnico del proyecto.
- Elaborar un estudio de mercado en la zona de interés geográfico, mediante la implementación de la microempresa valorando la oferta y la demanda.
- Elaborar un estudio técnico para la implementación de un servicio de catering a domicilio.
- Desarrollar un estudio financiero que permita el análisis de variables para la evaluación de la alternativa de creación de un servicio de catering a domicilio.
- Estructurar un estudio orgánico – administrativo, acorde a la normativa legal vigente
- Determinar los impactos, a través de la evaluación de factores que generen la implantación de este proyecto.

## CAPÍTULO I

### 1. Antecedentes

El presente estudio será realizado en la ciudad de Otavalo en la Provincia de Imbabura que se encuentra localizada al norte de la sierra del Ecuador, situada a 115Km al noreste de Quito y a 125KM al sur de Tulcán, limita al norte con la provincia del Carchi y Esmeraldas, al sur con Pichincha, al este con Sucumbíos y al Oeste con Esmeraldas, conocida como la provincia de los lagos, ya que se encuentra la mayoría de los lagos del país como son el Lago San Pablo y las lagunas de Yahuarcocha y Cuicocha.

Otavalo conocida como Valle del Amanecer, con un crecimiento poblacional de 1.33%, según datos del INEC (2010), ha sido declarada como Capital Intercultural de Ecuador, por ser una ciudad con enorme potencial en varios aspectos, poseer de un encanto paisajístico, riqueza cultural, historia y desarrollo comercial, ciudad famosa por su habilidad textil, comercial y industrial, características que han dado lugar al mercado artesanal indígena más grande de Sudamérica donde gente de todo el mundo la visita para admirar la diversidad de sus artesanías y comercio, convirtiéndola a la ciudad en el centro de la actividad comercial debido a que en ella se encuentra un sinnúmero de empresas en general.

Según información del INEC algunas de estas empresas se dedican a la preparación de alimentos tales como: Hotel El Indio, SISA, Rincón de Belén, Hoteles Flores, La comida de Alfredo, Hostería Inty Raymi.

Sin embargo se observa de una problemática que existen pocas empresas que prestan el servicio de alimentos a domicilio y se nota la presencia de personal poco capacitado en la elaboración de alimentos saludables para el consumidor.

Es por ello, el propósito de este proyecto es prestar un servicio de catering a domicilio buscando cubrir estándares técnicos relacionados sobre todo con la conservación óptima de los alimentos y adicionalmente considerar factores de orden nutricional que exigen las organizaciones internacionales de salud y medicina, para ello es fundamental presentar los siguientes aspectos:

- Las temperaturas de conservación de alimentos legalmente establecidas o determinadas tecnológicamente.
- Los recipientes a utilizarse, de materiales metálicos y poliméricos.
- La hermeticidad o capacidad de mantener la temperatura de los envases

Por las razones expuestas podemos decir que la realización de este proyecto, no solo ayudara aliviar la problemática de que servirse a la hora del almuerzo para las personas que mantienen un horario de trabajo y el tiempo de receso no es suficiente, de igual manera contribuirá al crecimiento de la economía de la ciudad de Otavalo.

## **1.2 Objetivo**

### **1.2.1 Objetivo General**

Realizar un diagnóstico situacional en la ciudad de Otavalo en relación a la prestación de servicios de Catering a domicilio para establecer aliados, oportunidades, oponentes y riesgos.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la ubicación geográfica donde se implementará el proyecto.
- Establecer los aspectos demográficos del área de estudios.
- Conocer las actividades socio - económicas del sector de investigación.
- Establecer la normativa legal que deben cumplir las empresas dedicadas al servicio de alimentos.

### **Variables**

- ✓ Ubicación geográfica
- ✓ Socio demográficas
- ✓ Actividades socio – económicas
- ✓ Normativa legal

### **1.2.3 Indicadores**

#### **1.2.3.1 Ubicación Geográfica**

- ✓ Extensión territorial

- ✓ Ubicación
- ✓ Servicios básicos

#### **1.2.3.2 Socio Demográficas**

- ✓ Densidad poblacional
- ✓ Educación
- ✓ Empleo

#### **1.2.3.3 Actividades Socio - Económicas**

- ✓ Economía del Cantón

#### **1.2.3.4 Normativa Legal**

- ✓ Leyes
- ✓ Planes
- ✓ Normativas
- ✓ Permisos

### 1.3 Matriz de Relación Diagnostica

**Cuadro Nro.01**

<b>Objetivos</b>	<b>Variabes</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Público</b>
Identificar la ubicación geográfica donde implementara el proyecto	Ubicación geográficas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Extensión territorial</li> <li>✓ Ubicación</li> <li>✓ Servicios básicos</li> </ul>	Secundaria	Bibliográfica	INEC Cámara de Comercio Municipio de Otavalo
Establecer los aspectos demográficos del área de estudios	Socio demográficos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Densidad poblacional</li> <li>✓ Educación</li> <li>✓ Empleo</li> </ul>	Secundaria		INEC Cámara de Comercio Municipio de Otavalo
Conocer las actividades socio económicas del sector de investigación	Actividades económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Economía del Cantón</li> </ul>	Secundaria	Bibliográfica	INEC Cámara de Comercio Municipio de Otavalo

Establecer la normativa legal que deben cumplir las empresas dedicadas al servicio de alimentos.	Normativa Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leyes</li> <li>✓ Planes</li> <li>✓ Normativas</li> <li>✓ Permisos</li> </ul>	Secundaria	Bibliográfica	Municipio de Otavalo SRI
--	-----------------	---	------------	---------------	--------------------------

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación



#### **1.4 Identificación de la Población**

El presente trabajo de investigación pretende ofertar a la población urbana de Otavalo, principalmente va enfocado a prestar nuestro servicio a las personas que laboran en las instituciones públicas y privadas.

#### **1.5 Diseño de Instrumento de Investigación**

La información que se obtuvo en la investigación de campo se sustentó en las diferentes técnicas en la recopilación de información como:

##### **1.5.1 Información Secundaria**

Se recopiló información secundaria a través de información que ya ha sido procesada, para lo cual nos valdremos de:

:

- Libros
- Revistas
- Internet
- Folletos
- Artículos de prensa

Esta información fue recolectada de las diferentes fuentes bibliográficas y documentales referentes al tema de estudio, la cual le detallamos a continuación:

##### **➤ Extensión Territorial**

La Provincia de Imbabura está dentro de la Zona de Planificación Nro. 1, se encuentra localizada al norte de la sierra del Ecuador, situada a 115Km al noreste de Quito y a 125KM al sur de Tulcán, limita al norte con la provincia del Carchi y Esmeraldas, al sur con Pichincha, al este con Sucumbíos y al Oeste con Esmeraldas.

## Provincia de Imbabura

### Gráfico Nro. 01



Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Autoras de la investigación

Según el último censo INEC 2010 La Provincia de Imbabura cuenta con una población de 409,359, con una extensión territorial de 4,559 km<sup>2</sup> aproximadamente, está dividida políticamente con los siguientes cantones:

### Cuadro Nro. 02

#### División Política

CANTONES	NRO PARROQUIAS
IBARRA	8 parroquias
OTAVALO	11 parroquias
ANTONIO ANTE	5 parroquias
COTACACHI	9 parroquias
URCUQUI	6 parroquias
PIMAMPIRO	4 parroquias

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Autoras de la investigación

La provincia de Imbabura de acuerdo con su ubicación geográfica es privilegiada por algunos aspectos primero la cercanía hacia la Capital de la República, lo que motiva la visita de muchos turistas tanto nacionales como extranjeros; dispone de

muchos micros climas que favorece primero a la agricultura donde podemos obtener productos tanto de clima cálido, templado y frío.

En todos y en cada uno de los cantones tenemos diferentes nichos turísticos que motiva la visita diaria de turistas.

### ➤ Ubicación del Cantón Otavalo

El cantón Otavalo está ubicado al Norte del País a 95Km al suroeste de Quito y 20 km al norte de Ibarra, con una altitud de 2550 metros sobre el nivel del mar.

**Gráfico Nro. 02**  
**Cantón Otavalo**



Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Autoras de la investigación

Otavalo está considerado como la capital turística del Ecuador, sus lugares emblemáticos como la plaza de ponchos y su mercado de artesanías es el mercado más grande de Centro y Sur América; la etnia indígena otavaleña que ha viajado con sus artesanías por todo el mundo hace que muchos turistas vengan a compartir sus vivencias, su cultura y tradiciones a más de su rica gastronomía motiva que vengan a conocer; por otro lado sus fuentes naturales más visitadas como las Lagunas de Mojanda, Lago San Pablo, Cascada de Peguche, el Lechero, el Parque Cóndor y recientemente la rehabilitación del ferrocarril invitan a conocer esta ciudad permanentemente.

### ➤ **Servicios Básicos**

La provincia de Imbabura tiene mejores condiciones de dotación de servicios básicos a comparación con las demás provincias de la región y de esta manera se puede evidenciar las condiciones de comodidad y salubridad en que viven los pobladores de la Provincia de Imbabura.

La ciudad de Otavalo en el sector urbano cuenta con alta cobertura en los servicios básicos.

**Cuadro Nro. 03**  
**Cobertura de Servicios Básicos**

<b>Servicios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Energía Eléctrica</b>	<b>95.50%</b>
<b>Agua Potable</b>	<b>81.00%</b>
<b>Alcantarillado</b>	<b>89.20%</b>
<b>Telefonía Fija e Inalámbrica</b>	<b>95.00%</b>

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Autoras de la investigación

La provincia de Imbabura el trabajo de los últimos años de los Gobiernos Autónomos Descentralizados han dado un gran impulso y apoyo en la cobertura de todos los servicios básicos conscientes de que es un indicador para un buen desarrollo tanto de salud como productivo.

En Otavalo la buena cobertura de servicios básicos favorece para el desarrollo de varias actividades económicas entre ellas el servicio de alimentación.

### ➤ **Densidad Poblacional**

El Cantón Otavalo, está constituido por dos parroquias urbanas y 9 parroquias rurales, con una superficie total de 528 km<sup>2</sup>, con una poblacional total de 104.874 mil habitantes (INEC2010).

A nivel regional, Imbabura es una de las provincias con mayor dinamismo económico, con una PEA del 26.3% a nivel regional que representa 52447 habitantes, la PEA se centra en la zona urbana de Otavalo con un 51.82% que representa 27210 habitantes. La producción bruta representa el 33% (año 2010)

según INEC), lo que le constituye en la tercera provincia dentro de la región con mayor generación de ingresos.

El aporte principal de Imbabura a la economía se ubica en el sector terciario: equivale a 56%; le sigue el secundario, con 34%, distribuido en las actividades de manufactura, con un aporte representativo de 18%.

Cada año el crecimiento de la población urbana demanda de varios servicios como vivienda, educación, transporte y especialmente el de alimentación lo que favorece para implementar la creación de servicios de catering a domicilio por cuanto los hogares otavaleños se han visto en la necesidad de trabajar los miembros principales de la familia.

### ➤ Empleo

En la provincia de Imbabura según el Censo del 2010, el 72% de la población está en edad de trabajar, del cual el 51.82 % es población económicamente activa, la población ocupada está comprendida en 9708 habitantes, de los cuales 4903 son hombres y 4805 son mujeres, la mayoría de la población se encuentra subempleada, sobrepasando niveles del 71%, los indicadores laborales se han deteriorado durante el último periodo, pasando la ocupación plena del 32% al 25.5%, lo que implica un crecimiento en el subempleo y del desempleo.

En la ciudad de Otavalo según la información del año 2015 de la Cámara de Comercio existe alrededor de 46 Empresas e Instituciones, públicas y privadas.

**Gráfico Nro. 03**  
**Índices de Empleo**



Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Autoras de la investigación

La crisis económica mundial que golpea especialmente a los países en vías de desarrollo implica una disminución de fuentes de trabajo y mucho más en ciudades pequeñas como Otavalo, pero el impacto positivo en la actividad turística en nuestro Cantón y siendo el principal motor de la economía de Otavalo el turismo ha hecho que exista la demanda de hoteles, restaurantes para satisfacer las necesidades de los clientes.

#### ➤ **Educación**

En la provincia de Imbabura existen dos Universidades que ofrecen Título académicos en el área de gastronomía como son: La Universidad Técnica del Norte y La Universidad Católica sede de Ibarra, con un promedio de 20 profesionales graduados en el año, así como también existen alrededor de 8 Centros los cuales ofrecen cursos de cocina nacional e internacional, teniendo muy buena acogida por parte de la población imbabureña.

La demanda cada vez más exigente de turismo especializado que no solo viene a disfrutar del paisaje y nuestra cultura sino también a degustar de nuestra exquisita y variada gastronomía de ahí la existencia de universidades y academias que están dotando de especialistas en esta materia.

#### ➤ **Economía del Cantón**

La economía del Cantón Otavalo la marca la población económicamente activa, las cuales se enfocan en los sectores artesanales, agropecuarios, industriales y de servicios. Según información del INEC en el 2010, el sector servicios es el más representativo a nivel cantonal en la cual su principal actividad es el comercio al por mayor y menor, enseñanza, administración pública, artesanías y transporte esto se ve enfocado en el crecimiento en la zona urbana, volviéndose los tipos de ocupación principales en el Cantón sean trabajar por cuenta propia o ser empleado público o privado.

**Cuadro Nro. 04**  
**Actividades Económicas**

<b>TIPO DE ACTIVIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comercio al por mayor y menor	30.7%
Industria manufacturera	19%
Actividades de alojamiento y comidas	10.2%
Enseñanza	14.2%
Actividades profesionales	6.8%
Información y comunicación	3.2%
Actividades de la salud	5.6%
Otras actividades	3%
Artes, entretenimiento y recreación	0.8%

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Autoras de la investigación

La población económicamente activa de Otavalo está enfocada básicamente en comercio, industria y pequeña industria, actividades de alojamiento, comidas, empresas públicos y privados, demandando el servicio de alimentación debido a sus horas laborables.

➤ **Plan**

La calidad de vida alude directamente al Buen Vivir en todas las facetas de las personas, pues se vincula con la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades materiales, psicológicas, sociales y ecológicas. Dicho de otra manera, tiene que ver con el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de los individuos y de las colectividades, en su afán por satisfacer sus necesidades y construir un proyecto de vida común.

Este concepto integra factores asociados con el bienestar, la felicidad y la satisfacción individual y colectiva, que dependen de relaciones sociales y económicas solidarias, sustentables y respetuosas de los derechos de las personas y de la naturaleza, en el contexto de las culturas y del sistema de valores en los que dichas personas viven, y en relación con sus expectativas, normas y demandas.

El neoliberalismo —en muchos casos, a través de los organismos internacionales de cooperación— impuso modelos uniculturales de atención y prestación de servicios de bajo nivel de acceso y calidad para los más pobres, que redujeron el conocimiento y el ámbito de acción de las políticas públicas. En la perspectiva de mirar integralmente los determinantes que inciden en la calidad de vida de la población y, más aun, con el fin de evitar los restringidos efectos de las políticas neoliberales, se han diseñado políticas y acciones responsables, integrales e integradas, con la participación activa de las distintas poblaciones, desde los territorios.

El objetivo 3 del Plan del Buen Vivir propone, acciones públicas, con un enfoque intersectorial y de derechos, que se concretan a través de sistemas de protección y prestación de servicios integrales e integrados. En estos sistemas, los aspectos sociales, económicos, ambientales y culturales se articulan con el objetivo de garantizar los derechos del Buen Vivir, con énfasis en los grupos de atención prioritaria, los pueblos y nacionalidades.

Las políticas públicas que ha implementado este Gobierno favorecen y respalda la creación de nuevos emprendimientos para atender de mejor forma a nuestros ciudadanos y de esta manera mejorar la calidad de vida de la población.

➤ **Leyes**

✓ **Tributarias**

Según el acuerdo Nro. 098 del Reglamento a la Ley del Registro Único de Contribuyentes en su artículo Nro. 2 manifiesta que toda persona nacional o extranjera que realice una actividad económica dentro del país deberán realizar la inscripción del Ruc dentro de los 30 primeros días de actividad económica.

✓ **Laboral**

Según el Código de Trabajo actualizado al 20 de abril del 2015 en el artículo 11 manifiesta que los contratos se clasifican en: expreso o tácito, a sueldo o jornal, por tiempo indefinido, por obra cierta, individual o de grupo, así como también en su artículo 15 manifiesta sobre el periodo de prueba el mismo que consiste en 90 días, pasado este tiempo el trabajador se queda de forma indefinida.



Todo nuevo emprendimiento debe estar apegado a las leyes y reglamentos que rigen en nuestra nación y tributar conscientemente lo que corresponde.

➤ **Normativa sanitaria, técnica y comercial**

Juntamente con el desarrollo de la tecnología, se crean instituciones especializadas dedicadas a establecer normas y mecanismos que permitan homologar y normar la legislación sanitaria a nivel mundial. Todos los países que comercialicen alimentos deben utilizar los mismos métodos de control sanitario para poder comparar resultados y facilitar el libre intercambio o el consumo interno.

Estas legislaciones están a cargo de las normas que se han constituido a nivel internacional como: Códex Alimentario, Normas HACCPBPM (Buenas Prácticas de Manufactura y Análisis de Peligros y Puntos Críticos) e Norma ISO 9000 (Calidad y Gestión de Calidad).

El Codex Alimentario, es un código internacional que constituye la base para muchas normas alimentarias nacionales de cada país. Esta regula los siguientes aspectos:

- Etiquetado de alimentos
- Aditivos alimentarios
- Sistemas de inspección y certificación de importaciones y exportaciones de alimentos.
- Higiene de los alimentos

Los servicios de catering están sujetos a estándares técnicos relacionados sobre todo con la conservación óptima de los alimentos, adicionalmente debemos considerar factores de orden nutricional que exigen las organizaciones internacionales de la salud y medicina.

Es fundamental tener presente los siguientes aspectos:

- Las temperaturas de conservación de alimentos legalmente establecidos o determinados tecnológicamente.
- Los recipientes a utilizarse de materiales metálicos o poliméricos.
- La hermeticidad o capacidad de mantener la temperatura de los contenedores.

El servicio de catering debe tener los mejores y mayores controles de calidad en los productos alimenticios como los de control sanitario y nutricional en los menús a ofrecer.

➤ **Permisos**

Para el funcionamiento de los negocios debemos obtener diferentes permisos como son:

- Permisos Municipales.- Obtención y Pago de Patente Municipal.
- Permisos sanitarios.- Obtención y Pago del Ministerio de Salud.
- Permisos del cuerpo de bomberos.- Obtención y Pago en el Cuerpo de Bomberos.

**1.6 Construcción de la Matriz AORR**

<b>Aliados</b>	<b>Oponentes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existe la aceptación de nuevos servicios por el incremento de la población urbana.</li> <li>➤ La mayor parte de la población trabajan en actividades por cuenta propia o bajo dependencia</li> <li>➤ Existe personal calificado para desempeñar las actividades de prestación de servicios de catering a domicilio.</li> <li>➤ Existencias de servicios básicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incremento de este tipo de actividad en el Cantón.</li> <li>➤ Falta de recursos económicos disponibles para la inversión.</li> <li>➤ La experiencia y el prestigio de algunos restaurantes posicionados en el mercado.</li> <li>➤ Los precios estandarizados por parte de la competencia.</li> </ul>

<b>Oportunidades</b>	<b>Riesgos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existe pocas empresas que presten un servicio de catering a domicilio en la ciudad de Otavalo.</li> <li>➤ Se crea un servicio para cuidado nutricional de la parte trabajadora.</li> <li>➤ Existe una cultura consumista a pesar de la crisis económica que se mantiene.</li> <li>➤ Es un servicio de vital necesidad en los seres humanos.</li> <li>➤ Existencia de productos orgánicos en el mercado.</li> <li>➤ Existencia de Empleados con enfermedades gastrointestinales.</li> <li>➤ Existencia de centros de estudio que ofrecen la carrera de gastronomía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las fuentes de financiamiento se están cerrando.</li> <li>➤ La inflexibilidad de leyes laborales.</li> <li>➤ Falta de liquidez en el mercado.</li> <li>➤ Elevado costo de arrendamiento.</li> </ul>

### **1.7 Determinación de la Oportunidad de Inversión**

Luego de concluido el estudio diagnóstico donde se aplicó los diferentes instrumentos y técnicas de investigación el análisis de la Matriz de Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos podemos visualizar con mayor claridad la oportunidad de inversión.

En la Provincia de Imbabura existe una gran acogida por la carrera de gastronomía logrando así encontrar en el mercado personal calificado que desea dedicarse a la preparación de alimentos, de igual manera encontramos varias Granjas de Productos orgánicos en la cual su costo está al alcance de la economía de la población.

En la Ciudad de Otavalo el 10.2 % de la PEA se dedica a la actividad de prestar el servicio de alimentación los cuales se los encuentran establecidos cerca de los lugares de trabajo, estos establecimientos ofrecen por lo regular alimentos poco nutritivos, generando estas prácticas de preparación de alimentos enfermedades gastrointestinales, ya que el 58% de las personas atendidas en el dispensario de salud del IESS de la Ciudad de Otavalo están siendo sometidas a tratamientos por gastroenteritis.

Es necesario por esta razón contar con un servicio que brinde una alimentación sana, mediante la selección de alimentos acoplados a las exigencias nutricionales que toda persona necesita para dar un alto nivel de rendimiento en sus tareas.

Es por esto que se ve necesario y apropiado realizar un “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA AL SERVICIO DE CATERING A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 La Factibilidad

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo las metas señaladas. En un estudio de factibilidad sólo se desarrolla la mejor alternativa identificada en un estudio de pre factibilidad. El estudio de factibilidad abarca todos los aspectos económicos, institucionales, sociales y de ingeniería de un proyecto. La necesidad de un proyecto es analizada junto con la disponibilidad de recursos. <https://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea72s/ch24.htm> (15 de enero del 2016)

El estudio de factibilidad es una guía para conocer si es viable o no la ejecución de un proyecto mediante el estudio técnico, económico y social de la inversión ya que se utilizara recursos como el tiempo, dinero, materia prima, equipos y tecnología.

##### 2.1.2 Objetivos

- ✓ Conocer si se puede producir algo.
- ✓ Saber si se podrá vender el producto.
- ✓ Definir si se podrá obtener pérdidas o ganancias.
- ✓ Definir si se contribuirá con la conservación, protección o restauración de los recursos naturales y el ambiente.
- ✓ Aprovechar al máximo los recursos propios.

### 2.2 Etapas del Estudio de Factibilidad

#### 2.2.1 Diagnóstico Situacional

Meza (2010) dice: "Es la identificación, descripción y análisis evaluativo de la situación actual de la organización o el proceso, en función de los resultados que se esperan y que fueron planteados en la misión. Es a la vez una mirada sistemática y contextual, retrospectiva y prospectiva, descriptiva y evaluativa". (p.22)

El estudio del diagnóstico es un análisis general de la situación en donde queremos implementar nuestro proyecto, esto nos servirá de base para conocer si el proyecto es viable o no.

### **2.2.2 Marco Teórico**

Meza (2010) dice: “un marco teórico es el grupo central de conceptos y teorías que uno utiliza para formular y desarrollar un argumento (o tesis) esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que uno usa dentro de la estructura predefinida”. (p.22)

El marco teórico es una investigación bibliográfica ya sea en libros, linkografías o web grafías para sustentar teóricamente la idea del proyecto.

### **2.2.3 Estudio de Mercado**

Meza (2010) señala: “El estudio de mercado es un estudio de demanda, oferta y precio de un bien o servicio”. (p.22)

En el estudio de mercado mediante la demanda nos demuestra la necesidad de adquirir de los consumidores un bien o servicio, y mediante la oferta podemos conocer a nuestra competencia que existe en determinado sector o zona.

#### **2.2.3.1 Oferta**

Araujo (2012) afirma: “La oferta es el importante volumen de bienes y servicios que los productores actuales colocan en el mercado para ser vendidos, ósea, es la cuantificación de los productos, en unidades de dinero, que actualmente las empresas que constituyen la competencia están vendiendo en el mercado de estudio. La determinación de la oferta es importante para el proyecto, porque, en función del dominio y control actual del mercado existente en poder de los competidores, el proyecto podrá aprobarse y con ello tener la oportunidad de participar con éxito o no en el mercado elegido”. (p.43)

La oferta es una de las fuerzas del mercado y representa a la cantidad de bienes o servicios que personas, empresas u organizaciones producen para colocarlas en el mercado para su venta a un determinado valor.

### **2.2.3.2 Demanda**

Casado y Sellers (2010) expresa: Es el volumen total que sería adquirido de dicho producto por un grupo de compradores determinado, en un periodo de tiempo fijado y a partir de unas condiciones de entorno y esfuerzo comercial determinados. (p.22)

La demanda representa a los bienes adquiridos por personas, empresas u organizaciones para su consumo o para la elaboración de otros productos a precios y condiciones establecidas por el comprador y el vendedor.

### **2.2.3.3 Precio**

Casado y Sellers (2010) expresa: Precio es el pago o recompensa asignado a la obtención de bienes o servicios.

El precio es la cantidad monetaria que se paga por la compra de un bien o un servicio. (p.23)

### **2.2.3.4 La comercialización**

Kother (2008) dice: “La mayoría de los productores recurren a intermediarios para que lleven sus productos al mercado. Tratan de forjar un canal de distribución, es decir, un serie de organizaciones independientes involucradas en el proceso de lograr que el consumidor o el usuario industrial pueda usar o consumir el producto o servicio”. (p. 471)

La comercialización se le puede definir como una herramienta de la mercadotecnia que incluye un conjunto de estrategias, procesos y actividades necesarias para llevar los productos desde el fabricante hasta el lugar donde el cliente lo requiera en las cantidades precisas.

### **2.2.3.5 Publicidad**

Casado y Sellers (2010) expresa “La publicidad es una forma de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio, insertar una nueva marca o producto dentro del mercado de consumo, mejorar la imagen de una marca o re posicionar (o mantener mediante la recordación) un producto o marca

en la mente de un consumidor. Esto se lleva a cabo a través de campañas publicitarias que se difunden en los medios de comunicación siguiendo un plan de comunicación preestablecido. (p.24)

Publicidad es una forma de comunicación entre el fabricante y el consumidor, de un producto o servicio, para poder así incrementar su ventas, esto se lleva a cabo por medio de campañas publicitarias en radio, televisión e internet.

#### **2.2.4 Estudio Técnico**

Meza (2010) dice: “El estudio técnico es verificar la posibilidad técnica de fabricación del producto o producción del servicio para lograr objetivos del proyecto”. (p.23)

Mediante el estudio técnico podemos determinar el tamaño del negocio, su lugar de funcionamiento, sus aspectos organizativos, administrativos y legales. Mediante el estudio técnico se ve la forma de cómo poner en marcha el proyecto desde su ubicación hasta su inversión.

##### **2.2.4.1 Presupuesto**

Se llama presupuesto “Al cálculo y negociación anticipada de los ingresos y egresos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual. Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización. El presupuesto es el instrumento de desarrollo anual de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año”. Fundación Wiki media (4 de febrero del 2016).

Los presupuestos son planes formales escritos en términos monetarios que determinan la trayectoria cuantitativa y cualitativa futura de los diversos renglones operativos o administrativos del proyecto,



### **2.2.5 Estudio Financiero**

Baca (2010) dice: “El estudio financiero ordena y sistematiza la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elabora los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica”. (p.7)

El estudio financiero es el encargo de ordenar y sistematizar la información monetaria de los estudios anteriores y es el encargado de realizar las estimaciones financieras para encontrar un punto de equilibrio y posteriormente una ganancia mediante el desarrollo del proyecto.

#### **2.2.5.1 Estados Financieros**

Zapata (2011) dice: Los Estados Financieros son informes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y Evaluar el potencial económico de la entidad. (p. 63)

#### **2.2.5.2 Balance General**

Zapata (2011) dice: “Es un informe contable que presenta ordena y sistemáticamente las cuentas de activo, pasivo y patrimonio y determina la situación financiera de la empresa en un tiempo determinado”. (p.63)

Este balance presenta en forma ordenada las cuentas de activo, pasivo y patrimonio en si lo que tiene y adeuda la empresa, informando la situación financiera de la empresa.

#### **2.2.5.3 Estado de Pérdidas y Ganancias**

Zapata (2008) menciona: “El estado de resultados muestra efectos de las operaciones de una empresa y su resultado final, ya sea ganancias o pérdidas. Muestra también un resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la empresa durante un período determinado”. (p.61)

El estado de resultados también conocido como estado de pérdidas y ganancias, es un documento donde se muestra detalladamente los ingresos, los gastos y la

utilidad o pérdida que ha generado una empresa durante un período de tiempo determinado.

#### **2.2.5.4 Estado del Flujo de Efectivo**

Araujo (2012) manifiesta: “Los flujos netos del proyecto están constituidos por la diferencia entre los ingresos y egresos en efectivo generados por el proyecto una vez iniciada su operación; no conforman un estado financiero proforma por sí solo, de hecho se derivan del estado de origen y de aplicación de recursos”. (p. 119)

El flujo de caja es un instrumento administrativo para controlar el dinero que entra y sale de la empresa, en este estado se deben registrar todos los movimientos de caja tanto ingresos como egreso.

#### **2.2.6 Evaluadores Financieros**

El estudio de evaluación económica financiera es la parte final de toda la secuencia de análisis de factibilidad de un proyecto, esto sirve para ver si la inversión propuesta será económicamente rentable, para la toma de decisiones de aceptación o rechazo de la inversión.

##### **2.2.6.1 Valor Actual Neto (VAN)**

Sapag (2011) señala: “El VAN plantea que el proyecto debe aceptarse si su valor actual neto es igual o superior a cero, donde VAN es la diferencia entre todos sus ingresos y egresos expresados en moneda actual”. (p.321)

El cálculo del VAN es muy importante para la valoración de inversiones, si resultase un VAN alto sería una razón importante para nuestra unidad productiva y en caso que resultase bajo deberíamos considerar si invertir o no.

##### **2.2.6.2 Tasa interna de retorno (TIR)**

Córdoba (2012), “La tasa interna de retorno conocida como TIR, refleja la tasa de interés o de rentabilidad que el proyecto arrojará período a período durante toda su vida útil”. (p.242)

El TIR nos permitirá decidir sobre la aceptación o rechazo de nuestro proyecto inversión. Su tasa de interés calculada permitirá medir la recuperación de la inversión que le se dio al proyecto.

### **2.2.6.3 Costo beneficio**

Sapag (2011) señala: “El análisis del Costo-Beneficio es una técnica de evaluación genérica que se emplea para determinar la conveniencia y oportunidad de un proyecto”. (p.278)

El costo beneficio es un consideración basada en el principio de obtener los mayores y mejores resultados con mínimo esfuerzo, con eficiencia y eficacia.

### **2.2.6.4 Punto de equilibrio**

Meza (2010) manifiesta: “se define como aquel punto o nivel de ventas en el cual los ingresos totales son iguales a los costos totales y, por lo tanto, no se genera ni utilidad ni pérdida contable en la operación”. (p.138)

El punto de equilibrio permitirá la base de venta del bien o servicio, el cuál ni se gane ni se pierda y con ello tomar la mejor decisión.

### **2.2.6.5 Periodo de recuperación**

Córdoba (2012) manifiesta: 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” (p.234)

El período de recuperación es el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de nuestra inversión se recuperen su costo o inversión inicial.

### **2.2.7 Estudio Administrativo**

Coulter (2010) manifiesta: “La administración es el proceso de alcanzar metas trabajando con y por medio de la gente y de otros recursos de la organización”.(p. 6)

En toda empresa es esencial utilizar la administración desde su actividad organizativa así como también en los niveles jerárquicos, esta actividad se desarrolla tanto en grandes empresas como en pequeños negocios. Todo proceso se debe lograr que se realice por medio de la planeación, la organización, delegación de funciones, integración de personas, dirección y control en el mejor ambiente laboral.

#### **2.2.7.1 La Microempresa**

Torres (2009) dice: “La Microempresa es la organización económica de hecho, administrada por una o más personas emprendedoras que tiene por objetivos económicos, éticos y sociales. Su capital no supera los 20.000 USD y el número de trabajadores no sobrepasa los 10, aplican autogestión y tiene gran capacidad de adaptarse al medio.”(p.16)

La microempresa es la unión de dos o más personas que tienen como objetivo la creación de un negocio que les permita lograr una rentabilidad económica, mediante la microempresa se logra dinamizar en gran cantidad la economía de los países.

#### **2.2.7.2 Misión**

Galindo (2011) manifiesta “La misión de una empresa se fundamenta básicamente en el propósito para el cual fue creada, teniendo en cuenta el tipo de actividad que realizará durante su período de operación”. (p.16)

Es la razón de ser de una empresa, el motivo por el cual, es la determinación de las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

#### **2.2.7.3 Visión**

Galindo (2011) manifiesta: “Es un conjunto de ideas generales que permiten definir claramente, a donde quiere llegar la organización en un futuro, mediante proyecciones descriptivas y cuantitativa”. (p.17)

Se refiere a la imagen futura de la empresa como nosotros queremos que sea mediante proyecciones.

#### **2.2.7.4 Organización estructural**

Hernández y Rodríguez (2012) manifiesta: “En toda empresa es necesario establecer una estructura organizativa, la misma que servirá como ente ejecutor, un método que sirve para lograr mayor coordinación, interrelación e integración de todas las actividades realizadas dentro de esta, con el único objetivo de cumplir con las metas deseadas. De igual manera ayuda a determinar las obligaciones, deberes y responsabilidades de los miembros que conforman las distintas unidades dentro de la organización. (p. 85)

La organización estructural es importante dentro de una empresa ya que sirve como ente organizador y regulador de los deberes y obligaciones de las actividades con el objetivo de cumplir las metas propuestas.

#### **a ) Organigrama estructural**

Hernández y Rodríguez (2012) dice: “El organigrama estructural es la orientación gráfica de la estructura, organiza y muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación y líneas de autoridad”. (p.86)

#### **b) Orgánico funcional**

Hernández y Rodríguez (2012) dice: “El orgánico funcional es una especificación de las tareas y requisitos necesarios a cada uno de los cargos y unidades administrativas que forman parte de la estructura organiza, necesario para cumplir con las atribuciones de la organización”. (p.87)

#### **2.2.8 Impactos**

Baca (2010) dice: “es el proceso de identificación que obliga al investigador profundizar la manera en que el proyecto afectara o incidirá en el bienes de una comunidad o sociedad, son los aspectos positivos y negativos que la ejecución del proyecto provocara.”(p.7)

Los impactos pueden ser:

- Económico
- Social
- Educativo
- Ambiental

### **2.3 Servicios de Alimentación**

Los servicios de alimentación son instalaciones donde preparan y sirven alimentos para el consumo humano. Los mismos son de carácter social (cantinas escolares, comedores escolares, universitarios, laborales y otros) o comercial (restaurantes, bufet y servicios de comida rápida). Fundación Wiki media (4 de febrero del 2016)

El servicio de alimentación son lugares donde preparan y sirven alimentos para el consumo humano.

#### **2.3.1 Catering**

Se denomina cáterin (del inglés *catering*) al servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole. Fundación Wiki media (4 de febrero del 2016)

El catering es un servicio personalizado de acuerdo a las necesidades del cliente, por lo general se lo contrata para eventos sociales, reuniones de trabajo y fiestas familiares.

#### **2.3.2 Tipos de catering**

- ✓ Catering aperitivo: su duración es de 15 a 30 minutos y se calculan dos bocados por persona.
- ✓ Catering coctel: su duración es de 2 horas y se calcula de quince a veinte bocados por persona.
- ✓ Catering banquete: su duración es de seis a ocho horas, se presta el servicio de entrada, plato principal, postre, servicio de café, brindis, mesa de dulce y final de fiesta.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Estudio de Mercado**

#### **3.1 Introducción**

En el mercado existe en poca cantidad el servicio de alimentación que tenga una entrega personalizada al lugar de trabajo de las personas, los restaurantes y tiendas de comida existentes no ofrecen variedad y más que nada sus menús no contiene un valor nutricional, por ende causa insatisfacción en los trabajadores de las empresas que no cuentan con un servicio de alimentación inmerso en su empresa, al realizar el estudio de mercado se evidencia preocupación en la forma que se encuentran alimentándose y se ve una gran acogida a la propuesta que pretendemos. A través de ella miran una opción de mejorar la calidad de vida ya que por medio de este servicio mejorará la salud de los trabajadores que acceden a la contratación del servicio.

El proceso de elaboración de los alimentos se encontraran bajo una rigurosa verificación de cumplimiento de normas de salud, de higiene y calidad para la entrega de los alimentos, conjuntamente la comercialización será directa de proveedor a consumidor garantizando la entrega de un producto, fresco, sano y nutritivo para quien lo consuma.

#### **3.2 Objetivos de la Investigación**

##### **3.2.1 Objetivo General**

Elaborar un estudio de mercado para determinar la demanda insatisfecha del servicio de entrega de catering a domicilio en la ciudad de Otavalo.

##### **3.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la oferta existente del mercado en el servicio de alimentación.
- Identificar la demanda del nuevo servicio.
- Fijar el precio del servicio de alimentación.
- Establecer las estrategias de publicidad.

### 3.3 Matriz Diagnóstica del Estudio de Mercado

Cuadro Nro. 05

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	INSTRUMENTOS	PÚBLICO
Identificar la demanda del nuevo servicio.	Demanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gustos</li> <li>• Preferencias</li> </ul>	Primaria	Encuestas	Trabajadores y Empleados
Determinar la oferta existente en el mercado del servicio de alimentación	Oferta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad</li> <li>• Horarios de Atención</li> </ul>	Primaria	Encuestas	Trabajadores y Empleados Propietarios de restaurantes
Fijar el precio del servicio de alimentación	Precio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Precio</li> </ul>	Primaria	Encuestas	Trabajadores y empleados
Establecer las estrategias de publicidad.	Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de Publicidad</li> </ul>	Primaria	Encuestas	Trabajadores y Empleados



### **3.4 Segmento del Mercado**

#### **3.4.1 Mercado Objetivo**

Nuestro mercado meta al inicio de las actividades de la empresa son los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la ciudad de Otavalo, una vez logrado posicionarnos en el mercado local trataremos de incursionarnos en el mercado regional.

Actualmente el mercado que posee la ciudad de Otavalo en lo referente a la entrega de alimentos procesados a domicilio es ignorado, por lo que proponemos esta idea innovadora la cual pretende proporcionar el servicio de alimentación a instituciones, fábricas y negocios en la ciudad de Otavalo.

El servicio estará encaminado a sectores económicos de clases: media-baja, media y media-alta, que mantengan sus ingresos promedios de \$350, 00 en adelante.

#### **3.4.2 Determinación de la Población**

Para el presente diagnóstico su unidad de análisis será la ciudad de Otavalo tomando en cuenta a las personas del sector urbano, comprendidos entre 20 a 65 años de edad, en la cual se destacan las siguientes poblaciones:

La primera población la conforman los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la ciudad de Otavalo.

La segunda población son los restaurantes de la ciudad de Otavalo.

#### **3.4.3 Determinación de la Muestra**

Las encuestas fueron realizadas a las personas que laboran en las empresas públicas y privadas del área urbana de la ciudad de Otavalo

Los datos han sido recopilados del Boletín Estadístico periodo 2001-2010 del Instituto de Estadísticas y Censos (INEC), la población tomada en cuenta es de

9708 que es el número de personas que laboran en empresas públicas o privadas en el año 2010.

En donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

& = varianza = 0.25

Z2 = nivel de confianza (95% dos colas) = 1.96

E2 = nivel de error (5%)

$$n = \frac{9708(0.25)(1.96)}{2(0.05)^2(27210 - 1) + (0.25)(1.96)^2}$$

$$n = 369$$

**Cuadro Nro.06**  
**Porcentaje de Encuestas**

<b>EMPRESAS</b>	<b>NRO. EMPRESAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>NRO. ENCUESTAS</b>
Públicas	19	41.30%	152
Privadas	27	58.70%	217
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>369</b>

Aplicando la fórmula se determinó el tamaño de la muestra así como el número de encuestas para cumplir con los objetivos de la investigación

### 3.5 Análisis e Interpretación de los Resultados de la Encuesta

#### 3.5.1 Cómo considera usted la calidad de atención en los restaurantes?

**Cuadro Nro. 07**  
**Calidad de Atención**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MALA	185	50.13%
BUENA	99	26.82%
MUY BUENA	54	14.63%
EXCELENTE	31	8.42%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

#### **Análisis Nro. 01**

La mayoría de los trabajadores de las instituciones públicas y privadas consideran que la calidad de atención en los restaurantes está en términos no aceptables debido a las falencias que existen en la forma de tratar al momento de ser atendidos.

#### 3.5.2 Considera usted que los restaurantes cuenta con personal capacitado?

**Cuadro Nro. 08**  
**Personal Capacitado**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NO CAPACITADO	186	50.41%
POCO CAPACITADO	91	24.66%
MEDIANAMENTE CAPACITADO	55	14.91%
MUY CAPACITADO	37	10.02%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

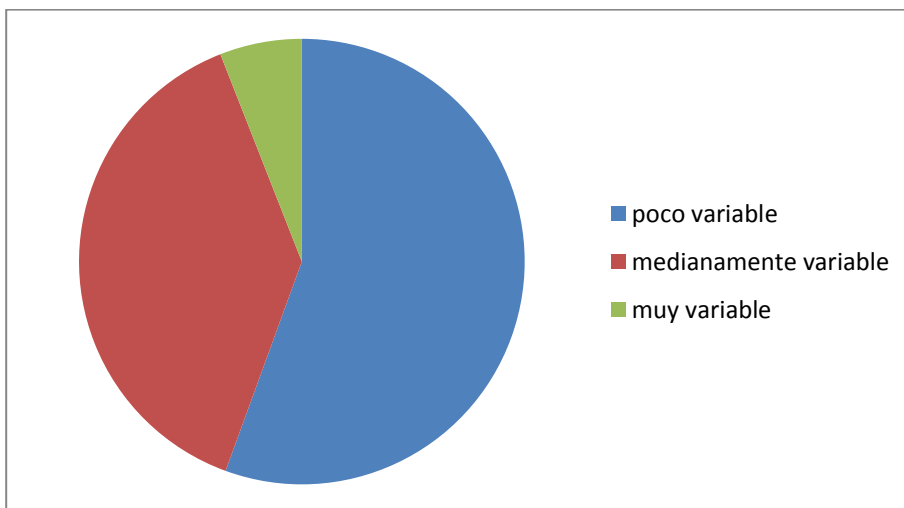
Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

### **Análisis Nro. 02**

Se puede evidenciar que los restaurantes no cuentan con personal capacitado ya que las personas que tienen estos negocios han sido personas emprendedoras y con un poco de conocimiento en el área culinaria ya que los honorarios de un profesional en la materia son elevados y no les dejaría una ganancia considerable.

### **3.5.3 Existe variedad en los menús diarios en los restaurantes?**

**Gráfico Nro. 04**  
**Variedad en el Menú**



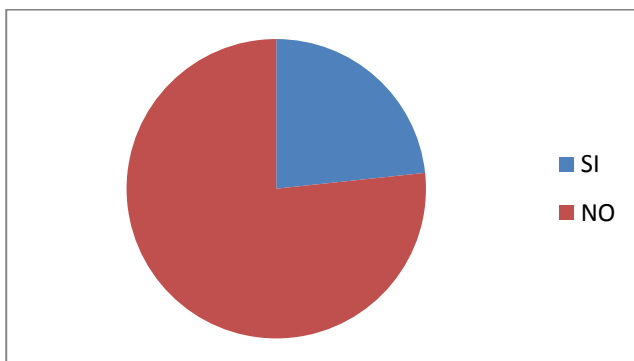
Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

### **Análisis Nro. 03**

Se puede evidenciar que no tienen una variedad en los menús ocasionando falta de interés al momento de servirse los alimentos.

### 3.5.4 Los menús en los restaurantes cumplen con los estándares nutricionales?

**Gráfico Nro. 05**  
**Estándares Nutricionales**



Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

#### **Análisis Nro. 04**

Los restaurantes no cumplen con estándares nutricionales y esto se ve reflejando en las condiciones salud que mantienen las personas que a diario tienen que servirse los alimentos fuera de su domicilio.

### 3.5.5 El tiempo de espera para que le pasen su pedido oscila entre?

**Cuadro Nro. 09**  
**Tiempo de Espera**

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 a 5 minutos	90	24.39%
5 a 10 minutos	89	24.12%
10 a 15 minutos	169	45.80%
15 a 30 minutos	21	5.69%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

#### **Análisis Nro. 05**

El tiempo de espera oscila entre 5 a 15 minutos lo cual para la clase trabajadora esto repercute en una intranquilidad ya que su tiempo de receso va de 30 a 45 minutos.

**3.5.6 Si una empresa le ofreciera un servicio de alimentación a domicilio en su hora de almuerzo, estaría dispuesto a contratarlo?**

**Cuadro Nro. 10  
Catering a Domicilio**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Definitivamente si	67	18.16%
Probablemente si	198	53.66%
No estoy seguro	35	9.49%
Definitivamente no	10	2.71%
Probablemente no	59	15.98%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

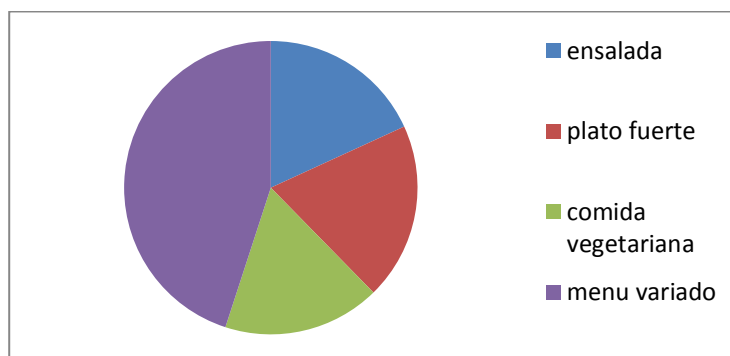
Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

**Análisis Nro. 06**

Una parte manifiesta que los empleados muestran una respuesta positiva en cuanto a la posible aceptación del servicio de alimentación a domicilio por las facilidades y comodidades que traería en su vida diaria.

**Qué tipo de alimentos preferiría que contenga el servicio de alimentación a domicilio?**

**Gráfico Nro. 06  
Tipo de Alimentación**



Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

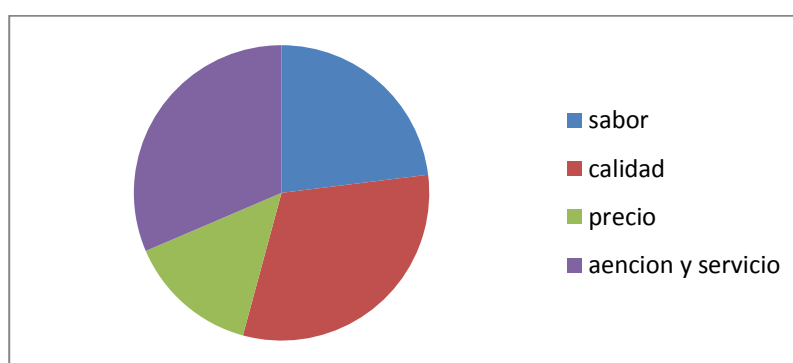
### Análisis Nro. 07

La gran parte de la gente trabajadora ha preferido el menú variado ya que para reducir el riesgo de algunas enfermedades gastrointestinales se debería comer comida saludable e higiénica.

#### 3.5.7 Qué factor apreciaría al momento de contratar un servicio de alimentación? Especifique solo uno el más importante para usted?

Gráfico Nro. 07

Factor de Apreciación



Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

### Análisis Nro. 08

Las personas prefieren y se fijan en la atención y el servicio a la hora de elegir un sitio donde almorzar, así como también la calidad de la comida y en vista de la economía de las personas se fijan que los precios sean módicos.

#### 3.5.8 Qué precio estaría dispuesto a cancelar por este tipo de servicio?

Cuadro Nro. 11

Precio

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 2.50 a 3.50 dólares	162	43.90%
De 3.50 a 4.00 dólares	131	35.50%
De 4.00 a 5.00 dólares	76	20.60%
De 6.00 a 7.00 dólares	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

### **Análisis Nro. 09**

La mayoría de las personas evidenciando la económica que se encuentra viviendo las personas buscan el costo más económica al momento de servirse un almuerzo por lo tanto las personas desean cancelar un valor entre 2.50 a 3.50 dólares.

### **3.5.9 En qué les beneficiaría contratar el servicio de alimentación a domicilio? Seleccione la opción más importante.**

**Cuadro Nro. 12**

#### **Beneficios**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mejorar los hábitos alimenticios	145	39.29%
Mejorar la higiene	36	9.76%
Ahorrar tiempo	99	26.83%
Mejoraría su salud	89	24.12%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

### **Análisis Nro. 10**

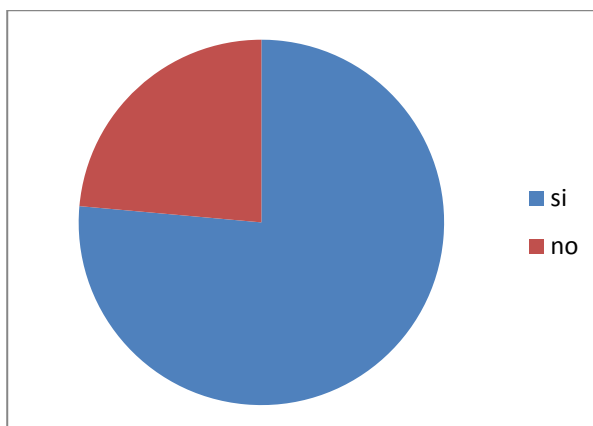
La mayoría de las personas manifiestan que contratar el servicio de alimentación a domicilio mejoraría sus hábitos alimenticios ya que al momento de presentar los menús estos cubrirían los estándares nutricionales, así como también se librarían del estrés de tener poder llegar puntual a la hora de entrada ya que al servirse en su lugar de trabajo no estarían con este contratiempo.



### 3.5.11 En su lugar de trabajo tiene una hora asignada para su lunch?

**Gráfico Nro.08**

**Hora de Lunch**



Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

### **Análisis Nro. 11**

Las empresas en la ciudad de Otavalo comúnmente su horario de atención es de 8:00 de la mañana a 12:00 de la tarde, a partir de esta hora los empleados disponen de 45 minutos para su almuerzo y deben retornar a su lugar de trabajo a completar la jornada. De acuerdo a la información la mayoría tienen ya establecida su hora de trabajo.

### 3.5.12 En qué lugar consume su lunch a la hora de almuerzo?

**Cuadro Nro. 13**

**Lugar donde consume el almuerzo**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Restaurante	198	53.65%
En el comedor de su empresa	0	0
En su domicilio	126	34.14%
Lleva su lunch	45	12.21%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

### **Análisis Nro. 12**

La mayoría de los empleados en la hora de almuerzo recurren a los restaurantes más cercanos al lugar de su trabajo por el corto tiempo que cuentan. Otra parte prefiere ir a domicilio pero mantienen un ritmo de vida acelerada.

### **3.5.13 Por qué medio le gustaría conocer de este producto?**

**Cuadro Nro. 14**  
**Medio de comunicación**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Hojas volantes	96	26.01%
Tarjetas de presentación	85	23.04%
Internet-Facebook	188	50.95%
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajadores de Empresas Públicas y Privadas de Otavalo  
Elaborado Por: Autoras de la Investigación

### **Análisis Nro. 13**

Hoy en día el medio de comunicación más utilizado para realizar negociaciones es el internet por lo cual a la mayoría de entrevistados les gustaría conocer del producto por medio de redes sociales como el Facebook sin embargo también hay un número que le gustaría que se promocionara por medio de las radios hojas volantes y tarjetas de presentación.

### 3.6 Identificación y análisis de la demanda

Para identificar la demanda se utilizó como base la información extraída de los boletines del último censo realizado en el año 2010 donde se determina que existe un total de 9708 personas empleadas, de las cuales el 53.65% almuerzan diariamente en algún restaurante de la ciudad de Otavalo de acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas y el 71.82% de los encuestados estarían de acuerdo en contratar un servicio de catering a domicilio. Se presenta a continuación el comportamiento:

**Cuadro Nro. 15**

#### **Demanda por Personas Empleadas**

<b>Total de Personas Empleadas</b>	<b>Persona que Almuerzan en un Restaurante (53.65%)</b>	<b>Personas que Contratarían el Servicio (71.82%)</b>	<b>Frecuencia de Contratación</b>	<b>Total de Servicios Anuales (3740*240 días lab.)</b>
9708	5208	3740	240 días laborables	897.600 servicio por año

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

Tomando en cuenta el mercado meta a quien va dirigido el servicio, llegamos a identificar que la demanda en la ciudad de Otavalo en el año 2010 es de un total de 3740 personas con 897.600 servicios de alimentación anuales, según el último censo realizado, datos proporcionados por el INEC.

#### ➤ **Demanda potencial**

Presentamos a continuación las estimaciones del número de almuerzos para los próximos años, proceso que se establece mediante el cálculo de la tasa de crecimiento de las personas empleados en la ciudad de Otavalo.

## Cuadro Nro. 16

### Índice de Crecimiento de la Demanda

Índice de crecimiento de la demanda AÑO	Crecimiento de las personas empleadas	$i = QN/Qo-1$
2010	9708	0.03
2011	10387	0.08
2012	10906	0.05
2013	11342	0.04
2014	11796	0.05
2015	12268	0.05

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

Según datos proporcionados por el INEC, la tasa de crecimiento poblacional es de 5%, la misma que se aplicará para proyectar la demanda futura.

Se procede a estimar la tasa de crecimiento promedio anual:

$$i = \frac{\sum in}{n}$$

$$i = \frac{0.30}{6} = 0.05 = 5\%$$

6

Procedemos a estimar la demanda de los años futuros en base al índice de crecimiento, mostramos los resultados:

### Cuadro Nro.17

#### Proyección del crecimiento de las personas empleadas

<b>AÑO</b>	<b>CRECIMIENTO DE LAS PERSONAS EMPLEADAS</b>
2016	12881
2017	13525
2018	14201
2019	14911
2020	15657

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

#### **Demanda futura**

Presentamos el comportamiento del crecimiento de las personas empleadas y establecemos la demanda futura para los cinco años siguientes:

Establecemos la demanda futura tomando como base las 3740 personas que estarían dispuestas a contratar el servicio de catering.

### Cuadro Nro. 18

#### Proyección del número de almuerzos que se consumen al año

<b>Año</b>	<b>Personas que almuerzan al año</b>	<b>Total de almuerzos al año</b>
2016	4963	1.191.120
2017	5211	1.250.640
2018	5472	1.313.280
2019	5745	1.378.800
2020	6033	1.447.920

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

### 3.7 Identificación y análisis de la oferta

La oferta en el presente proyecto representa las empresas que prestan iguales servicios que se pretende ofertar.

Para determinar la oferta se toma el número de restaurantes de segunda, tercera y cuarta categoría existentes en la ciudad de Otavalo, datos obtenidos de los catastros de los establecimientos turísticos del año 2015 del Cantón Otavalo. De dicha investigación se encuentra que existen 6 bares, 4 cafeterías, 15 fuentes de soda, 54 restaurantes y 4 restaurantes de comida típica. También encontramos 7 hoteles, 10 hostales y 12 residenciales que también ofertan el servicio de alimentación.

De lo antes mencionado podemos manifestar que en la ciudad de Otavalo existen varios servicios de alimentación, pero sin embargo no ofertan el servicio de forma directa a los clientes, es por ello que nace la idea y la oportunidad de implementar un servicio directo de entrega de alimentos a domicilio permitiendo cubrir las expectativas y necesidades del mercado.

#### Cuadro Nro. 19

#### Establecimientos turísticos que prestan el servicio de alimentación en la ciudad de Otavalo

Nro	Tipo de establecimiento	Capacidad de atención	Total de personas atendidas
6	Bares	32	192
4	Cafeterías	60	240
15	Fuentes de Soda	74	1110
52	Restaurantes	85	4420
4	Restaurantes comida típica	55	220
7	Hoteles	84	1260
10	Hostales	97	679
12	Residenciales	82	410
<b>110</b>	<b>Total</b>	<b>569</b>	<b>8531</b>

Fuente: Catastro Municipal  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

➤ **Comportamiento de la oferta**

Para nuestro estudio se toma en cuenta la oferta que directamente podemos identificar como nuestros competidores que son 56 restaurantes fijados en los catastros del Municipio de Otavalo del año 2015 con una capacidad de atención de 4640 personas diarias.

**Cuadro Nro.20**  
**Comportamiento de la oferta**

<b>AÑO</b>	<b>ESTABLECIMIENTOS ECONÓMICOS</b>	<b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b>
2015	56	4640

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

➤ **Proyección de la oferta**

La oferta futura del servicio la determinamos tomando en cuenta el índice de crecimiento de los restaurantes así como también la capacidad de atención de estos establecimientos suponiendo que las diversas contingencias y eventualidades del pasado se repitan a futuro.

Para proyectar la oferta se utilizó la siguiente formula.

$$Q_n = Q_o (1+i)^n$$

Dónde:

Q<sub>n</sub>: consumo futuro

Q<sub>o</sub>: consumo inicial

I: tasa de crecimiento anual promedio

n: año proyectado

Se establece el siguiente cuadro con la aplicación de la fórmula:

**Cuadro Nro. 21**  
**Crecimiento de ofertantes**

<b>Nro.</b>	<b>Número de establecimientos</b>	<b>i= Qn/Qo-1</b>
2011	45	0.04
2012	48	0.06
2013	51	0.05
2014	54	0.03
2015	56	0.03
		$\Sigma=0.21$

Fuente: Catastro Municipal  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

Obtuvimos una tasa de crecimiento en los años respectivos de 0.21 para proceder a calcular las proyecciones respectivamente de la oferta se aplicara la tasa de crecimiento.

Con este dato procedemos a estimar la tasa de crecimiento anual (i).

$$i = \frac{\sum i_n}{n}$$

$$i = \frac{0.21}{5} = 0.042 = 4\%$$

5

El índice de crecimiento multiplicamos por el total de personas que atienden los restaurantes de la ciudad, para así poder establecer la oferta del servicio.

**Cuadro Nro. 22**  
**Oferta proyectada**

<b>Año</b>	<b>Capacidad de atención (Nro. De personas Atendidas)</b>	<b>Nro. Servicios que se Ofrece al Año</b>
2016	4825	1.158.000
2017	5018	1.204.320
2018	5269	1.264.560
2019	5480	1.315.200
2020	5699	1.367.760

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación



La proyección de la oferta se estableció de acuerdo al índice de crecimiento de los establecimientos turísticos de Otavalo.

### 3.8 Demanda Insatisfechas

La demanda insatisfecha se obtiene del balance de la oferta y la demanda con su respectivo comportamiento en el año esto nos permitirá evaluar la demanda insatisfecha a ser posiblemente captada por la propuesta del proyecto.

**Cuadro Nro. 23**  
**Demanda Insatisfecha**

Año	Demanda Nro. De Almuerzos al Año	Oferta Nro. De Plazas de Acuerdo a los Establecimientos Turísticos	Demanda Potencial a Satisfacer
2016	1.191.120	1.158.000	33.120
2017	1.250.640	1.204.320	46.320
2018	1.313.280	1.264.560	48.720
2019	1.378.800	1.315.200	63.600
2020	1.447.920	1.367.760	80.160

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

#### ➤ Demanda Real

En el cuadro siguiente mostraremos la demanda a captar por el proyecto en los próximos cinco años, de acuerdo a nuestra capacidad instalada.

**Cuadro Nro. 24**  
**Demanda a Captar por el Proyecto**

Año	Demanda Potencial a Satisfacer	Nivel de Captación (72.46%)
2016	33.120	24.000
2017	46.320	27.600
2018	48.720	31.740
2019	63.600	36.501
2020	80.160	41.976

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

La demanda potencial a satisfacer es demasiada alta y de acuerdo a nuestra capacidad instalada del proyecto, pretendemos vender 100 almuerzos diarios aproximadamente 24.000 almuerzos a domicilio al año, un 72.46% del total de la demanda potencial a satisfacer. Pretendemos en los próximos cinco años alcanzar un aumento del 15% en las ventas diarias.

### **3.11 Análisis y determinación de precios**

Encontramos variedad de precios por la diversidad de productos que se ofrecen, pero cabe aclarar que el estudio se centra en la provisión de alimentos a domicilio directamente enfocado a nuestro mercado meta que sería las empresas públicas y privadas en la cual se proveería de un almuerzo diario durante los días laborables.

La estrategia de precio debe ir enfocada a conseguir los objetivos de la empresa y tener en cuenta la novedad del producto ya que cuando más innovador sea los productos mayores serán las alternativas de precio

El modelo de la estrategia de precios es muy importante y debemos tener en cuenta al momento del desarrollo los siguientes criterios:

- ✓ Objetivos de la empresa
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Orientación al mercado

Para establecer el precio tomamos en cuenta las encuestas ya que estas manifiestan que las personas pagarían por el servicio entre 2.50 a 3.50 dólares al ser un servicio que se entregara a domicilio estimamos un precio de venta de 3.25 dólares.

### **3.12 Publicidad**

Debemos estar al tanto de muchos factores que pueden afectar el desarrollo y funcionamiento de la pequeña empresa, al momento de dar a conocer nuestro nuevo servicio cualquier decisión que tomemos o acción que ejerzamos marcará un camino para nuestra actividad económica; las estrategias de publicidad moldearán las acciones y mediante ellas alcanzaremos los objetivos propuestos,

dichas estrategias deben ser claras, concretas para así poder captar el mayor número de clientes posibles.

La publicidad son recursos estratégicos para captar clientes y mediante el resultado de las encuestas utilizaremos los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Hojas Volantes
- ✓ Internet
- ✓ Tarjetas de presentación

Utilizaremos estos medios ya que son de gran cobertura dentro del mercado local y de fácil utilización.

➤ **Tarjetas de Presentación**

Este instrumento de publicidad es de vital importancia ya que pueden ser entregadas directamente a los posibles clientes.

**Gráfico Nro. 09**

**Diseño de la Tarjeta de Presentación**



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

➤ Hojas Volantes

Gráfico Nro. 10  
Diseño Hojas de Presentación



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la Investigación

✓ Internet

Daremos a conocer el servicio por medio de las redes sociales como por ejemplo:

✓ Facebook

### 3.13 Conclusiones del estudio de mercado

Habiendo realizado el análisis de las variables del estudio de mercado concluimos lo siguiente:

- En el estudio de mercado se pudo establecer que a pesar de existir lugares que presten el servicio de alimentación pocos cubren las necesidades de del cliente.
- La competencia en forma escasa presta un servicio directo, en una mínima cantidad cubren la necesidad de proveer el alimento en el lugar y la hora en la que el cliente la requiere.

- Existe en el mercado demanda insatisfecha con tendencia al crecimiento lo que nos da un panorama para saber que nuestro proyecto puede tener éxito.
- El precio del servicio se estableció en base a la competencia y al alcance de la economía del cliente.
- Es importante dar a conocer nuestro proyecto por medio de tarjetas de presentación, hojas volantes y redes sociales como Facebook.
- Por lo antes expuesto el proyecto del servicio de catering a domicilio es factible el cual brindara un servicio saludable, económico, higiénico con estándares de calidad para garantizar la eficiencia de nuestro trabajo y verlo reflejado en la satisfacción del cliente.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Estudio Técnico**

El estudio técnico nos brinda un marco de referencia acerca de la localización, tamaño, distribución de la planta, capacidad de producción, la maquinaria y equipos y todos los requerimientos que necesite el proyecto para su puesta en marcha. Su principal objetivo es diseñar una propuesta en la que los recursos disponibles sean utilizados en forma eficiente para obtener el servicio deseado.

#### **4.1. Localización Del Proyecto**

##### **4.1.1 Macro Localización**

La implantación de la empresa se pretende realizarla dentro de la Zona 1, en la Provincia de Imbabura. La riqueza turística hace que la provincia tenga mucha afluencia de turistas tanto nacionales como extranjeros, a pocos minutos se disfruta del intenso calor como del extremo frío, volviendo estas características una provincia de visitas frecuentes.

La Provincia de Imbabura cuenta con 6 cantones que son:

- ✓ Ibarra
- ✓ Otavalo
- ✓ Cotacachi
- ✓ Antonio Ante
- ✓ Pimampiro
- ✓ Urcuqui



1. Costo y disponibilidad de arrendamiento
2. Disponibilidad de Servicios Básicos
3. Disponibilidad de Materia Prima
4. Disponibilidad y costo de la Mano de Obra
5. Cercanía al centro de la ciudad

**Costo y Disponibilidad de Arrendamiento:** Se ha tomado en cuenta este factor ya que el valor del arrendamiento no debe ser muy elevado.

**Disponibilidad de los Servicios Básicos:** Son factores primordiales ya que la energía, el agua potable, el alcantarillado, teléfono, servicio de recolección de la basura, serán necesarios para la prestación del servicio. Y cabe indicar que donde vamos arrendar cuenta con todos los servicios.

**Disponibilidad de la Materia Prima:** Es un factor importante ya que la materia prima debe estar cerca para no incurrir en gastos de transporte y tener fácil acceso a los proveedores. Es importante indicar que en la ciudad se encuentra y se puede proveer fácilmente de todos los alimentos y servicios necesarios para garantizar un buen servicio por parte de la empresa.

**Disponibilidad de la Mano de Obra:** El talento humano es indispensable para la realización del proyecto.

**Cercanía del Centro de la Ciudad:** Se va analizar este factor ya que el lugar deberá estar cerca de los clientes para poder trasladar con facilidad el servicio como se pretende.



#### 4.1.3 Matriz de Factores

**Cuadro Nro. 25**

**Matriz de Factores**

FACTORES	PESO	CENTRO CIUDAD		AV. ATAHUALPA		BARRIO EL CARDON	
		PUNTOS	PONDE	PUNTO	PONDE	PUNTOS	PONDERA.
Costo y Disponibilidad del arrendamiento	0,2	1	0,2	7	1,4	9	1,8
Disponibilidad de servicios Básicos	0,2	4	0,8	9	1,8	9	1,8
Disponibilidad de Materia Prima	0,2	4	0,8	8	1,6	7	1,4
Disponibilidad de Mano de Obra	0,2	3	0,6	7	1,4	8	1,6
Cercanía al centro de la Ciudad	0,2	4	0,8	7	1,4	8	1,6
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3,2</b>		<b>7,6</b>		<b>8,2</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del Proyecto

Una vez mencionados los factores más importantes para la localización del proyecto, se procedió analizar a través de localización por puntos ponderados, para así poder escoger el sitio adecuado para el proyecto

Después de haber realizado el análisis correspondiente se ha determinado que la localización idónea del proyecto está en el Barrio el Cardón de la Ciudad de Otavalo.

#### 4.1.4 Distribución

La planta de la microempresa de catering a domicilio comprende las siguientes áreas requeridas según el servicio que se oferta en el proyecto.

La microempresa contará con:

- ❖ Área Administrativa
- ❖ Área de Producción

La superficie del área administrativa será de 20m<sup>2</sup> la misma que se encontrará dividida en:

- ❖ Gerencia
- ❖ Contabilidad
- ❖ Bodega

Como corresponde cada dependencia estará equipada con sus muebles, equipos de computación suministros y todo lo necesario para la ejecución de sus tareas.

#### ❖ Área de Producción

El área de producción tendrá una superficie de 60 m<sup>2</sup> esta estará conformada por:

- ✓ Distribución y Empaque
- ✓ Área de Preparación
- ✓ Área de ensaladas
- ✓ Área de lavado
- ✓ Cuartos fríos
- ✓ Sanitarios y vestidores de empleados
- ✓ Bodega

### 4.1.5 Croquis de Ubicación de Calles

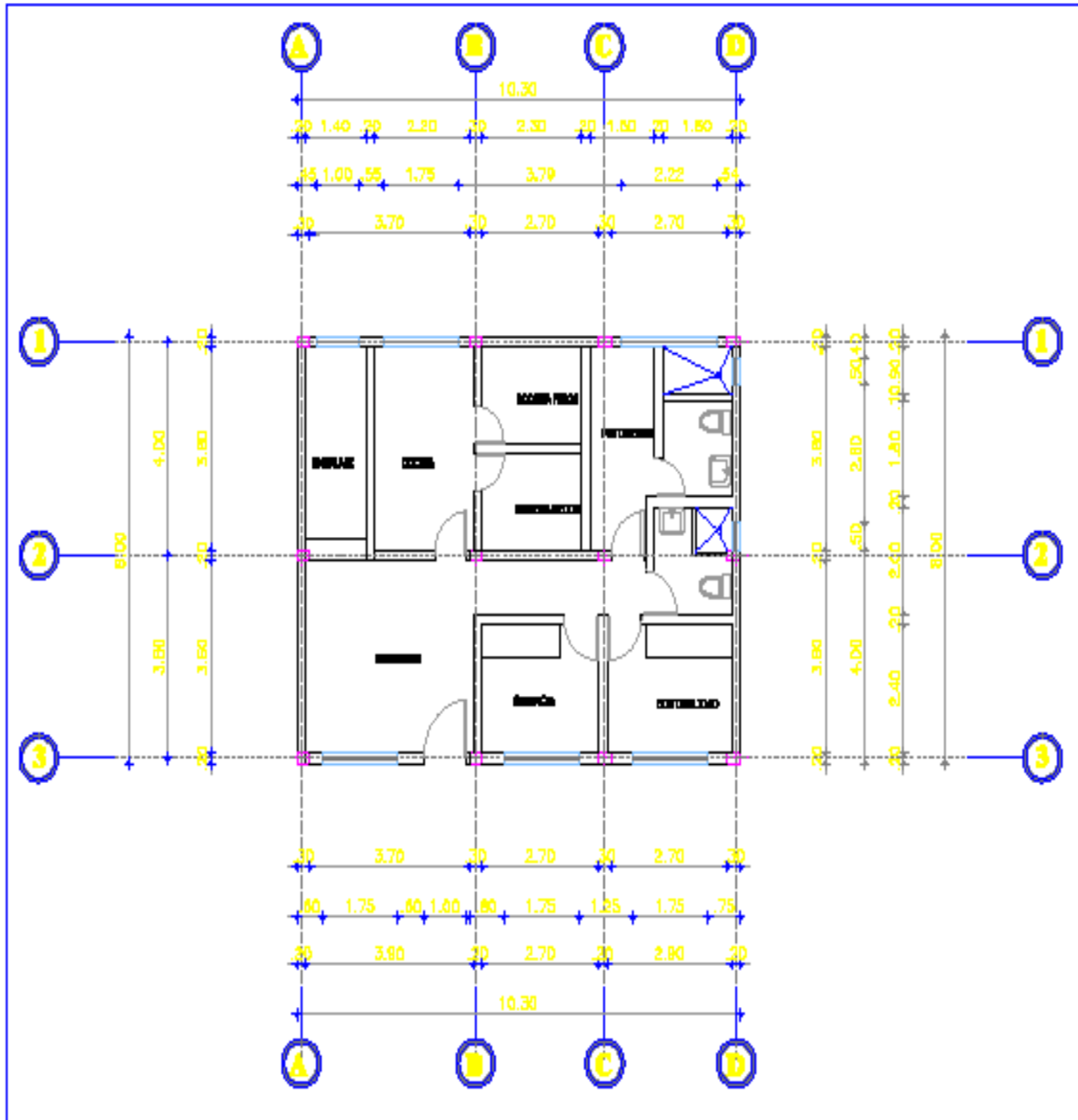
Gráfico Nro. 13

Ubicación del Proyecto



Fuente: <https://www.google.com.ec/>

**Gráfico Nro. 14**  
**Diseño de Instalación y de Planta**



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado Por: Autoras del Proyecto

## 4.2 Tamaño del Proyecto y Capacidad

Para las necesidades del proyecto se arrendará una casa de 80 m<sup>2</sup> planta baja, donde se adecuará, con el área de administración, de producción y también de acuerdo a las necesidades del proyecto.

Para poder iniciar se ha considerado trabajar en un turno de 8 horas diarias, que inicie a las 7h30 y concluya a las 15h30.

Al establecer la capacidad de producción en función de la demanda se ha tenido en cuenta que cada mes tiene 20 días laborables, es decir un total de 240 días al año.




Se pretende iniciar con la elaboración de 100 comidas diarias, entendiéndose que comprende el almuerzo balanceado y nutritivo.

### 4.2.2 Flujo gramas de Procesos

Los procesos productivos son una serie de actividades que se requieren para la elaboración de un producto (bien y/o servicio).

**Cuadro Nro. 26**

#### **Simbología**

<b>Simbología</b>	<b>Descripción de la operación</b>
	<b>Operación simple</b>
	<b>Operación combinada</b>
	<b>Demora</b>
	<b>Almacenamiento</b>
	<b>Transporte</b>
	<b>Verificación y control</b>

### 4.2.3 Flujo grama de operaciones

El siguiente flujo grama representa el tiempo ocupado para preparar 200 menús diarios.

**Cuadro Nro.27**  
**Flujo grama de Operaciones**

		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO PREVISTO (MINUTOS)</b>
1		Envío de menú del día.	No tiene tiempo
2		Aceptación y solicitud de pedido	No tiene tiempo
3		Elaboración de orden de pedido	10 minutos
4		Recepción de orden y solicitud de productos faltantes	15 minutos
5		Recibe solicitud de productos y realiza la compra	30 minutos
6		Entrega de productos y almacenamiento	15 minutos
7		Elaboración de menús y empaque	120 minutos
8		Confirmación de hora y lugar de entrega	5 minuto
9		Elaboración listado de entregas	10 minutos
10		Entrega personalizada	90 minuto
11		Confirmación de cliente satisfecho	No tiene tiempo
		<b>Total</b>	<b>295 minutos</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Autoras del Proyecto

### 4.3 Determinación del Presupuesto Técnico

En el presupuesto técnico se determinan las inversiones fijas, variables y diferidas.

#### ➤ Inversión Fija

Serán todos los activos fijos cuya vida útil es mayor a un año y cuya finalidad es proveer las condiciones para que la microempresa lleve a cabo sus actividades: como los recursos naturales, terrenos, obras civiles, equipos e instalaciones, infraestructura, etc. Estos estarán sujetos a efectos contables como depreciación y amortización. A continuación se detallarán de los activos fijos:

**Cuadro Nro. 28**  
**Equipos de Computación**

Bienes	Unidad de	Cantidad	V. Unitario	Valor
Muebles	Medida			Total
Computador	Unidad	1	759.00	759.00
Impresora	Unidad	1	120.00	120.00
Telefax	Unidad	1	150.00	150.00
Incluida Línea				
<b>Total Usd</b>				1,029.00

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Autoras del Proyecto

Entre los Equipos de computación que se va a adquirir son: un computador, una impresora y además una línea de telefax, ya que son de mucha importancia para la realización de las tareas de la empresa.

**Cuadro Nro. 29**  
**Equipo de Oficina**

Bienes	Unidad de	Cantidad	V. Unitario	Valor
Muebles	Medida			Total
Teléfono	Unidad	2	65.00	130.00
Minicomponente	Unidad	1	250.00	250.00
<b>Total Usd</b>				380.00

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Autoras del Proyecto.

Dentro de los Equipos de oficina que necesita la microempresa se adquirirá teléfonos, un minicomponente para el área administrativa.

**Cuadro Nro. 30**  
**Muebles y Enseres**

<b>Bienes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>Valor</b>
<b>Muebles</b>			<b>Total</b>
Escritorio	1	230.00	230.00
Sillas	4	55.00	220.00
Sumadoras	1	30.00	30.00
Archivador	1	105.00	105.00
<b>Operativo</b>			-
Alacena	1	600.00	600.00
Aparador	1	1,400.00	1,400.00
Estantería	5	85.00	425.00
<b>Total</b>			<b>3,010.00</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Autoras del Proyecto

Los Muebles y Enseres muestran una inversión de 3.010,00 dólares, ya que se comprara tanto para la parte administrativa y económica

**Cuadro Nro. 31**

**Equipo de Seguridad**

<b>Bienes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>Valor</b>
			<b>Total</b>
Extintor de Incendios	1	135.00	135.00
Manguera con Llave Grande	10m	250.00	250.00
Alarma de Seguridad	1	92.00	92.00
<b>Total</b>			<b>477.00</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Autoras del Proyecto

Se compraran equipos de seguridad para salvaguardar la seguridad de las personas, estos son: un extintor, una manguera y una alarma de seguridad que su costo será de 477,00 dólares.

### Cuadro Nro.32

#### Vehículo

Bienes	Cantidad	V. Unitario	Valor
			<b>Total</b>
Vehículo Chevrolet año 2008	1	9,500.00	9,500.00
<b>Total</b>			<b>9,500.00</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del Proyecto

Se hará la adquisición de un vehículo de marca (Chevrolet) año 2008 adecuados para la entrega de catering a domicilio. Por un precio de 9.500 dólares.

### Cuadro Nro. 33

#### Maquinaria y Equipo de Cocina

Artículo	Cantidad	V. Unitario	Valor
			<b>Total</b>
Cocina industrial con horno incorporado	2	1,880.00	3,760.00
Asistente de cocina	1	550.00	550.00
Freidora tipo americana con plancha	1	900.00	900.00
Congelador dos puertas	1	1,200.00	1,200.00
Refrigeradora industrial 2 puertas	1	1,200.00	1,200.00
Horno microondas	1	130.00	130.00
Mesa de preparación de acero inoxidable	1	350.00	350.00
Balanza digital	1	170.00	170.00
Fregadero industrial 2 pozos	1	720.00	720.00
Parrilla a gas	1	750.00	750.00
Ollas, cacerolas y sartenes	3	250.00	750.00
Implementos de cocina	3	150.00	450.00
Menaje y utensillos			3,200.00
<b>Total</b>			<b>14,130.00</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del Proyecto

La maquinaria y equipo de cocina, se ha elegido con mucho cuidado y de la mejor calidad, ya que serán los materiales que se utilizarán a diario para la preparación de los alimentos. Dando un total de 14.130,00 dólares para toda el área de producción.



## Cuadro NRO. 34

### Resumen de Activos Fijos

<b>ACTIVOS</b>	<b>VALOR</b>
<b>BIENES PARA LA ADMINISTRACIÓN</b>	
Equipos de Computación	1,029.00
Equipos de Oficina	380.00
Muebles de Oficina	3,010.00
Equipos de Seguridad	477.00
<b>BIENES PARA LA PRODUCCION</b>	
Maquinaria y Equipo de Cocina	14,130.00
Vehículo	9,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>28,526.00</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del Proyecto

De acuerdo al análisis y a los requerimientos necesarios para la implementación de la empresa se establecen los activos fijos totales por un valor de 28,526.00 dólares.

#### ➤ **Inversión Diferida**

La inversión diferida se caracteriza por su inmaterialidad y son las inversiones realizadas sobre activos constitutivos por servicios y derechos adquiridos necesarios para el estudio y implementación del proyecto, estos corresponden a gastos legales que implican la conformación jurídica y gastos de constitución de la empresa.

#### **Adecuaciones**

Serán todos los arreglos necesarios que se deberán realizar en la infraestructura alquilada para la realización de nuestro proyecto.

El valor al que asciende nuestras adecuaciones es de 2.000 dólares

**Cuadro Nro. 35**  
**Activos Diferidos**

<b>Descripción</b>	<b>Unidades</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>Total</b>
Adecuaciones	1	2,000.00	2,000.00
Permiso de Funcionamiento	1	240.00	240.00
Permiso de Bomberos	1	60.00	60.00
Permiso de Sanidad	1	20.00	20.00
Capacitación	1	250.00	250.00
<b>Total</b>			<b>2,570.00</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del Proyecto

➤ **Inversión Variable y Capital**

El capital de trabajo considera aquellos recursos que se requieren para atender las operaciones de producción y comercialización de bienes o servicios en un determinado período de rotación, a continuación se detallan las cuentas que lo conforman y su valor total, teniendo en cuenta una contingencia del 5% por posibles imprevistos.

**Materia Prima**

La materia prima con la que contará el proyecto deberá ser de la más alta calidad para ofertar un servicio excelente cumpliendo con las expectativas del cliente. Además cabe indicar que en Otavalo se encuentra la materia prima necesaria y los proveedores de los insumos a necesitarse.

**Mano de Obra (Directa, Indirecta, Administración y Ventas)**

Como mano de obra administrativa se contará a un gerente general, una contadora a la cual se la contratara por honorarios profesionales, además contaremos con un Chef, Auxiliar de cocina y un chofer.

**Cuadro Nro. 36**

<b>Mano de Obra Personal Administración y Operativo</b>							
<b>Cargo</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aporte</b>	<b>Total</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Décimo</b>	<b>Décimo</b>	<b>Total</b>
	<b>Básico</b>	<b>Patronal</b>	<b>Mensual</b>		<b>Tercero</b>	<b>Cuarto</b>	<b>Anual</b>
Gerente	500.00	60.75	560.75	250.00	500.00	366.00	7,845.00
Chef	450.00	54.68	504.68	225.00	450.00	366.00	7,097.10
Auxil. De Cocina 1	366.00	44.47	410.47	183.00	366.00	366.00	5,840.63
Chofer	366.00	44.47	410.47	183.00	366.00	366.00	5,840.63
<b>Total</b>	<b>1,682.00</b>	<b>204.36</b>	<b>1,886.36</b>	<b>841.00</b>	<b>1,682.00</b>	<b>1,464.00</b>	<b>26,623.36</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Autoras del Proyecto

**Cuadro Nro. 37**

<b>Mano de Obra Personal Administración y Operativo (segundo año)</b>								
<b>Cargo</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aporte</b>	<b>Total</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Décimo</b>	<b>Décimo</b>	<b>Fondo de</b>	<b>Total</b>
	<b>Básico</b>	<b>Patronal</b>	<b>Mensual</b>		<b>Tercero</b>	<b>Cuarto</b>	<b>Reserva</b>	<b>Anual</b>
Gerente	525.00	63.79	588.79	262.50	525.00	384.30	525.00	8,621.55
Chef	472.50	57.41	529.91	236.25	472.50	384.30	472.50	7,836.26
Auxil. De Cocina 1	384.30	46.69	430.99	192.15	384.30	384.30	384.30	6,516.96
Chofer	384.30	46.69	430.99	192.15	384.30	384.30	384.30	6,516.96
<b>Total</b>	<b>1,766.10</b>	<b>214.58</b>	<b>1,980.68</b>	<b>883.05</b>	<b>1,766.10</b>	<b>1,537.20</b>	<b>1,766.10</b>	<b>29,491.72</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Autoras del Proyecto

➤ **Infraestructura**

En lo que se refiere a requerimiento de infraestructura, teniendo en cuenta que la casa es de 80m<sup>2</sup> el área de administración será de 30m<sup>2</sup> y el área de producción es de 50m<sup>2</sup>.

**Cuadro Nro. 38**

**Arriendo**

	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
Arriendo	300.00	3,600.00
<b>TOTAL</b>		<b>3,600.00</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Autoras del Proyecto

**Cuadro Nro. 39**

**Inversión Variable**

<b>INVERSIÓN VARIABLE(CAPITAL DE TRABAJO) Rotación de 30 días</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR PARCIAL</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>		<b>3,997.90</b>
Materia prima	2,320.00	
Mano de Obra Directa	590.97	
Mano de Obra Indirecta	547.35	
Servicios Básicos	73.00	
Consumo Gas	60.00	
Mantenimiento Equipo	7.50	
Combustible	40.00	
Reposición de menaje	42.08	
Útiles de repartición	40.00	
Útiles de aseo	52.00	
Arriendo	225.00	
<b>Gastos Administrativos</b>		<b>864.31</b>
Sueldos	683.75	
Honorarios	100.00	
Servicios Básicos	43.00	
Servicios de Comunicación	45.00	
Útiles de Oficina	10.48	
Arriendo	75.00	
Mantenimiento Computac.	7.08	
<b>Gastos Ventas</b>		<b>567.85</b>
Sueldos	516.85	
Publicidad	51.00	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>5,430.06</b>
Imprevistos 10%		<b>543.01</b>
<b>TOTAL</b>		<b>5,973.07</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Autoras del Proyecto

### Cuadro Nro. 40

#### Inversiones

<b>Rubro</b>	<b>Total</b>	<b>Total 3 Meses</b>
Inversión Fija	28,526.00	28,526.00
Inversión Diferida	2,570.00	2,570.00
Inversión Variable	5,973.07	17,919.22
<b>TOTAL</b>		<b>49,015.22</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del Proyecto

La inversión del proyecto asciende \$ 49,015.22 dólares, el 50% será con capital propio y la diferencia mediante un préstamo bancario.

### Cuadro Nro. 41

#### Inversión

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>	<b>%</b>
Capital Propio	24,507.61	50
Préstamo	24,507.61	50
<b>Total</b>	<b>49,015.22</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del Proyecto

## **CAPÍTULO V**

### **5. Estudio Económico Financiero**

#### **5.1 Presentación**

El presente estudio tiene la finalidad de determinar la factibilidad en términos monetarios, para lo cual presentamos la siguiente información financiera como: inversiones, ingresos, egresos, balances, los cuales nos servirán para aplicar la respectiva evaluación cuyos resultados servirán de base para aprovechar las oportunidades y tomar las mejores decisiones.

#### **5.2 Balance de Arranque**

En este balance de situación financiera para la empresa del servicio de catering a domicilio procedemos a registrar todos los activos, pasivos y patrimonio con los que la empresa cuenta en el periodo económico.

**Cuadro Nro. 42**  
**Empresa “Distribución Rápida”**  
**Estado de Arranque**  
**Al 31 de Diciembre**  
**Expresado en dólares americanos**

<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS</b>			
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>17,919.22</b>	<b>PASIVO LARGO PLAZO</b>		<b>24,507.61</b>
<b>Activos Disponibles</b>			Documentos por pagar	24,507.61	
Efectivo y equivalente de efectivo	17,919.22				
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>28,526.00</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>24,507.61</b>
<b>Propiedad, planta y equipo</b>					
Muebles y Enseres	3,010.00				
Equipos de Oficina	380.00				
Equipos de Computación	1,029.00				
Equipos de Seguridad	477.00				
Maquinaria y Equipo de cocina	14,130.00				
Vehículos	9,500.00				
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>		<b>2,570.00</b>	<b>PATRIMONIO</b>		<b>24,507.61</b>
Adecuaciones	2,000.00				
Permiso de Funcionamiento	240.00		Capital Propio	24,507.61	
Permiso de Bomberos	60.00				
Permiso de Sanidad	20.00				
Capacitación	250.00				
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>49,015.22</b>	<b>TOTAL PASIVO y PATRIMONIO</b>		<b>49,015.22</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

### 5.3 Ingresos

Los ingresos que se proyecta son representados por las ventas del servicio de alimentación a domicilio que la empresa realizara durante su vida, para caso del estudio será de cinco años.

#### 5.3.1 Análisis de los Ingresos Proyectados

Los ingresos los proyectamos en base a los datos del capítulo del estudio del mercado y estimamos que las ventas tengan un crecimiento en un 15% anual, se toma esta decisión en base a la capacidad operativa, administrativa y el crecimiento del mercado potencial. El precio lo fijamos basados a los resultado de la pregunta número 9 en las encuestas realizadas a las personas que laboran en empresas públicas y privadas de la ciudad de Otavalo en la cual se determina que el 43.90% desearía pagar entre 2.50 a 3.50 dólares por este servicio. La proyección de los precios, costos y gastos se estable de acuerdo a la tendencia de la inflación en el Ecuador.

**Cuadro Nro. 43**  
**Inflación**

<b>Año</b>	<b>Porcentaje</b>
2011	4.5
2012	5.1
2013	2.6
2014	3.67
2015	3.38

Fuente: Banco Central Del Ecuador

Elaborado por: Autoras de la investigación

#### ➤ Proyección de Ingresos

**Cuadro Nro. 44**  
**Total de Servicios al Año**

<b>Descripción</b>	<b>Año1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Número de servicios al día	100	115	132	152	175
Días de la semana	5	5	5	5	5
Semanas al año	48	48	48	48	48
<b>Total de servicios al año</b>	<b>24000</b>	<b>27600</b>	<b>31740</b>	<b>36501</b>	<b>41976</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación



**Cuadro Nro. 45**  
**Ingresos proyectados**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Número de servicios al día	24000	27600	31740	36501	41976
Precio	3.25	3.36	3.47	3.59	3.71
<b>Total de ingresos al año</b>	<b>78,000.00</b>	<b>92,731.86</b>	<b>110,246.13</b>	<b>131,068.31</b>	<b>155,823.18</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

#### 5.4 Egresos

Son erogaciones que se tendrá que realizar para el funcionamiento del negocio. Las erogaciones irán en función a las necesidades de producción, el costo está proyectado en base a la inflación del año 2015 que es del 3.38%, para la proyección de la mano de obra se estableció fijando un promedio del porcentaje de incremento que habido en los últimos cinco años que es del 5%.

##### ➤ **Gastos Administrativos**

Los gastos administrativos está compuesto por los sueldos administrativos, servicios de comunicación, útiles de oficina, mantenimiento equipo de computación, el cual tendrá un crecimiento anual del 3.38% de acuerdo a la inflación del año 2015.

##### ➤ **Sueldos Administrativos**

Los sueldos administrativos están compuestos por el gerente y contador del negocio. Establecemos la proyección de los sueldos administrativos para los cinco años siguientes.

**Cuadro Nro. 46**  
**Sueldos Administrativos**

<b>Personal</b>	<b>2016</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Gerente	500.00	525.00	551.25	578.81	607.75
<b>Mensual</b>	<b>500.00</b>	<b>525.00</b>	<b>551.25</b>	<b>578.81</b>	<b>607.75</b>
<b>Anual</b>	<b>6,000.00</b>	<b>6,300.00</b>	<b>6,615.00</b>	<b>6,945.75</b>	<b>7,293.04</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

Detallamos en el siguiente cuadro la incidencia de sueldos básicos unificados, beneficios de ley como son: aporte patronal, fondos de reserva, décimo cuarto, décimo tercero y vacaciones de los empleados administrativos.

**Cuadro Nro. 47**  
**Proyección de los Sueldos Administrativos**

<b>Personal</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Salario básico unificado	6,000.00	6,300.00	6,615.00	6,945.75	7,293.04
Aporte Patronal	723.00	759.15	797.11	836.96	878.81
Fondos de Reserva		525.00	551.25	578.81	607.75
Décimo Cuarto	732.00	756.74	782.32	808.76	836.10
Décimo Tercero	500.00	525.00	551.25	578.81	607.75
Vacaciones	250.00	262.50	275.63	289.41	303.88
<b>Total</b>	<b>8,205.00</b>	<b>9,128.39</b>	<b>9,572.55</b>	<b>10,038.51</b>	<b>10,527.33</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Honorarios Profesionales**

Para los honorarios profesionales se toma en cuenta el pago que se realizara al contador de igual manera se ha hecho la proyección para los cinco años posteriores con una inflación del 3.38% de acuerdo al año 2015.

**Cuadro Nro. 48**  
**Honorarios Profesionales**

<b>Personal</b>	<b>2016</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Contador	100.00	103.38	108.55	113.98	119.68
<b>Mensual</b>	<b>100.00</b>	<b>103.38</b>	<b>108.55</b>	<b>113.98</b>	<b>119.68</b>
<b>Anual</b>	<b>1,200.00</b>	<b>1,240.56</b>	<b>1,302.59</b>	<b>1,367.72</b>	<b>1,436.10</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Servicios Básicos**

Para los servicios básicos se ha tomado en cuenta el agua y la luz de igual manera se ha hecho la proyección para los cinco años posteriores con una inflación del 3.38% de acuerdo al año 2015.

**Cuadro Nro. 48**  
**Servicios Básicos**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Agua	144.00	148.87	153.90	159.10	164.48
Luz	372.00	384.57	397.57	411.01	424.90
<b>Total</b>	<b>516.00</b>	<b>533.44</b>	<b>551.47</b>	<b>570.11</b>	<b>589.38</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Útiles de Oficina**

En el área administrativa son necesarios los útiles de oficina como resmas de papel bond, carpetas, cajas de clips, facturas, estos rubros los proyectamos para los cinco años.

**Cuadro Nro. 49**  
**Útiles de oficina**

Descripción	Cant.	V. Unit.	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Resmas de papel	12	3.70	44.40	45.90	47.45	49.06	50.71
Carpetas	12	0.45	5.40	5.58	5.77	5.97	6.17
Cajas de clips	6	1.00	6.00	6.20	6.41	6.63	6.85
Factureros	6	8.00	48.00	49.62	51.30	53.03	54.83
Adesivos	2	0.48	0.96	0.99	1.03	1.06	1.10
Archivadores	6	3.50	21.00	21.71	22.44	23.20	23.99
<b>Total</b>			<b>125.76</b>	<b>130.01</b>	<b>134.41</b>	<b>138.95</b>	<b>143.64</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Arrendamiento**

Para el área administrativa utilizaremos el 25% del total del área, este rubro lo proyectaremos para los cinco años siguientes.

**Cuadro Nro. 50**  
**Arrendamiento**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Arrendamiento	900.00	930.42	961.87	994.38	1,027.99
<b>Total</b>	<b>900.00</b>	<b>930.42</b>	<b>961.87</b>	<b>994.38</b>	<b>1,027.99</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Servicios de Comunicación**

Tomaremos en cuenta para los servicios de comunicación la telefonía fija y el internet para los cinco años siguientes.

**Cuadro Nro. 51**  
**Servicios de Comunicación**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Telefonía F.	252.00	260.52	269.32	278.43	287.84
Internet	288.00	297.73	307.80	318.20	328.96
<b>Total</b>	<b>540.00</b>	<b>558.25</b>	<b>577.12</b>	<b>596.63</b>	<b>616.79</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Mantenimiento de Computación**

Se establece cuanto se va a designar para el mantenimiento de los equipos de computación para los cinco años siguientes.

**Cuadro Nro. 52**  
**Mantenimiento de Computación**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Mantenimiento de computación	85.00	87.87	90.84	93.91	97.09
<b>Total</b>	<b>85.00</b>	<b>87.87</b>	<b>90.84</b>	<b>93.91</b>	<b>97.09</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

### 5.4.1 Resumen de Gastos Administrativos

Se muestra el resumen de todos los gastos administrativos que son necesarios para la puesta en marcha del negocio de entrega de catering a domicilio en la ciudad de Otavalo.

**Cuadro Nro. 53**  
**Resumen de Gastos Administrativos**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldo	8,205.00	9,128.39	9,572.55	10,038.51	10,527.33
Honorarios	1,200.00	1,240.56	1,282.49	1,325.84	1,370.65
Serv. Básicos	516.00	533.44	551.47	570.11	589.38
Serv. Telefonico	540.00	558.25	577.12	596.63	616.79
Útiles de oficina	125.76	130.01	134.41	138.95	143.64
Mant. com	85.00	87.87	90.84	93.91	97.09
Arriendo	900.00	930.42	961.87	994.38	1,027.99
<b>Total</b>	<b>11,571.76</b>	<b>12,608.95</b>	<b>13,170.75</b>	<b>13,758.32</b>	<b>14,372.88</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

### 5.4.2 Costo de Producción

#### ➤ Materia Prima

Para la materia prima se estableció tomando en cuenta el número de servicios que se tendrá al año, el costo unitario es el resultado promedio de los diferentes platos que se brindara y crecerán de acuerdo a la inflación. Ver el anexo (costo de la materia prima)

**Cuadro Nro. 54**  
**Materia Prima**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Número de servicios	48000	<b>55200</b>	<b>63360</b>	<b>72720</b>	<b>84000</b>
Costo promedio unitario por servicio	1.16	1.20	1.24	1.28	1.32
<b>Total</b>	<b>55,680.00</b>	<b>66,196.28</b>	<b>78,550.00</b>	<b>93,201.19</b>	<b>111,296.98</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Talento Humano Operativo**

Se muestra el cuadro de proyección de cinco años posteriores de la remuneración del talento humano operativo, más sus beneficios de ley, considerando un incremento del 5% que es el resultado de la tendencia del incremento en el salario básico unificado. Dentro de la mano de obra directa se encuentra el chef.

**Cuadro Nro. 55**

**Sueldo Básico Unificado Mensual de la Mano de Obra Directa**

<b>Personal</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Chef	400.00	420.00	441.00	463.05	486.20
<b>Total mensual</b>	<b>400.00</b>	<b>420.00</b>	<b>441.00</b>	<b>463.05</b>	<b>486.20</b>
<b>Total Anual</b>	<b>4,800.00</b>	<b>5,040.00</b>	<b>5,292.00</b>	<b>5,556.60</b>	<b>5,834.43</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

**Cuadro Nro. 56**

**Proyección del Costo Total de Mano de Obra Directa**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Sueldo básico	4,800.00	5,040.00	5,292.00	5,556.60	5,834.43
Aporte patronal	578.40	607.32	637.69	669.57	703.05
Fondos de reserva		420.00	441.00	463.05	486.20
Décimo tercero	400.00	420.00	441.00	463.05	486.20
Décimo cuarto	366.00	384.30	403.52	423.69	444.88
Vacaciones	200.00	210.00	220.50	231.53	243.10
<b>Total</b>	<b>6,344.40</b>	<b>7,081.62</b>	<b>7,435.70</b>	<b>7,807.49</b>	<b>8,197.86</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

**5.4.3 Costos Indirectos de Producción**

➤ **Mano de Obra Indirecta**

Dentro de los costos indirectos de producción tenemos la mano de obra indirecta compuesta por los tres auxiliares de cocina, presentamos a continuación la proyección de los cinco años posteriores de los sueldos más los beneficios de ley con un incremento del 5% de acuerdo al comportamiento de los últimos años.

**Cuadro Nro. 57**  
**Sueldo Básico Unificado de la Mano de Obra Indirecta**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Auxiliar	4,392.00	4,611.60	4,842.18	5,084.29	5,338.50
<b>Total</b>	<b>4,392.00</b>	<b>4,611.60</b>	<b>4,842.18</b>	<b>5,084.29</b>	<b>5,338.50</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

**Cuadro Nro. 58**  
**Proyección del Costo Total de Mano de Obra Indirecta**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldo básico	4,392.00	4,611.60	4,842.18	5,084.29	5,338.50
Aporte patronal	529.24	555.70	583.48	612.66	643.29
Fondos de reserva		384.30	403.52	423.69	444.88
Décimo tercero	366.00	384.30	403.52	423.69	444.88
Décimo cuarto	1,098.00	384.30	403.52	423.69	444.88
Vacaciones	183.00	192.15	201.76	211.85	222.44
<b>Total</b>	<b>6,568.24</b>	<b>6,512.35</b>	<b>6,837.97</b>	<b>7,179.86</b>	<b>7,538.86</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Servicios Básicos**

Para el área de producción los servicios básicos a utilizarse son el agua y la energía eléctrica en el siguiente cuadro proyectamos para los cinco años posteriores.

**Cuadro Nro. 59**  
**Servicios Básicos**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Agua	336.00	347.36	359.10	371.23	383.78
Luz	540.00	558.25	577.12	596.63	616.79
<b>Total</b>	<b>876.00</b>	<b>905.61</b>	<b>936.22</b>	<b>967.86</b>	<b>1,000.58</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Consumo de Gas**

Presentamos a continuación el consumo del gas para los cinco años posteriores.

**Cuadro Nro. 60**  
**Consumo de Gas**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Gas	720.00	744.34	769.49	795.50	822.39
<b>Total</b>	<b>720.00</b>	<b>744.34</b>	<b>769.49</b>	<b>795.50</b>	<b>822.39</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Mantenimiento Equipo**

Presentamos a continuación el mantenimiento de equipos para los cinco años posteriores.

**Cuadro Nro. 61**  
**Mantenimiento Equipo**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Mant. Equipo	90.00	93.04	96.19	99.44	102.80
<b>Total</b>	<b>90.00</b>	<b>93.04</b>	<b>96.19</b>	<b>99.44</b>	<b>102.80</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

➤ **Reposición de Menaje y Utencillos**

Presentamos la reposición del menaje y los utencillos ya que estos sufren un desgaste cada año.

**Cuadro Nro. 62**  
**Reposición de Menaje y Utencillos**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Reposicion de menaje	505.00	522.07	539.71	557.96	576.82
<b>Total</b>	<b>505.00</b>	<b>522.07</b>	<b>539.71</b>	<b>557.96</b>	<b>576.82</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación



### ➤ **Combustibles**

Se muestra en el siguiente cuadro el valor del combustible que se necesitará para el vehículo repartidor de los alimentos, con la proyección de los cinco años posteriores de acuerdo a la inflación.

**Cuadro Nro. 63**

#### **Combustible**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Combustible	480.00	496.22	513.00	530.34	548.26
<b>Total</b>	<b>480.00</b>	<b>496.22</b>	<b>513.00</b>	<b>530.34</b>	<b>548.26</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

### ✓ **Arriendo**

Presentamos el costo del arrendamiento del área de producción que es equivalente al 75% del área total con su proyección para los cinco años siguientes.

**Cuadro Nro. 64**

#### **Arrendamiento**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Arrendamiento	2,700.00	2,791.26	2,885.60	2,983.14	3,083.97
<b>Total</b>	<b>2,700.00</b>	<b>2,791.26</b>	<b>2,885.60</b>	<b>2,983.14</b>	<b>3,083.97</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

### ✓ **Útiles de Repartición**

Para la entrega de los menús diarios utilizaremos servilletas y fundas de envoltura y tendrán un incremento de acuerdo a la tasa de inflación.

**Cuadro Nro.65**

#### **Útiles de Repartición**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Servilletas	240.00	248.11	256.50	265.17	274.13
Fundas	240.00	248.11	256.50	265.17	274.13
<b>Total</b>	<b>480.00</b>	<b>496.22</b>	<b>513.00</b>	<b>530.34</b>	<b>548.26</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

✓ **Útiles de Aseo**

Para la limpieza de la cocina y de los utensillos se utilizara, lava vajillas, desengrasantes, limpiones y tendrán un incremento del 3.38%.

**Cuadro Nro. 66**

**Útiles de Aseo**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Prod. Aseo	624.00	626.11	628.23	630.35	632.48
<b>Total</b>	<b>624.00</b>	<b>626.11</b>	<b>628.23</b>	<b>630.35</b>	<b>632.48</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la investigación

**5.4.4 Resumen de Costos de Producción**

Se presenta el resumen de los costos de producción, para lo cual tomamos en cuenta la materia prima, la mano de obra directa y los costos indirectos.

**Cuadro Nro. 67**

**Resumen de Costos de Producción**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Costos Directos</b>					
<b>Materia Prima</b>	<b>27,840.00</b>	<b>28,780.99</b>	<b>29,753.79</b>	<b>30,759.47</b>	<b>31,799.14</b>
Sopas	5,280.00	5,458.46	5,642.96	5,833.69	6,030.87
Fuertes	16,320.00	16,871.62	17,441.88	18,031.41	18,640.87
Ensalada	2,640.00	2,729.23	2,821.48	2,916.85	3,015.44
Refresco	3,600.00	3,721.68	3,847.47	3,977.52	4,111.96
<b>Mano de obra</b>	<b>12,912.64</b>	<b>13,593.97</b>	<b>14,273.67</b>	<b>14,987.35</b>	<b>15,736.72</b>
Directa	6,344.40	7,081.62	7,435.70	7,807.49	8,197.86
Indirecta	6,568.24	6,512.35	6,837.97	7,179.86	7,538.86
<b>Costos indirectos</b>	<b>6,235.00</b>	<b>6,412.16</b>	<b>6,595.19</b>	<b>6,784.30</b>	<b>6,979.68</b>
Servicios básicos	876.00	905.61	936.22	967.86	1,000.58
Consumo de gas	480.00	496.22	513.00	530.34	548.26
Mant. Equipo	90.00	93.04	96.19	99.44	102.80
Rep. Menaje	505.00	522.07	539.71	557.96	576.82
Combustible	480.00	496.22	513.00	530.34	548.26
Arriendo	2,700.00	2,791.26	2,885.60	2,983.14	3,083.97
Útiles de reparat.	480.00	481.62	483.25	484.88	486.52
Útiles de aseo	624.00	626.11	628.23	630.35	632.48
<b>Total</b>	<b>46,987.64</b>	<b>48,787.12</b>	<b>50,622.65</b>	<b>52,531.12</b>	<b>54,515.54</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la investigación

#### 5.4.5 Gastos de Ventas

Los gastos de ventas corresponden al sueldo del chofer y la publicidad a nivel local, estos gastos tiene un incremento en base a la inflación del año 2015 que es de 3.38%.

##### ➤ Sueldo de Ventas

**Cuadro Nro. 68**  
**Sueldo de Ventas**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Chofer	366.00	384.30	403.52	423.69	444.88
<b>Total mensual</b>	<b>366.00</b>	<b>384.30</b>	<b>403.52</b>	<b>423.69</b>	<b>444.88</b>
<b>Total anual</b>	<b>4,392.00</b>	<b>4,611.60</b>	<b>4,842.18</b>	<b>5,084.29</b>	<b>5,338.50</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la investigación

**Cuadro Nro. 69**  
**Proyección del Costo de la Mano de Obra de Ventas**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldo básico	4,392.00	4,611.60	4,842.18	5,084.29	5,338.50
Aporte patronal	529.24	555.70	583.48	612.66	643.29
Fondos de reserva		384.30	403.52	423.69	444.88
Décimo tercero	366.00	384.30	403.52	423.69	444.88
Décimo cuarto	732.00	384.30	403.52	423.69	444.88
Vacaciones	183.00	192.15	201.76	211.85	222.44
<b>Total</b>	<b>6,202.24</b>	<b>6,512.35</b>	<b>6,837.97</b>	<b>7,179.86</b>	<b>7,538.86</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la investigación

##### ➤ Publicidad

Para dar a conocer nuestro producto en el mercado utilizaremos las radios más escuchadas en la ciudad de Otavalo así como también la elaboración de tarjetas de presentación, hojas volantes y con publicidad vía internet por los medios de Facebook.

### Cuadro Nro. 70

#### Publicidad

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarjetas de Presentación	210.00	217.10	224.44	232.02	239.86
Hojas Volantes	402.00	415.59	429.63	444.16	459.17
<b>Total anual</b>	<b>612.00</b>	<b>632.69</b>	<b>654.07</b>	<b>676.18</b>	<b>699.03</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

#### 5.4.6 Resumen de los Gastos de Ventas

### Cuadro Nro. 71

#### Resumen de Gastos de Ventas

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldo Ventas	6,202.24	6,512.35	6,837.97	7,179.86	7,538.86
Publicidad	612.00	632.69	654.07	676.18	699.03
<b>Total anual</b>	<b>6,814.24</b>	<b>7,145.03</b>	<b>7,492.04</b>	<b>7,856.04</b>	<b>8,237.89</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

#### 5.5 Financiamiento

Para poner en funcionamiento la empresa se tendrá un financiamiento propio y financiado, este último se lo realizara a través de un crédito en el Banco Procredit.

### Cuadro Nro. 72

#### Amortización del Crédito

Interes	11%	0.0091667
Valor	24507.61	
Periodo	5 años	
V/A.	532.85	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

**Cuadro Nro.73**  
**Tabla de Interés y Capital**

<b>Año 1</b>		<b>Año 2</b>		<b>Año 3</b>		<b>Año 4</b>		<b>Año 5</b>	
<b>Interés</b>	<b>Capital</b>	<b>Interés</b>	<b>Capital</b>	<b>Interés</b>	<b>Capital</b>	<b>Interés</b>	<b>Capital</b>	<b>Interés</b>	<b>Capital</b>
224.65	308.20	188.99	343.87	149.20	383.66	104.80	428.05	55.27	477.59
221.83	311.03	185.84	347.02	145.68	387.18	100.88	431.98	50.89	481.97
218.98	313.88	182.66	350.20	142.13	390.72	96.92	435.94	46.47	486.38
216.10	316.76	179.45	353.41	138.55	394.31	92.92	439.93	42.01	490.84
213.20	319.66	176.21	356.65	134.93	397.92	88.89	443.97	37.51	495.34
210.27	322.59	172.94	359.92	131.29	401.57	84.82	448.04	32.97	499.88
207.31	325.55	169.64	363.22	127.61	405.25	80.71	452.14	28.39	504.47
204.32	328.53	166.31	366.55	123.89	408.96	76.57	456.29	23.76	509.09
201.31	331.54	162.95	369.91	120.14	412.71	72.38	460.47	19.10	513.76
198.27	334.58	159.56	373.30	116.36	416.50	68.16	464.69	14.39	518.47
195.21	337.65	156.13	376.72	112.54	420.31	63.90	468.95	9.64	523.22
192.11	340.74	152.68	380.17	108.69	424.17	59.60	473.25	4.84	528.01
<b>2503.56</b>	<b>3890.70</b>	<b>2053.33</b>	<b>4340.93</b>	<b>1551.00</b>	<b>4843.25</b>	<b>990.55</b>	<b>5403.71</b>	<b>365.24</b>	<b>6029.02</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

## 5.6 Depreciación

Calculamos la depreciación en base al método de línea recta, se detalla en la siguiente tabla

**Cuadro Nro.74**  
**Depreciación de Activos Fijos**

Nro	Descripción	Cantidad	Años	%	Cuota Dep.	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Dep. Acum.	Saldo Libros
<b>Administrativos</b>												
1	Muebles de Oficina	3,010.00	10 años	10%	301.00	301.00	301.00	301.00	301.00	301.00	1,505.00	1,505.00
2	Equipos de Oficina	380.00	10 años	10%	38.00	38.00	38.00	38.00	38.00	38.00	190.00	190.00
3	Equipos de Computación	1,029.00	3 años	33.33%	343.00	343.00	343.00	343.00			1,029.00	-
4	Renovación Equipo Comp.	1,029.00	3 años	33.33%					343.00	343.00	686.00	343.00
5	Vehículo	9,500.00	5 años	20%	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	9,500.00	-
6	Equipos de Seguridad	477.00	10 años	10%	47.70	47.70	47.70	47.70	47.70	47.70	238.50	238.50
	<b>Total</b>	<b>15,425.00</b>				<b>2,629.70</b>	<b>2,629.70</b>	<b>2,629.70</b>	<b>2,629.70</b>	<b>2,629.70</b>	<b>13,148.50</b>	<b>2,276.50</b>
<b>Operativos</b>												
1	Maquinaria y Equipo de cocina	14,130.00	10 años	10%	1,413.00	1,413.00	1,413.00	1,413.00	1,413.00	1,413.00	7,065.00	7,065.00
	<b>Total</b>	<b>14,130.00</b>			<b>1,413.00</b>	<b>1,413.00</b>	<b>1,413.00</b>	<b>1,413.00</b>	<b>1,413.00</b>	<b>1,413.00</b>	<b>20,213.50</b>	<b>9,341.50</b>
	<b>Depreciación Total</b>					<b>4,042.70</b>	<b>4,042.70</b>	<b>4,042.70</b>	<b>4,042.70</b>	<b>4,042.70</b>		

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

## 5.7 Amortización

Mostramos a continuación en la siguiente tabla la amortización de los activos diferidos.

**Cuadro Nro. 75**  
**Activos Diferidos**

<b>Nro.</b>	<b>Cargo diferido</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Años</b>	<b>%</b>	<b>Cuota</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
1	Adecuaciones	2,000.00	5 años	20%	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00
2	Permiso Funcionamiento	240.00	5 años	20%	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00
3	Permiso Bomberos	60.00	5 años	20%	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00
4	Permiso Sanidad	20.00	5 años	20%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	Capacitación	250.00	5 años	20%	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
	<b>Total</b>	<b>2,570.00</b>				<b>514.00</b>	<b>514.00</b>	<b>514.00</b>	<b>514.00</b>	<b>514.00</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

## 5.8 Estados Financieros

### ➤ Estado de Pérdidas y Ganancias

Mediante la elaboración del estado de pérdidas y ganancias se refleja los ingresos y egresos proyectados a cinco años con el fin de conocer si se generó utilidades o pérdidas.

**Cuadro Nro. 76**  
**Empresa “Distribución Rápida”**  
**Estado de Resultados Integrados**  
**Al 31 de Diciembre**  
**Expresado en dólares americanos**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ing. Actv. Ordinarias	78,000.00	92,731.86	110,246.13	131,068.31	155,823.18
(-) Costo de Ventas	47,227.64	53,352.38	60,474.74	68,818.12	78,607.42
<b>(=) Utilidad Bruta</b>	<b>30,772.36</b>	<b>39,379.48</b>	<b>49,771.38</b>	<b>62,250.19</b>	<b>77,215.76</b>
Gastos					
(-) Administrativos	11,571.76	12,608.95	13,170.75	13,758.32	14,372.88
(-) Gastos Ventas	6,814.24	7,145.03	7,492.04	7,856.04	8,237.89
(-) Depreciación	4,042.70	4,042.70	4,042.70	4,042.70	4,042.70
(-) Amortización Diferidos	514.00	514.00	514.00	514.00	514.00
<b>(=) Utilidad Operativa</b>	<b>7,829.67</b>	<b>15,068.80</b>	<b>24,551.90</b>	<b>36,079.12</b>	<b>50,048.30</b>
(-) Gastos Financieros	2,503.56	4,683.15	3,537.47	2,259.20	833.02
<b>(=) Utilidad Antes de Participación</b>	<b>5,326.11</b>	<b>10,385.65</b>	<b>21,014.43</b>	<b>33,819.92</b>	<b>49,215.28</b>
(-) 15% Participación Trabajadores	798.92	1,557.85	3,152.16	5,072.99	7,382.29
<b>(=) Ganancia Antes de Impuestos</b>	<b>4,527.19</b>	<b>8,827.80</b>	<b>17,862.27</b>	<b>28,746.93</b>	<b>41,832.99</b>
(-) Impuesto a la Renta			516.47	2,044.53	4,007.44
<b>(=) Utilidad del Ejercicio</b>	<b>4,527.19</b>	<b>8,827.80</b>	<b>17,345.80</b>	<b>26,702.40</b>	<b>37,825.55</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación



➤ **Flujo de Caja**

El estado de flujo de caja representa las entradas y salidas de efectivo en el transcurso de las operaciones de los cinco años proyectados, es de mucha utilidad ya que determina la liquidez con la que cuenta la empresa.

**Cuadro Nro.77**  
**Empresa “Distribución Rápida”**  
**Estado de Flujo de Caja**  
**Al 31 de Diciembre**  
**Expresado en dólares americanos**

<b>Ingresos</b>		<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
	Inversión Inicial	49,015.22					
(=)	Ganancias al año		4,527.19	8,827.80	17,345.80	26,702.40	37,825.55
(+)	Gastos depreciación		4,042.70	4,042.70	4,042.70	4,042.70	4,042.70
(+)	Inv. Fija (año 6-10)						9,341.50
<b>(=)</b>	<b>Total Ingresos</b>		<b>8,569.89</b>	<b>12,870.50</b>	<b>21,388.50</b>	<b>30,745.10</b>	<b>51,209.75</b>
<b>Egresos</b>							
(-)	Pago al principal		3,890.69	4,340.92	4,843.25	5,403.71	6,029.02
(-)	Reinversión de Equip. Compu.					343.00	
<b>(=)</b>	<b>Total Egresos</b>		<b>3,890.69</b>	<b>4,340.92</b>	<b>4,843.25</b>	<b>5,746.71</b>	<b>6,029.02</b>
<b>(=)</b>	<b>Flujo de efectivo neto proyectado</b>	<b>49,015.22</b>	<b>4,679.20</b>	<b>8,529.58</b>	<b>16,545.25</b>	<b>24,998.39</b>	<b>45,180.73</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

## 5.9 Evaluación de la Inversión

La evaluación financiera nos sirva para determinar la factibilidad del proyecto para ello se utilizó los evaluadores financieros que son: el TIR, el Van, PRI, C/B

### 5.9.1 Tasa de Rendimiento medio

Determinamos el costo de oportunidad estableciendo tanto la tasa pasiva para el capital propio y la tasa activa para el capital financiado, según la información del Banco Central se encuentra en 5.95% la tasa pasiva y 8.86 la tasa activa.

**Cuadro Nro. 78**  
**Tasa de Rendimiento Medio**

Valor	%	Tasa de Rendimiento	Valor Ponderado
24,507.61	50	5.95	443.00
24,507.61	50	8.86	297.50
<b>49,015.22</b>	<b>100.00</b>	<b>14.81</b>	<b>740.50</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la investigación

**Cuadro Nro. 79**  
**Calculo de la Tasa de Rendimiento Medio**

CK (Valor Ponderado)	7.41	0.0741
If(Inflación)	3.38	0.0338
TRM	$((1+CK)(1+If)-1)$	
TRM	0.1104	
TRM	<b>11.04</b>	

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Autoras de la investigación

La tasa de rendimiento medio se obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

La tasa de redescuento es del 11.04% lo que representa la utilidad absoluta en la actualización de los valores futuros de efectivo presentado anteriormente.

### Valor Actual Neto (VAN)

Representa la rentabilidad del proyecto en términos monetarios, para poder decir que el proyecto es factible el resultado debe ser positivo o mayor a cero.



Una vez realizado los cálculos se obtiene que la tasa interna del proyecto es de 12.35%, lo que permite establecer la factibilidad para el emprendimiento del proyecto.

### 5.9.3. Periodo de Recuperación de la Inversión (PIR)

- PRI con valores corrientes

**Cuadro Nro. 82**  
**PRI con Valores Corrientes**

Años	Capital	FNE	Recuperación del Capital	Tiempo de Recuperación	
1	49015.22	4,679.20	4,679.20	1	Año
2		8,529.58	8,529.58	2	Año
3		16,545.25	16,545.25	3	Año
4		24,998.39	19,261.19	10	Meses
5		45,180.73			

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

La recuperación de la inversión con valores corrientes se la realizara en 3 años con 10 meses.

- PRI con Valores Constantes

**Cuadro Nro. 83**  
**Flujos Deflactados**

Años	Flujos Netos	Flujos Deflactados
1	4,679.20	4,213.98
2	8,529.58	6,917.81
3	16,545.25	12,084.67
4	24,998.39	16,443.50
5	45,180.73	26,764.30

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

- **Recuperación de la Inversión con valores Constantes**

**Cuadro Nro. 84**

**PRI con Valores Constantes**

Años	Capital	Flujo Neto Deflactado	Recup. Del Capital	Tiempo de Recuperación
1	49,015.22	4,213.98	4,213.98	1 Año
2		6,917.81	6,917.81	2 Año
3		12,084.67	12,084.67	3 Año
4		16,443.50	16,443.50	4 Año
5		26,764.30	9,355.26	5 meses

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

Mediante el análisis de los valores constantes de la inversión se va a recuperar en 4 años con 5 meses, lo anterior deja ver que entre más corto sea el periodo de recuperación mejor será para los inversionistas.

#### 5.9.4 Análisis de Costo – Beneficio

**Cuadro Nro. 85**

AÑOS	FNE	Factor (11.04 )	FNEA
1	4,679.20		4,213.98
2	8,529.58		6,917.81
3	16,545.25		12,084.67
4	24,998.39		16,443.50
5	45,180.73		26,764.30
			<b>66,424.27</b>
Formula			
C/B	$\frac{\text{FNEA}}{\text{Inversión Inicial}}$		
C/B	$\frac{66,424.27}{49,015.22}$		
C/B	1.36		

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

Una vez realizado los cálculos se determina que la cantidad de ingresos percibidos son superiores a la cantidad invertida, en consecuencia el proyecto es

viable debido a que cada dólar invertido será recuperado con una ganancia de 0.36 centavos.

### 5.9.5 Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio nos ayuda a conocer el nivel de ventas en donde el negocio llega a cubrir los costos fijos y variable, para que posteriormente a estos se proceda a obtener utilidades.

**Cuadro Nro. 86**  
**Proyección del Punto de Equilibrio**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingresos</b>					
Ventas	78,000.00	92,731.86	110,246.13	131,068.31	155,823.18
<b>Costos y Gastos Fijos</b>					
Sueldos Operativos	12,912.64	13,593.97	14,273.67	14,987.35	15,736.72
Sueldos Administrativos	8,205.00	9,128.39	9,572.55	10,038.51	10,527.33
Gastos administrativos	3,366.76	3,480.56	3,598.20	3,719.82	3,845.55
Sueldos Ventas	6,202.24	6,512.35	6,837.97	7,179.86	7,538.86
Gastos Ventas	612.00	632.69	654.07	676.18	699.03
Gastos Financieros	2,503.56	4,683.15	3,537.47	2,259.20	833.02
Depreciación	4,042.70	4,042.70	4,042.70	4,042.70	4,042.70
Amortización Act. Diferidos	514.00	514.00	514.00	514.00	514.00
<b>Total Costos Fijos</b>	<b>38,358.89</b>	<b>42,587.80</b>	<b>43,030.62</b>	<b>43,417.62</b>	<b>43,737.20</b>
<b>Costos Variables</b>					
Costos directos de producción (MP)	27,840.00	33,098.14	39,349.39	46,781.31	55,616.89
Costos indirectos de producción	6,475.00	6,660.27	6,851.69	7,049.47	7,253.81
<b>Total costos variables</b>	<b>34,315.00</b>	<b>39,758.41</b>	<b>46,201.08</b>	<b>53,830.77</b>	<b>62,870.70</b>
<b>Costo Total</b>	<b>72,673.89</b>	<b>82,346.21</b>	<b>89,231.70</b>	<b>97,248.39</b>	<b>106,607.91</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Autoras de la investigación

## Cálculo del Punto de Equilibrio

Presentamos a continuación el cálculo del punto de equilibrio en cantidad y en dólares.

<b>Fórmula</b>	
PE	Costos Fijos Totales
	$1 - (\text{Costos Variables} / \text{Ventas})$
PE	38358.89
	$1 - (34315.00 / 78000.00)$
PE	38358.89
	0.56
PE	68,498.02
PEU	PE&
	Precio Unitario de Venta
PEU	68,498.02
	3.25
PEU	21076

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

El punto de equilibrio nos refleja que la empresa debe vender 21076 servicios al año para poder recuperar los costos fijos y variables en su primer año de funcionamiento.

### 1.9.6 Análisis de Sensibilidad

Luego de haber analizado los valores reduciendo en un 5% los costos y en un 5% el precio de venta al público concluimos que el presente proyecto es más sensible al costo es por ello que tenemos que siempre tratar de optimizar los recursos materiales y económicos.

## 5.10 Resumen de la Evaluación de la Inversión

Se presenta en el siguiente cuadro el resumen de los indicadores financieros con su respectivo análisis.

**Cuadro Nro. 87**  
**Resumen de Evaluación de Financiera**

<b>Evaluación Financiera</b>	<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>Valor</b>	<b>Resultado</b>
TRM		11.04%	
VAN=	VAN>0	17,409.05	Aceptable
TIR%=	TIR>TRM	12.35%	Aceptable
PRI Valores Corrientes		3.1	Años Muy Bueno
PRI Valores Constantes		4.5	Años Bueno
B/C=	RB/C>1	1.36	Aceptable

**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Podemos mencionar que la evaluación financiera nos permite evidenciar si un proyecto es factible.

Una vez analizados los estados financieros se determinó que el VAN del proyecto es de un valor de 17409.05 dólares, es decir que es mayor a cero y positivo por lo cual el proyecto es viable.

Determinamos que la TIR, la cual es la que representa la rentabilidad del proyecto en términos porcentuales, que es de 12.35%, determinando la factibilidad de la creación del proyecto.

Analizando el costo – beneficio el mismo que nos indica la cantidad de ingresos percibidos serán superiores a la cantidad invertida, es decir que por cada dólar invertido será recuperado con una ganancia de 1.36 centavos. Estos resultados garantizan la factibilidad de la creación del proyecto.



## **CAPÍTULO VI**

### **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### **6.1 Empresa**

El propósito del proyecto es la creación de una Micro empresa dedicada al servicio de catering a domicilio, que se va a brindar a la ciudadanía, Instituciones públicas y privadas en lo que tiene que ver respecto al servicio de alimentación.

Se encontrará ubicada en la Ciudad de Otavalo con una clara vocación de servicio y una fuerte determinación para cambiar paradigmas y crear un nuevo enfoque de empresa competitiva, dándole un valor agregado a la alimentación.

Esta Micro empresa integrará un equipo de trabajo multidisciplinario con experiencia y con un fuerte compromiso para asegurar la plena satisfacción de los comensales, a través de la preparación de alimentos de buena sazón, en cantidad suficiente, bajo estrictas normas de higiene y en el tiempo de entrega comprometido, de esta manera contribuyendo al logro de los objetivos de la empresa.

#### **6.2 Nombre o razón social**

La micro empresa tendrá como razón social “Distribución Rápida” dentro de este nombre está claramente evidenciado el servicio a ofertarse, además es muy fácil de recordar y está diseñado esencialmente persuadir a la gente.

#### **6.3 Misión**

Lograr la satisfacción del cliente del sector comercial empresarial de la ciudad de Otavalo ofreciendo un servicio de calidad en alimentación a domicilio, proveyendo productos nutritivos, sabrosos y proteínas balanceadas, concisos a los gustos y expectativas y estos deben ser elaborados como en casa por un personal altamente calificado, superando las expectativas de nuestros clientes.

## **6.4 Visión**

Ser una organización que contribuya al mejoramiento de la salud y estilo de vida de las personas, de los oficinistas y ejecutivos de la ciudad de Otavalo, mediante el abasto de una alimentación de alta calidad que satisfaga sus necesidades y gustos.

## **6.5 Valores y Principios**

- Honestidad
- Respeto
- Comunicación
- Superación personal
- Reconocimiento de los logros
- Trabajo en Equipo
- Innovación

### **6.5.1 Honestidad**

Los tratos y procesos se realizarán con total honestidad, los pagos a los empleados se realizarán con tiempo justo y fechas establecidas, de igual manera que el trato sea recíproco utilizando los recursos de mejor manera, evitando el hurto de la materia prima, dinero en efectivo y productos.

### **6.5.2 Respeto**

El respeto exige un trato amable y educado, es la esencia de las relaciones humanas de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de cualquier relación interpersonal, esto crea un ambiente de seguridad y cordialidad y lleva consigo la aceptación sincera de sus cualidades, opiniones y evita las ofensas.

### **6.5.3 Comunicación**

Será una comunicación totalmente abierta con nuestro cliente interno, es necesario saber lo que esperan al realizar su trabajo, para esto se le dará la confianza con el fin de que exista una retroalimentación y aporten con sugerencias para el trabajo diario que se viene realizando.

#### **6.5.4 Superación Personal**

Permitirá que cada empleado vea la mejor forma para prepararse dándole oportunidad en sus estudios y cursos que desee seguir, al igual manera que internamente se estará en constante motivación dándoles incentivo y cursos de capacitación al personal sobre temas importante.

#### **6.5.5 Trabajo en Equipo**

En la micro empresa se realizará trabajo en equipo para generar un ambiente de trabajo en el cual los empleados se encuentran satisfechos y puedan mantener buenas relaciones laborales.

#### **6.5.6 Innovación**

Con la tecnología estaremos en continuo mejoramiento para así poder dar una imagen perfecta de nuestro servicio.

### **6.6 Políticas de la empresa**

Con el propósito de que se preste una atención eficiente, la empresa ha creído importante tener un marco filosófico en el que se detallan y puntualizan las políticas que valdrán como base para el desarrollo cotidiano en función de atender los requerimientos de los clientes.

A continuación se detallan políticas que se creen importantes:

- Dar un continuo y correcto mantenimiento a la infraestructura, cuidando que las instalaciones se encuentren en las condiciones adecuadas para producir y ofrecer el servicio de lunch ejecutivo.
- Contar con equipos en perfecto estado que garanticen la calidad en la elaboración de los alimentos.
- La publicidad y oferta del servicio será anunciados por medio de tarjetas de presentación, hojas volantes y así como también en las redes sociales.
- La empresa tendrá derecho de cambiar, corregir, modificar o suspender cualquier política en el momento preciso y /o agregar nuevas notificando a

todos los involucrados por escrito para el correcto funcionamiento administrativo.

- El alimento y el servicio en sí estarán disponibles para cualquier persona natural o empresa que cuente con la capacidad de pago y que tenga la necesidad de adquirir el servicio a ofertar.
- Se laborará ocho horas diarias de 7:00 am a 15:00 pm.
- Los empleados estarán sujetos a capacitaciones y evaluaciones continuas sobre el desempeño en sus labores y en el servicio que brinden respectivamente.
- El personal deberá ser puntual y responsable con todas las actividades designadas a desempeñar.
- El personal del área de producción será sometido a exámenes médicos antes del ingreso a la empresa y luego una vez al año.
- El personal deberá utilizar su debido uniforme para realizar sus actividades.
- El proceso de elaboración de los alimentos estará controlado rigurosamente a través de fichas y recetas que permitirá mantener siempre la calidad y variabilidad de los mismos.

Además las políticas que se mantendrán y siempre se trataran de cumplirlas en un cien por ciento son: la política de calidad, la certificación de procesos, y la política de ambiente, salud y seguridad.

#### ➤ **Política de calidad**

Garantizar que entregaremos a nuestros clientes el servicio de catering a domicilio de excelente calidad, elaborado bajo normas, procedimientos y controles que aseguren la mejora continua de materia prima, métodos de elaboración, higiene y sabor para satisfacer sus requerimientos.

➤ **Certificación de procesos:**

Contamos con procedimientos operativos y administrativos que nos permiten asegurar una entrega confiable y garantizada de nuestro servicio de catering a domicilio

➤ **Política de ambiente, salud y seguridad**

Es prioridad de todos los niveles de nuestra empresa asegurar que todas nuestras operaciones se realicen en estricto apego a las políticas y procedimientos que nuestros clientes exijan, asegurando el mantenimiento de certificados de calidad.

### **6.7 Figura Constitutiva**

La figura constitutiva para la micro empresa “Distribución Rápida” se manejará como personas naturales.

### **6.8 Permisos de Funcionamiento**

Previa entrevista con el Jefe de Rentas del Municipio de Otavalo, se determinó que no existe ninguna dificultad para que se implemente una micro empresa de esta naturaleza en el sector. Para el funcionamiento de la misma, son necesarios los siguientes requisitos:

- Registro Único de Contribuyente (RUC)
- Patente Municipal
- Permiso del Registro Municipal

#### **6.8.1 Requisitos para el Registro Único de Contribuyente (RUC).**

- Cédula del representante legal.
- Copia de la cédula y del certificado de votación.
- Factura del pago de un servicio básico

### **6.8.2 Requisitos para la Patente municipal por primera vez.**

- Copia de la cédula y certificado de votación
- Escrituras del área física o Contrato de Alquiler
- Copia del RUC
- Declaración juramentada del inicio de la actividad económica empresarial
- Copia de la cédula y certificado de votación del representante legal
- Inscripción

### **6.8.3 Requisitos para obtener el permiso de funcionamiento en el Registro Sanitario en el Ministerio de Salud Pública.**

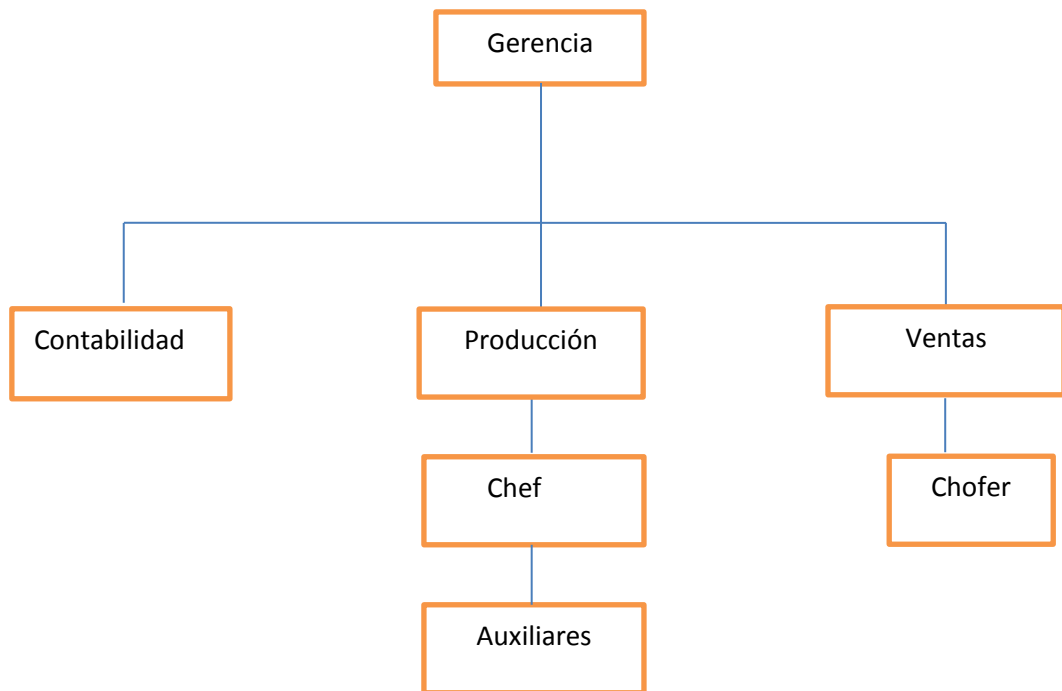
- Permiso de la Intendencia
- Ficha de Inscripción
- Permiso del cuerpo de bomberos
- Copia del RUC
- Certificado de salud (Original y Copia)
- Copia de cédula y certificado de votación del representante legal de la empresa.

### **6.9 Organigrama Estructural**


Es un sistema mediante el cual se logra distribuir, integrar y coordinar las actividades, facultades y responsabilidades normativas, directivas, administrativas y operativas de la empresa.

Para lo cual la empresa “Distribución Rápida se maneja a través del siguiente organigrama estructural


**ESQUEMA NRO.01**  
**“DISTRIBUCIÓN RAPIDA”**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**





## 6.11 Estructura de Funciones


	<p align="center"><b>DISTRIBUCIÓN RAPIDA</b></p> <p><b>GERENTE</b></p> <p><b>MISIÓN:</b> Especificar qué es lo que tiene y ofrece la empresa.</p>	
<p><b>PERFIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de Escuchar</li> <li>➤ Dotes de Mando</li> <li>➤ Capacidad de Trabajo en Equipo</li> <li>➤ Espíritu de lucha</li> <li>➤ Capacidad de Liderazgo</li> <li>➤ Título de tercer nivel de Administración de Empresas</li> </ul>	<p><b>FUNCIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar, dirigir y controlar las operaciones para cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, establecidos por el negocio</li> <li>2. Dirigir y controlar las actividades del negocio</li> <li>3. Representar legalmente a la empresa ante terceros</li> <li>4. Determinar el perfil profesional de cada cargo</li> <li>5. Controlar al personal de la empresa</li> <li>6. Preparar informes semestrales y anuales sobre la marcha del negocio.</li> </ol>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gerenciamiento de la motivación al personal</li> <li>➤ Conducción de grupos de trabajo</li> <li>➤ Dirección de personas</li> <li>➤ Habilidad para la toma de decisiones en el tiempo</li> <li>➤ Habilidad para negociar</li> </ul>		
<p><b>RELACION FUNCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contadora</li> <li>➤ Chef</li> <li>➤ Chofer Repartidor</li> </ul>		
<p><b>Elaborado Por</b></p>	<p><b>Revisado Por</b></p>	<p><b>Autorizado Por</b></p>



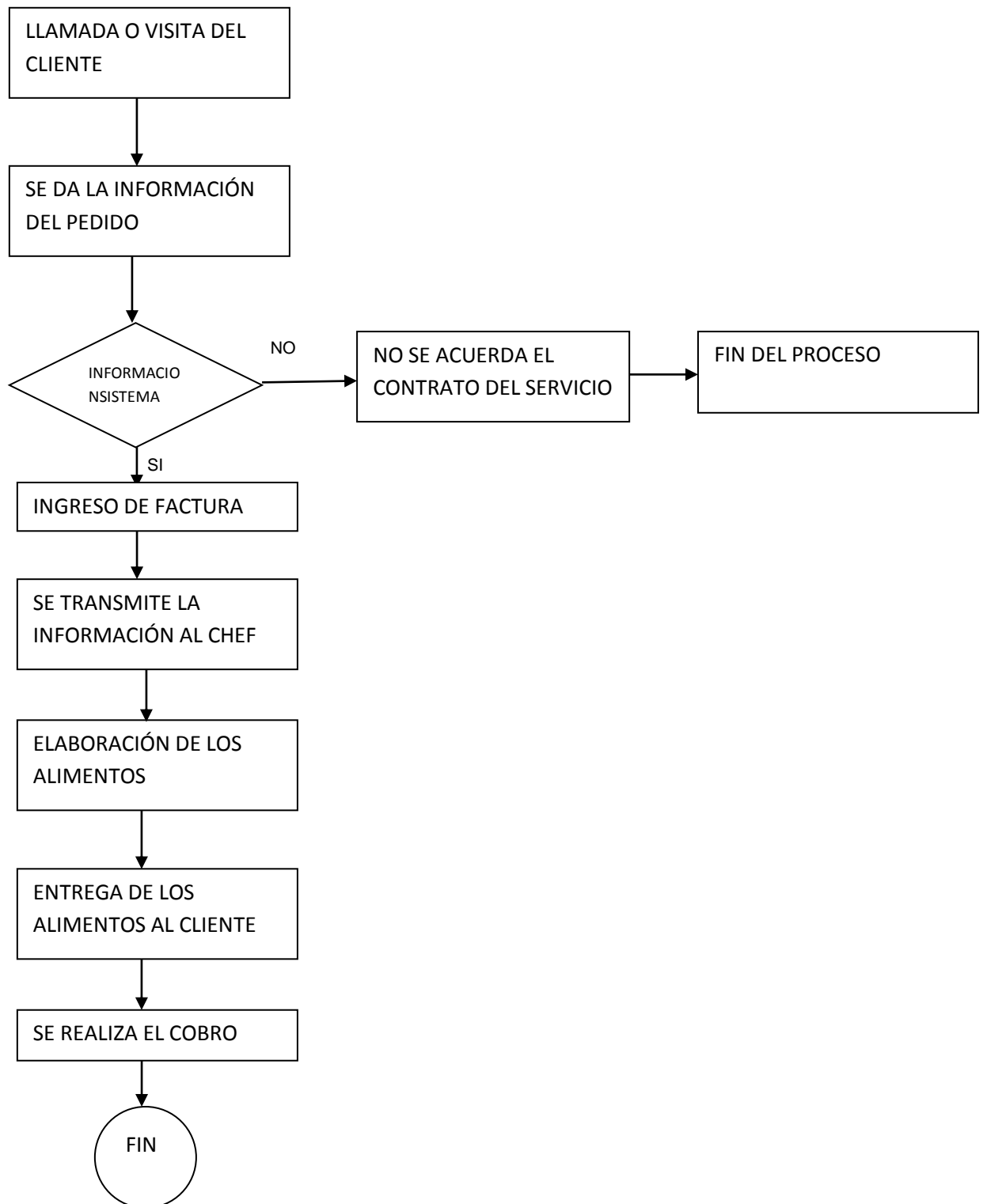
	<p align="center"><b>DISTRIBUCIÓN RAPIDA</b></p> <p><b>CONTADORA</b></p> <p><b>MISIÓN:</b> Llevar los registros contables, mantener al día los impuestos correspondientes.</p>	
<p><b>PERFIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personalidad equilibrada y proactiva</li> <li>➤ Autoestima positiva</li> <li>➤ Capacidad de adaptación a los cambios</li> <li>➤ Capacidad de crear, innovar e implementar</li> <li>➤ Criterio propio para actuar oportunamente</li> <li>➤ Disposición para trabajar en equipo</li> <li>➤ Prudencia para manejar situaciones Diversas.</li> <li>➤ Título de Tercer Nivel en Contabilidad CPA</li> </ul>	<p><b>FUNCIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar por el orden y seguridad de los documentos de la empresa</li> <li>2. Preparar los documentos e informes de contabilidad y tributarios</li> <li>3. Llevar los registros administrativos, contables financieros con la documentación de control al día y remitir al gerente</li> <li>4. Llevar el control diario de caja chica y todos los gastos de la empresa</li> <li>5. Cumplir con el pago de remuneraciones, servicios, bienes y gastos</li> <li>6. Efectuar declaraciones fiscales</li> <li>7. Elaborar estados financieros y poner a conocimiento del gerente del presupuesto anual</li> </ol>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adaptabilidad</li> <li>➤ Discreción</li> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Buen Criterio</li> </ul>		
<p><b>RELACION FUNCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gerente</li> <li>➤ Chef</li> <li>➤ Chofer Repartidor</li> </ul>		
<p><b>Elaborado Por</b></p>	<p><b>Revisado Por</b></p>	<p><b>Autorizado Por</b></p>

	<p align="center"><b>DISTRIBUCIÓN RAPIDA</b></p> <p><b>CHEF</b></p> <p><b>MISIÓN:</b> Asegurarse de que la cocina funcione efectivamente y con rentabilidad.</p>	
<p><b>PERFIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo bajo presión</li> <li>➤ Manejo de recetas culinarias nacionales e internacionales.</li> <li>➤ Título de Tercer Nivel de Gastronomía</li> </ul>	<p><b>FUNCIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirigir la cocina y ser responsable del funcionamiento del negocio y de brindar satisfacción a los requerimientos de los clientes.</li> <li>2. Distribución del trabajo de cocina</li> <li>3. Elaborar el presupuesto semanal para el menú</li> <li>4. Planificar el menú que servirá en el día</li> <li>5. Prepara los alimentos que se servirán en el servicio y de cuidar de la buena presentación</li> <li>6. Supervisar la higiene</li> <li>7. Supervisar el manejo de la materia prima a utilizarse para brindar el servicio.</li> </ol>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Honestidad</li> <li>➤ Trabajo en Equipo</li> <li>➤ Habilidad</li> </ul>		
<p><b>RELACION FUNCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gerente</li> <li>➤ Contadora</li> <li>➤ Auxiliar 1</li> </ul>		
<p><b>Elaborado Por</b></p>	<p><b>Revisado Por</b></p>	<p><b>Autorizado Por</b></p>

	<p align="center"><b>DISTRIBUCIÓN RAPIDA</b></p> <p><b>AUXILIAR DE COCINA 1</b></p> <p><b>MISIÓN:</b> Mantener en orden la cocina y todo lo que este a su cargo.</p>	
<p><b>PERFIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Conocimientos de Cocina.</li> <li>➤ Estudiantes de Cocina</li> </ul>	<p><b>FUNCIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ayuda en la preparación de alimentos</li> <li>2. Es responsable de la atención oportuna y esmerada en la preparación de los alimentos</li> <li>3. Disponer de los utensilios para empacar los alimentos.</li> <li>4. Empacar los alimentos</li> <li>5. Realizar el aseo del área de cocina</li> </ol>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ .Responsabilidad</li> <li>➤ Honestidad</li> <li>➤ Trabajo en Equipo</li> <li>➤ Habilidad</li> </ul>		
<p><b>RELACION FUNCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Chef</li> <li>➤ Chofer Repartidor</li> </ul>		
<p><b>Elaborado Por</b></p>	<p><b>Revisado Por</b></p>	<p><b>Autorizado Por</b></p>

	<p align="center"><b>DISTRIBUCIÓN RAPIDA</b></p> <p><b>CHOFER REPARTIDOR</b></p> <p><b>MISIÓN:</b> Dar el servicio rápido en la entrega de los alimentos.</p>	
<p><b>PERFIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo bajo presión</li> <li>➤ Chofer con licencia tipo B (no profesional).</li> </ul>	<p><b>FUNCIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar los recorridos para entrega de los alimentos a los clientes</li> <li>2. Recibir los alimentos y cargar al auto</li> <li>3. Repartir los alimentos de acuerdo a los pedidos de los clientes.</li> </ol>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Honestidad</li> <li>➤ Trabajo en Equipo</li> <li>➤ Habilidad</li> </ul>		
<p><b>RELACION FUNCIONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Secretaria Contadora</li> <li>➤ Auxiliar de Cocina 1 y 2</li> </ul>		
<p><b>Elaborado Por</b></p>	<p><b>Revisado Por</b></p>	<p><b>Autorizado Por</b></p>

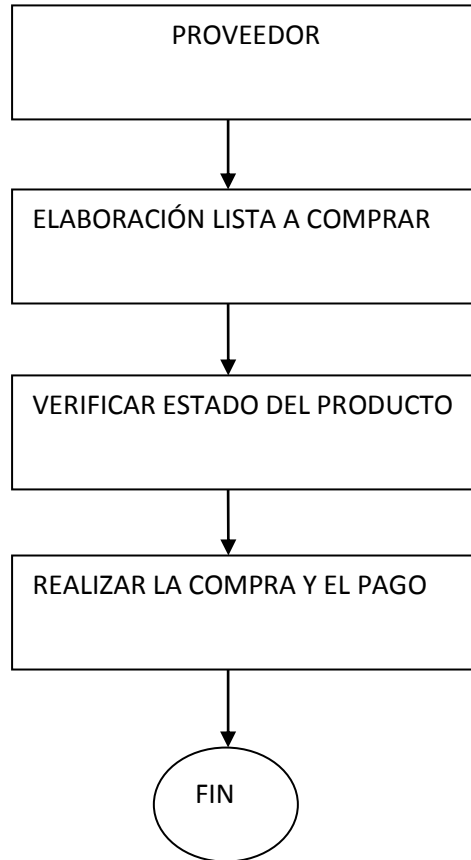
**Gráfico N° 15**  
**Flujograma del proceso para la prestación del servicio**



**Elaborado:** Autoras del Proyecto.

**Gráfico Nro. 16**

**Flujo grama para proceso de compras**



## CAPÍTULO VII

### 7. Impactos

La ejecución del presente proyecto genera una serie de impactos positivos en diferentes áreas o aspectos, los mismos que para su mejor comprensión e interpretación será conveniente analizarlos sobre una matriz de impactos.

Se hará referencia a impactos como: social, económico, educativo y ambiental, como los principales en la creación de esta micro empresa dedicada al servicio de catering a domicilio, con el propósito de determinar las incidencias que conlleva el establecimiento de nuestra micro empresa dentro de estos ámbitos.

En la matriz de impactos la tabulación y el análisis están realizados con una serie de indicadores por cada uno; los indicadores de cada impacto se los han tabulado con ponderación alto, medio, bajo tanto positivamente como negativamente de acuerdo a la siguiente tabla:

**Cuadro Nro. 88**  
**Parámetros de Medición**

<b>IMPACTOS</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
Impacto alto positivo	3
Impacto medio positivo	2
Impacto bajo positivo	1
No hay impacto	0
Impacto bajo negativo	-1
Impacto medio negativo	-2
Impacto alto negativo	-3

**Elaboración:** Las Autoras del Proyecto

## 7.1 Impacto Social

IMPACTO SOCIAL							
INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Nivel de Vida							X
Contrarrestar el Desempleo						X	
Seguridad Familiar						X	
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>	<b>3</b>
Nivel de Impacto Social= /Número de Indicadores = 7							
N=7/3 =2,33							
Nivel de Impacto Social = Medio Positivo							

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Las Autoras del Proyecto

## ANÁLISIS

El impacto social generará cambios en los beneficios de manera que su nivel de vida mejorará, porque realizarán una actividad económica propia, es decir un trabajo fijo recibiendo beneficios monetarios, de esta manera se podrá acceder a servicios mejores y de calidad

En cuanto el concepto de satisfacción del nivel de vida, se considera como un indicador a medio positivo al alcance del proyecto, pero de igual manera ayudará a tener un mejor nivel de vida con la creación de puestos de empleo.



## 7.2 Impacto Económico

IMPACTO ECONOMICO							
INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Satisfacción de necesidades							x
Iniciativa del Ahorro						x	
Capacidad de Administrar sus recursos económicos						x	
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>	<b>3</b>
Nivel de Impacto Social= /Número de Indicadores = 7							
N=7/3=2,33							
Nivel de Impacto Social = Medio Positivo							

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Las Autoras del Proyecto

## ANÁLISIS

El resultado de este indicador da como medio positivo y como consecuencia de esto se obtienen ingresos sustentables para las personas que vayan a beneficiarse con este servicio y con esto puedan cubrir las necesidades diarias, comenzará ahorrar su dinero para el futuro de sus familias y tener la visión de cómo satisfacer a sus clientes con calidad, cantidad, variedad y calidez, se elaboraran presupuestos de gastos e ingresos para así administrar de una manera adecuada sus ingresos.

### 7.3 Impacto Educativo

IMPACTO EDUCATIVO							
INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Aplicación conocimientos Universitarios							X
Tecnología							X
Compartir con trabajadores de la empresa							X
<b>TOTAL</b>							<b>9</b>
Nivel de Impacto Educativo= / Número de Indicadores = 9							
N=9/3 = 3							
Nivel de Impacto Educativo= Alto Positivo							

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del proyecto

### ANÁLISIS

El nivel de Impacto de educación es alto positivo, este impacto generará a este proyecto un impulso y promoción de la educación mediante la realización de eventos de capacitaciones sobre servicio al cliente y como trabajar en equipo.

Uno de los objetivos que en este momento buscan las universidades, es que todos los conocimientos sean aplicables en nuestros lugares de trabajo no solo ser estudiante teóricos, la práctica es un elemento muy importante en nuestra educación ya que al llegar a poner en ejercicio los conocimientos adquiridos es una forma complementaria para reforzar los estudios teóricos recibidos en el aula.

La aplicación de este proyecto con lleva a una capacitación para las personas que van a colaborar en la administración de la micro empresa.

## 7.4 Impacto Ambiental

IMPACTO AMBIENTAL							
INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Conciencia Ecológica		x					
Manejo de Desechos			x				
Contaminación del medio ambiente en la utilización de servilletas y fundas							x
Empleo racional de los recursos			x				
<b>TOTAL</b>		<b>-2</b>	<b>-2</b>				<b>3</b>
Nivel de Impacto Ambiental= /Número de Indicadores = -1							
N= -1/4 = - 0,25							
Nivel de Impacto Ambiental = Bajo Negativo							

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del Proyecto

## ANÁLISIS

El impacto ambiental se considera una variación bajo positivo, lo que quiere decir que la empresa esta consiente en cuanto a la contaminación que generará la implementación de la micro empresa para esto se realizará un plan que reduzca la contaminación y se de tratamiento adecuado a los desecho que se obtenga después de los debidos procedimientos, además se utilizará el reciclaje como una alternativa para disminuir los residuos.

También se tratará de crear conciencia en cuanto al bienestar de la ecología.

## 7.5 Impacto General

IMPACTO GENERAL							
IMPACTOS	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Impacto Social						x	
Impacto Económico						x	
Impacto Educativo							x
Impacto Ambiental			x				
<b>TOTAL</b>			-1			<b>4</b>	<b>3</b>
Nivel de Impacto General= / Número de Impactos = 6							
N= 6 / 4 = 1,5							
Nivel de Impacto General = Medio Positivo							

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado Por: Autoras del Proyecto

## ANÁLISIS

Los impactos es un componente fundamental del plan de continuidad de una empresa, incluye un componente exploratorio para encontrar debilidades y fortalezas, además de ayudar a desarrollar estrategias que permitan reducir el riesgo.

Dentro de los impactos de los que se ha visto la influencia directa que ejercerá la ejecución de las actividades de la empresa frente a la sociedad, dando como resultado un impacto medio positivo

## CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que el presente estudio condujo son las siguientes:

- En el diagnóstico situacional se identificó que en la ciudad de Otavalo existe poca acogida para servicio de alimentación a domicilio en el sector comercial, instituciones públicas y privadas para sus empleados, ya que las instituciones no cuentan con comedores institucionales o empresariales.
- En el Análisis de Investigación de Mercado se pudo constatar que en el mercado que a pesar de existir lugares que presten el servicio de alimentación pocos cubren las necesidades de la demanda
- En el Análisis del estudio técnico se determinó que la ubicación estratégica del proyecto será en el Barrio el Cardón, ya que este sitio posee los requerimientos técnicos que serán necesarios para un adecuado funcionamiento del proyecto.
- Para el desarrollo del proyecto de la creación de la micro empresa de servicio de catering a domicilio se requiere una inversión total de 49,015.22 dólares y de acuerdo al análisis de la evaluación financiera, se obtuvo un VAN de 17,409.05 dólares, el TIR de 12.35%, demostrando la factibilidad del proyecto.
- El proyecto de Catering a domicilio es factible el cual brindara un servicio saludable, económico, higiénico con estándares de calidad para garantizar la eficiencia de nuestro trabajo y verlo reflejado en la satisfacción del cliente.

## RECOMENDACIONES

- Nosotros recomendamos aprovechar la oportunidad de instalar un servicio de catering a domicilio ya que existe el requerimiento del mercado.
- Establecer la micro empresa en un sitio adecuado, para poder disponer de todos los requerimientos, materia prima y sobre todo estar en un sitio donde se encuentren ubicadas las empresas a las que vamos a entregar el servicio.
- Recomendamos la puesta en marcha de este negocio por lo que en el lugar donde se estima instalarlo se cuenta con todos los servicios básicos necesarios.
- Es necesario para la puesta en marcha del proyecto, realizar un financiamiento para poder cubrir el gasto, capital y tener liquidez para cualquier eventualidad.
- Recomendamos para dar a conocer la existe de la microempresa utilizar tarjetas de presentación, hojas volantes y redes sociales.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Araujo Arévalo, David. (2012). *Proyectos de Inversión*, Editorial Trillos.
- 2.- Baca Urbina, Gabriel (2010). *Evaluación de Proyectos*, McGraw-Hill.
- 3.- Casado, Ana y Sellers, Ricardo. (2010). *Introducción al Marketing*, Editorial Club Universitario. España.
- 4.- Coulter, Robbins. (2010). *Administración*, Pearson Educación. México.
- 5.- Galindo Ruiz, Carlos Julio. (2011). *Formulación y Evaluación de Planes de Negocios*, Ediciones de la U.
- 6.- Hernandez, S y Rodríguez, G. (2012). *Administración, teórica, proceso, áreas funcionales y estratégicas para la competitividad*, Lexus. México.
- 7.- Meza Orozco, Jhonny de Jesús. (2010). *Evaluación Financiera de Proyectos*, Ecoe Ediciones. Colombia.
- 8.- Sapag Chain, Nassir. (2011). *Proyectos de Inversión, Formulación y Evaluación*, Pearson Educación.
- 9.- Torres, Luis. (2009). *Gestión Micro empresarial*, Segunda Edición McGraw Hill Editores. España.
- 10.- Zapata, Pedro (2011), *Contabilidad General*, Séptima Edición McGraw-Hill, España.
- 11.- Fundación Wikimedia (2005), Madrid, Recuperado 2 de Marzo del 2016. <https://es.wikipedia.org/wiki/>

# ANEXOS



## Anexo Nro. 01

### FICHA DE OBSERVACIÓN

**LUGAR:** RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE OTAVALO

**FECHA:** 15 DE ENERO DEL 2016

**HORA:** 12:30 PM

- Observamos la forma en como son atendidos los clientes evidenciando que existe demoras para coger el pedido y al momento de servirles.
- Constatamos que el precio del menú del día en los restaurantes oscila entre 2.50 a 3.50 usd.
- Observamos que no hay una variedad en los menús diarios, casi siempre repiten lo mismo cada semana.

## **Anexo 02**

### **Entrevista aplicada a un profesional en cocina**

#### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

#### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA**

**Objetivo:** Determinar la factibilidad de la creación de una micro empresa para el servicio de catering a domicilio a la hora del almuerzo de los empleados de las empresas de la ciudad de Otavalo.

**1.- Si tuviera a su cargo la entrega de 200 menús diarios con cuántos trabajadores pudiera cubrir este pedido.**

**2.- Cuál sería el área física que necesitaría para poder preparar esta cantidad de menús en el día.**

**3.- Cuál sería la cantidad de maquinaria y utensilios para poder tener esta capacidad operativa.**

**3.- Cuál sería la materia prima necesaria para la elaboración de los 200 menús al día.**

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

### Anexo 03

**Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la ciudad de Otavalo.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA**

**Objetivo:** Determinar la factibilidad de la creación de una micro empresa para el servicio de catering a domicilio a la hora del almuerzo de los empleados de las empresas de la ciudad de Otavalo

**Instrucciones:** Seleccione la(s) respuesta(s) que usted considere las más adecuadas.

**Datos de identificación:**

Edad: ..... Sexo: M ( ) F ( )

**Nivel educativo:** Secundaria ( ) Tercer nivel ( ) Cuarto nivel ( )

**1.- Los menús de los restaurantes cumplen con los estándares nutricionales?**

SI ( ) NO ( )

**2.- Cuál es el tiempo que destina usted para servirse el almuerzo en su jornada diaria?**

De 10 a 20 m ( )

De 20 a 30 m ( )

De 30 a 40 m ( )

De 40 a 60 m ( )

**3.- Conoce o ha sido víctima de alguna enfermedad de origen alimenticio?**

Intoxicación alimenticia ( )

Hepatitis A ( )

Disentería ( )

Triquinosis ( )

**4.- En su lugar de trabajo cubren sus necesidades de:**

Incentivos ( )

Capacitación ( )

Servicio de comedor ( )

Normas nutricionales ( )

**5.- Contrataría usted u servicio de alimentación a domicilio.**

SI ( ) NO ( )

**6.- Cómo considera usted la calidad de atención en los restaurantes?**

Mala ( )

Buena ( )

Muy Buena ( )

Excelente ( )

**7.- Considera usted que los restaurantes cuenta con personal capacitado.**

No Capacitado ( )

Poco Capacitado ( )

Medianamente Capacitado ( )

Muy Capacitado ( )

**8.- Existen variedad en los menús diarios en los restaurantes.**

Poco Variable ( )

Medianamente Variable ( )

Muy Variable ( )

**9.- El tiempo de espera para que le pasen su pedido oscila entre?**

0 a 5 minutos ( )

5 a 10 minutos ( )

10 a 15 minutos ( )

15 a 30 minutos ( )

**10.- Si una empresa le ofrecería un servicio de alimentación a domicilio en su hora de almuerzo, estaría dispuesto a contratarlo.**

Definitivamente si ( )

Probablemente si ( )

No estoy seguro ( )

Definitivamente no ( )

Probablemente no ( )

**11.- Qué tipo de alimentos preferiría que contenga el servicio de alimentación a domicilio?**

Ensaladas ( )

Plato Fuerte ( )

Comida Vegetariana ( )

Menú Variado ( )

**12.- Qué factor apreciaría al momento de contratar un servicio de alimentación? Especifique solo uno el más importante para usted.**

Sabor ( )

Calidad ( )

Precio ( )

Atención y servicio ( )

**13.- Qué precio estaría dispuesto a cancelar por este tipo de servicio?**

De 2,50 a 3,00 dólares ( )

De 3,50 a 4,00 dólares ( )

De 4,00 a 5,00 dólares ( )

De 6,00 a 7,00 dólares ( )

**14.- En que beneficiaría contratar el servicio de alimentación a domicilio?  
Seleccione la opción más importante.**

Mejorar los hábitos alimenticios ( )

Mejorar la higiene ( )

Ahorrar el tiempo ( )

Mejoraría su salud ( )

**15.- En su lugar de trabajo tiene un hora asignada para su almuerzo.**

SI ( ) NO ( )

**16.- En qué lugar consume su lunch a la hora de almuerzo?**

Restaurante ( )

En el comedor de su empresa ( )

En su domicilio ( )

Lleva su almuerzo ( )

**17.- Porqué medio le gustaría conocer de este servicio de alimentación a domicilio?**

Radio ( )

Prensa ( )

Hojas Volantes ( )

Tarjetas de presentación ( )

Internet – Facebook ( )

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

## Anexo Nro. 04

### REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La Empresa “Distribución Rápida”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Otavalo, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

#### CAPÍTULO I

##### OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-** Distribución Rápida, tiene como objetivo principal la atención personalizada con un servicio nutritivo, higiénico, saludable y rápido en el servicio de alimentación, objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre LA MICRO EMPRESA “DISTRIBUCIÓN RAPIDA “, y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

#### CAPÍTULO II

##### VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzará a regir desde el inicio de sus actividades, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.



- Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 5. **ÓRDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Micro empresa “DISTRIBUCIÓN RÁPIDA”

### **CAPÍTULO III DEL REPRESENTANTE LEGAL**

- Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.
- Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de la Micro empresa “Distribución Rápida” a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Micro empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Micro empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a)** Hoja de vida actualizada.
- b)** Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c)** Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d)** Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e)** Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f)** Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g)** Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h)** Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la Micro empresa, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Micro empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 16. **TIPOS DE CONTRATO.-** De conformidad con sus necesidades, la Micro empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

## **CAPÍTULO VI**

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Micro empresa.

Art.- 18. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de la Ciudad de Otavalo

Art.- 19. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Micro empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Gerente o quien hiciere sus veces.

Art.- 20. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la Micro empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Gerente o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 21. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Gerente o quien hiciere sus veces.

El Gerente procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Art.- 22. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la Micro empresa.

Art.- 23. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Gerente.

Art.- 24. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 25. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 26. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 27. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.

b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 28. La Micro empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

Art.- 29. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Gerencia o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 30. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al Gerente o; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato.



Art.- 31. El Gerente o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES**

#### **DE LAS VACACIONES**

Art.- 32. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 33. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia.

Art.- 34. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

## **DE LAS LICENCIAS**

Art.- 35. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Gerencia o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Micro empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 36. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor

a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

## **DE LOS PERMISOS**

Art.- 37. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, o de la persona autorizada para el efecto:

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

Art.- 38. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Micro empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 39. La Micro empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 40. La Micro empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento
- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 41. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 42. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

## **CAPÍTULO X**

### **ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

Art.- 43. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Micro

empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Art.- 44. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Micro empresa, como en el suyo personal.

## **CAPÍTULO XI**

### **DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL**

**Art.- 45.** La Gerencia de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Gerente y/o su Representante.

## **CAPÍTULO XII**

### **TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE**

Art.- 46. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por el Gerente y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 47. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 48. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

### **CAPITULO XIII**

#### **LUGAR LIBRE DE ACOSO**

Art.- 49. Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- La Micro empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) Crear un lugar de trabajo ofensivo;**
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;**
- c) Afectar el desempeño laboral; y,**
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.**

Art.- 50. La Micro empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.

- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 51. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 52. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art.- 53. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

## **CAPÍTULO XIV**

### ***OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR***

#### **DE LAS OBLIGACIONES**

Art.- 54. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de la micro empresa “Distribución Rápida, las del Contrato de Trabajo, Código de

Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Micro empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de la Micro empresa “Distribución Rápida” y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.



8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de la micro empresa “Distribución Rápida” o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
11. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
12. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador este listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
13. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
14. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
15. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de la Micro empresa “Distribución Rápida” para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.

- 16.**Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
- 17.**Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- 18.**Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 19.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 20.**Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- 21.**Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
- 22.**Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
- 23.**Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
- 24.**En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato,; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
- 25.**Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.

- 26.** Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
- 27.** Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
- 28.** Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

## DE LOS DERECHOS

Art.- 55. Serán derechos de los trabajadores de la Micro empresa “Distribución Rápida”

- a)** Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b)** Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c)** Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d)** Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e)** Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f)** Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g)** Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o

instrumentos, disposiciones y normas de la micro empresa “Distribución Rápida”.

## **DE LAS PROHIBICIONES**

Art.- 56. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a)** Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b)** Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c)** Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e)** Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor

aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.

- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencia.
- l)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este

reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.

- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y)** Fumar en el interior de la empresa.
- z)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;

- aa)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb)** Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc)** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee)** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- ff)** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg)** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador. .
- hh)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

- ll) Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm) Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- oo) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

## **CAPÍTULO XVI**

### ***DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA***

Art.- 57. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 58. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de cajas provisionales o imprevistas que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.



## **CAPÍTULO XVII**

### ***DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO***

Art.- 59. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 60. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 61. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

### **DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS**

Art.- 62. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en

nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art.- 63. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente , de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 64. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;

5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

## **DE LAS FALTAS EN GENERAL**

Art.- 65. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

## **DE LAS FALTAS LEVES**

Art.- 67 Se consideran faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.

- d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

## **DE LAS FALTAS GRAVES**

Art.- 66. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer

dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como

también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;

- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerara falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa

de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

Art.- 67. Los trabajadores de la Micro empresa “Distribución Rápida”, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 68. El trabajador que termine su relación contractual con la Micro empresa “Distribución Rápida”, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

## **CAPITULO XIX**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA**

Art.- 69. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 71 Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;



- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

## **CAPITULO XX**

### **SEGURIDAD E HIGIENE**

Art.- 78. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

#### ***DISPOSICIONES GENERALES***

Art.- 79 Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80 La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81 En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82 En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83 El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de la Ciudad de Otavalo.

Atentamente,

## **Anexo Nro. 05**

### **CÓDIGO DE ÉTICA**

#### **Propietarios**

En el ejercicio de sus derechos de propiedad, deben: -

- Configurar la empresa como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su ineludible finalidad de obtención de beneficios con un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda su actividad se desarrolle de manera ética y responsable.
- Configurar la empresa como una institución a medio y largo plazo sin que el afán de enriquecimiento a corto plazo comprometa su continuidad.
- Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo de modo que los trabajadores reciban a través de sus salarios la justa contraprestación por su trabajo.
- Nombrar como administradores y directivos a personas que reúnan las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión.
- Definir y defender la misión y los valores de la empresa en línea con su Código Ético.

#### **Administradores**

En el ejercicio de sus funciones de administración y gestión, deben:

##### **A) En relación con sus funciones de Dirección:**

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de la empresa y para ello darlo a conocer y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación. En particular debe de existir un órgano, idealmente un Comité de Ética, integrado por personas con suficiente poder para aplicar el Código y corregir sus infracciones.

- Informar puntualmente y con exactitud a los propietarios de la situación y perspectivas de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo adecuado a las características de la empresa.
- Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.
- Facilitar a los auditores, externos e internos, de la empresa toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Subordinar los intereses propios a los de la empresa cuando actúen en nombre y representación de ésta y no utilizar los activos sociales en su propio beneficio salvo con la debida transparencia, previa la autorización del órgano social pertinente y mediante la contraprestación que sea adecuada en el mercado.
- Comunicar inmediatamente al órgano de administración, cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar un conflicto entre el interés de la empresa y el particular del administrador o directivo y abstenerse de intervenir en su resolución.
- Facilitar la transparencia y el control de sus retribuciones de modo que se garantice su adecuación a su nivel de responsabilidad y desempeño y a las características de la empresa.
- Mantener la confidencialidad de los antecedentes, datos y documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones en la empresa, incluso después de haber cesado en ellas.
- Hacer frente al pago y cumplimiento de las deudas y obligaciones de la empresa sin dilaciones ni incumplimientos injustificados y proceder al cobro de sus créditos con la diligencia que el caso requiera.
- Elaborar y mantener vigente un plan de sucesión en los puestos clave de la empresa, de modo que la continuidad de ésta no dependa de la permanencia de ningún administrador ni directivo.

- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la empresa.

**B) En relación con los proveedores y clientes de la Empresa:**

- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.

Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.

**C) En relación con los competidores de la Empresa:**

- No abusar de una posición dominante o privilegiada en el mercado.
- Competir lealmente con otras empresas cooperando a la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.
- En particular, no captar clientes de otros competidores mediante métodos no éticos.

#### **D) En relación con los empleados de la Empresa:**

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
- No discriminar a los empleados por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados.
- Vincular la retribución y promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.
- Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de la empresa y de los empleados en los procesos de contratación y en los de separación de éstos incluso en caso de cambio voluntario de empleador.
- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Procurar la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar de los empleados.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- Facilitar la participación de los empleados en los programas de acción social de la empresa.


## Anexo Nro.06

### Proformas


Nombre del Cliente:		Almacén:		Fecha:	<b>COTIZACIÓN</b>
ARTICULOS	CANT.	P.V.P.	%DESCTO.	PRECIO OFERTA	
HINICOMPONENTE LG CH4750				\$ 440,96	
COMP. LETHOLO				\$ 931,00	
				<b>TOTAL:</b>	<b>1371,96.</b>
Cuota Inicial:				PRECIOS INCLUYEN I.V.A	
Plazo:					
Cuota Mensual:					
Total Crédito:					
Vendedor: OHA PORTALCA		Teléfono almacén:		0992306532	

Precios sujetos a cambios sin previo aviso. En los precios a crédito que constan en esta cotización, se encuentran incluidos los impuestos de ley y gastos de financiación.



## Cotización




El presente documento no constituye comprobante de pago

Fecha: _____	Nombre: _____
Dirección: _____	
Telf. oficina: _____	Telf. casa: _____
Cédula: _____	Crédito <input type="checkbox"/> Contado <input checked="" type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>

Artículo	Marca / Modelo	Precio Oferta	Precio Contado
2	All in One 20.1 HP	\$ 759	\$ 1518.
1	Mini sess 2004	\$ 215.	
		<b>Total Inicial</b>	
		<b>Saldo a financiar</b>	
		<b>Interés</b>	
		<b>Cuotas</b>	
		<b>Total a pagar</b>	\$ 1763.

Vendedor: Jesenia Morillo  
 Almacén: Pariz Guerrero  
 Vigencia: 31-03-2016



PRECIOS Y CUOTAS INCLUYEN I.V.A. SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO

Llama gratis **1800 artefacta** responde!





## Anexo Nro. 07

### Calculo de Materia Prima

<b>Plato 1</b>		
<b>Porción</b>	<b>200 personas</b>	
<b>Sopa:</b>	<b>Consome de pollo</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
10 libras	Pechuga de pollo	12.00
18 libras	Menudencia	9.00
4 libras	Arvejas	2.00
10 unidades	Papa Nabo	2.50
20 unidades	Zanahoria	1.00
70 unidades	Vainita	1.00
20 unidades	Cebolla larga	1.50
	Hiervas y Sal	2.00
	<b>Total</b>	<b>31.00</b>
<b>Fuerte:</b>	<b>Pollo en salsa de champiñones</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
65 libras	Muslos de Pollo	66.00
1/2 quintal	Papas	3.50
30 libras	Arroz	13.50
5 Kilos	Champiñones	15.00
	Hiervas	5.00
	<b>Total</b>	<b>103.00</b>
<b>Ensalada:</b>	<b>Col morada</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
10 unidades	Col morada	5.00
	Adereso	3.00
	<b>Total</b>	<b>8.00</b>
<b>Refresco:</b>	<b>Jugo</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
35 libras	Mora	35.00
25 libras	Azúcar	12.25
	<b>Total</b>	<b>47.25</b>
	<b>Total</b>	<b>189.25</b>
	<b>Costo por menú</b>	<b>0.95</b>

<b>Plato 2</b>		
<b>Porción</b>	<b>200 platos</b>	
<b>Sopa</b>	<b>Menestron</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
20 libras	Hueso de Carne	25.00
15 libras	Frejol	12.50
1/2 quintal	Papas chola	5.50
10 libras	Fideo	4.50
20 unidades	Cebolla	1.50
	Hiervas	3.00
	<b>Total</b>	<b>52.00</b>
<b>Fuerte</b>	<b>Arroz con Menestra y Carne</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
25 libras	Carne	56.25
30 libras	Arroz	13.50
20 libras	Lenteja	7.00
60 unidades	Tomate	6.00
23 unidades	Paiteña	3.50
23 unidades	Pimiento	1.50
	Hiervas	5.00
	<b>Total</b>	<b>92.75</b>
<b>Ensalada</b>	<b>Agucate con pepino</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
50 unidades	Aguacate	12.50
30 unidades	Pepino	5.40
	Aderesos	3.00
	<b>Total</b>	<b>20.90</b>
<b>Refresco</b>	<b>Limonada</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
100 unidades	Limón	5.00
25 libras	Azúcar	12.25
	<b>Total</b>	<b>17.25</b>
	<b>Total</b>	<b>182.90</b>
	<b>Costo por menú</b>	<b>0.91</b>

<b>Plato 3</b>		
Porción	<b>200 unidades</b>	
Sopa:	<b>Bolas de verde</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
15 libras	Hueso de carne	18.75
110 unidades	Verde	11.00
5 unidades	Col	5.00
3 unidades	Queso	4.50
1/2 quintal	papas	5.50
	Adobos	1.50
	Hiervas	3.00
	<b>Total</b>	<b>49.25</b>
<b>Fuerte:</b>	<b>Corvina en salsa de Camaron</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
30 libras	Arroz	13.50
28 libras	Corvina	91.00
17 libras	Camaron	51.00
5 libras	Harina	2.75
3 libra	Mantequilla	2.25
30 litros	Crema de leche	45.00
	Adobos	5.00
	Hiervas	3.00
	<b>Total</b>	<b>213.50</b>
<b>Ensalada:</b>	<b>Brocoli con choclo y zanahoria</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
30 unidades	Brocoli	6.00
18 unidades	Zanahoria	3.00
25 libras	Choclo	25.50
	Aderesos	3.50
	<b>Total</b>	<b>38.00</b>
<b>Refresco</b>	<b>Piña</b>	
<b>Cantidad</b>	<b>Materia Prima</b>	<b>Valor</b>
18 unidades	Piña	13.50
25 libras	Azúcar	12.25
	<b>Total</b>	<b>25.75</b>
	<b>Total</b>	<b>280.25</b>
	<b>Costo por menú</b>	<b>1.40</b>

<b>Costo de Materia Prima</b>			
<b>Platos</b>	<b>V/Unitario</b>	<b>V/Total</b>	<b>Valor al Año</b> (240 días)
Sopas	0.22	44.00	10,560.00
Fuertes	0.68	136.00	32,640.00
Ensalada	0.11	22.00	5,280.00
Refresco	0.15	30.00	7,200.00
<b>Total</b>	<b>1.16</b>	<b>232.00</b>	<b>55,680.00</b>

**Anexo Nro. 08****Tabla de Amortización**

<b>N</b>	<b>V.A.</b>	<b>Interés</b>	<b>Pago Capital</b>	<b>Saldo deudor</b>
1	1215.31	512.38	702.93	55193.01
2	1215.31	505.94	709.38	54483.63
3	1215.31	499.43	715.88	53767.75
4	1215.31	492.87	722.44	53045.31
5	1215.31	486.25	729.06	52316.24
6	1215.31	479.57	735.75	51580.49
7	1215.31	472.82	742.49	50838.00
8	1215.31	466.02	749.30	50088.70
9	1215.31	459.15	756.17	49332.54
10	1215.31	452.21	763.10	48569.44
11	1215.31	445.22	770.09	47799.35
12	1215.31	438.16	777.15	47022.19
13	1215.31	431.04	784.28	46237.92
14	1215.31	423.85	791.47	45446.45
15	1215.31	416.59	798.72	44647.73
16	1215.31	409.27	806.04	43841.69
17	1215.31	401.88	813.43	43028.26
18	1215.31	394.43	820.89	42207.37
19	1215.31	386.90	828.41	41378.96
20	1215.31	379.31	836.01	40542.95
21	1215.31	371.64	843.67	39699.28
22	1215.31	363.91	851.40	38847.88
23	1215.31	356.11	859.21	37988.67
24	1215.31	348.23	867.08	37121.59
25	1215.31	340.28	875.03	36246.56
26	1215.31	332.26	883.05	35363.50
27	1215.31	324.17	891.15	34472.36
28	1215.31	316.00	899.32	33573.04
29	1215.31	307.75	907.56	32665.48
30	1215.31	299.43	915.88	31749.60
31	1215.31	291.04	924.28	30825.32
32	1215.31	282.57	932.75	29892.58
33	1215.31	274.02	941.30	28951.28
34	1215.31	265.39	949.93	28001.35
35	1215.31	256.68	958.63	27042.72

36	1215.31	247.89	967.42	26075.30
37	1215.31	239.02	976.29	25099.01
38	1215.31	230.07	985.24	24113.77
39	1215.31	221.04	994.27	23119.50
40	1215.31	211.93	1003.38	22116.11
41	1215.31	202.73	1012.58	21103.53
42	1215.31	193.45	1021.86	20081.67
43	1215.31	184.08	1031.23	19050.44
44	1215.31	174.63	1040.68	18009.75
45	1215.31	165.09	1050.22	16959.53
46	1215.31	155.46	1059.85	15899.68
47	1215.31	145.75	1069.57	14830.11
48	1215.31	135.94	1079.37	13750.74
49	1215.31	126.05	1089.26	12661.47
50	1215.31	116.06	1099.25	11562.23
51	1215.31	105.99	1109.33	10452.90
52	1215.31	95.82	1119.49	9333.40
53	1215.31	85.56	1129.76	8203.65
54	1215.31	75.20	1140.11	7063.53
55	1215.31	64.75	1150.56	5912.97
56	1215.31	54.20	1161.11	4751.86
57	1215.31	43.56	1171.75	3580.10
58	1215.31	32.82	1182.50	2397.61
59	1215.31	21.98	1193.34	1204.27
60	1215.31	11.04	1204.27	0.00
	72,918.79	17,022.85	55,895.94	

**Anexo Nro. 09**

**Fotografía de Investigación de Campo**



**Anexo Nro. 10**

**Fotografía de Menú**

**Pollo con salsa de champiñones**



**Menestra con filete de carne**



## Corvina en salsa de camarón

