



Universidad Autónoma del Estado de México
Unidad Académica Profesional Tejupilco
Licenciatura en Administración



Tesis

**Plan de negocios en la paletería y nevería La Mexiquense, Tejupilco- México,
2020**

Presentan:

Patricia Bello Arias

No. de cuenta **1629078**

Héctor Sánchez Macedo

No. Cuenta **1629124**

Director

L. S. C. A. Cuauhtémoc Alba Rodríguez

Tejupilco, México, Junio, 2021

Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen..... | 7 |
| Abstract..... | 8 |
| Introducción..... | 9 |
| Capitulo I. Aspectos metodológicos de la investigación | 11 |
| 1.1 Objetivos..... | 11 |
| 1.1.1 Objetivo general. | 11 |
| 1.1.2 Objetivos específico..... | 11 |
| 1.2 Planteamiento del problema..... | 12 |
| 1.3 Metodología | 14 |
| 1.3.1 Propósito de estudio | 14 |
| 1.3.2 Nivel de estudio | 14 |
| 1.3.3 Método de estudio..... | 15 |
| 1.3.4 Diseño de la investigación..... | 15 |
| 1.4 Operacionalización de variables | 16 |
| 1.4.1 Variables de estudio | 16 |
| 1.4.1.1 <i>Variable dependiente.</i> | 16 |
| 1.4.1.2 <i>Variable independiente.</i> | 16 |
| 1.5 Población..... | 17 |
| 1.7 Obtención de la información | 18 |
| 1.8 Captura de la información..... | 19 |
| Capitulo II. Marco teórico y conceptual..... | 20 |
| 2.1 Antecedentes..... | 20 |
| 2.2 Concepto de Buffet | 21 |
| 2.3 Concepto de plan de negocios | 22 |
| 2.4 Concepto de Helados gourmet | 22 |
| 2.5 Ventaja competitiva..... | 23 |
| 2.6 Rentabilidad | 23 |
| 2.7 Teoría de las necesidades de Maslow | 23 |
| 2.8 Metodología Lean Startup | 24 |
| Capítulo III. Naturaleza del Proyecto | 26 |
| 3.1 Justificación | 26 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----------|
| 3.2 | Propuesta de valor | 27 |
| 3.3 | Nombre de la empresa | 28 |
| 3.3.1 | Motivos para utilizar el nombre Buffet La Mexiquense | 29 |
| 3.4 | Misión y visión | 32 |
| 3.4.1 | Misión | 32 |
| 3.4.2 | Visión | 32 |
| 3.5 | Dirección y croquis de ubicación de la empresa o giro | 33 |
| 3.6 | Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)... | 34 |
| 3.6.1 | Análisis de amenazas y oportunidades | 35 |
| 3.6.2 | Análisis de fortalezas y debilidades | 36 |
| 3.7 | Ventajas competitivas y distingos competitivos | 37 |
| 3.7.1 | Ventajas competitivas | 37 |
| 3.7.2 | Distingos competitivos | 38 |
| Capítulo IV. Mercado | | 39 |
| 4.1 | Objetivo del capitulo | 39 |
| 4.2 | Investigación de mercado | 39 |
| 4.2.1. | Tamaño de Mercado | 40 |
| 4.2.1.1 | <i>Consumo aparente</i> | 41 |
| 4.2.1.2 | <i>Demanda potencial</i> | 41 |
| 4.2.2 | Participación de la competencia | 42 |
| 4.2.2.1 | <i>Análisis de la competencia</i> | 43 |
| 4.3. | Encuesta | 45 |
| 4.3.1. | Aplicación de encuesta | 45 |
| 4.3.1.1 | <i>Resultados obtenidos</i> | 45 |
| 4.3.1.2 | <i>Análisis de la información</i> | 45 |
| 4.3.1.3 | <i>Tabulación de los resultados obtenidos</i> | 46 |
| 4.3.2 | Conclusiones del estudio de mercado | 49 |
| 4.5 | Distribución y puntos de venta..... | 51 |
| 4.5.1 | Sistema de distribución 1 | 51 |
| 4.5.2 | Sistema de distribución 2 | 51 |
| 4.6. | Promoción del producto o servicio | 53 |
| 4.6.1 | Producto | 53 |

| | |
|--|-----------|
| 4.6.2 Precio..... | 53 |
| 4.6.3 Plaza..... | 53 |
| 4.6.4 Promoción..... | 53 |
| 4.6.5 Publicidad..... | 53 |
| 4.7 Logotipo y eslogan..... | 55 |
| 4.8 Fijación y Políticas de precio | 56 |
| 4.9 Costos fijos y variables..... | 59 |
| 4.9.1 Costo Fijos | 59 |
| 4.9.2 Costos variables..... | 60 |
| 4.10 Riesgos y oportunidades del mercado..... | 61 |
| Capítulo V. Producción..... | 62 |
| 5.1. Objetivo del capítulo..... | 62 |
| 5.2.1 Diseño del producto | 62 |
| 5. 3 Diagrama del flujo de proceso..... | 64 |
| 5.3.1 Diagrama de flujo de elaboración de paletas | 65 |
| 5.3.2 Diagrama de flujo de la elaboración de aguas | 67 |
| 5.3.2.1 Proceso de elaboración de Aguas..... | 68 |
| 5.3.3 Diagrama de flujo de la elaboración de helados..... | 69 |
| 5.3.3.1 Proceso de elaboración de Helados | 70 |
| 5.3.4 Diagrama de flujo del proceso de atención al cliente | 71 |
| 5.3.4.1 Proceso de la atención al cliente..... | 72 |
| 5.4 Características de la tecnología | 73 |
| 5.5. Equipo e instalaciones..... | 73 |
| 5.6 Materia prima | 74 |
| 5.6.1 Materia prima para elaboración de aguas | 74 |
| 5.6.2 Materia prima de paletas | 75 |
| 5.6.3 Materia prima para la elaboración de helados | 76 |
| 5.7. Identificación de proveedores | 77 |
| 5.8. Compras..... | 78 |
| 5.9. Capacidad instalada | 79 |
| 5.10. Manejo de inventarios..... | 80 |
| 5.11. Diseño y distribución de las plantas..... | 85 |

| | |
|--|------------|
| 5.12. Mano de obra..... | 88 |
| 5.14. Programa de producción..... | 91 |
| Capítulo VI. Organización | 97 |
| 6.1. Objetivos del capítulo..... | 97 |
| 6.2. Estructura organizacional | 97 |
| 6.3. Funciones generales y específicas por puesto..... | 98 |
| 6.4. Captación del personal | 100 |
| 6.4.1. Reclutamiento | 100 |
| 6.4.2 Selección | 101 |
| 6.4.3. Contratación | 101 |
| 6.5. Desarrollo del personal..... | 102 |
| 6.6. Administración de sueldos y salarios | 104 |
| 6.7. Evaluación del desempeño..... | 105 |
| 6.8. Relaciones de trabajo..... | 107 |
| 6.9. Marco legal de la organización | 108 |
| Capitulo VII. Finanzas..... | 111 |
| 7.1. Objetivo del capítulo..... | 111 |
| 7.2. Sistema contable de la empresa | 111 |
| 7.2.1. Contabilidad de la empresa..... | 111 |
| 7.2.2. Catálogo de cuentas..... | 111 |
| 7.3. Costos y gastos | 112 |
| 7.3.1. <i>Capital social</i> | 113 |
| 7.3.2. Entradas..... | 114 |
| 7.3.3. <i>Salidas</i> | 114 |
| 7.3.4. Proyección del flujo de efectivo | 114 |
| 7.4. Estados Financieros | 116 |
| 7.4.1. Estado de resultados | 116 |
| 7.4.2. Balance General | 117 |
| 7.5. Indicadores Financieros | 118 |
| 7.5.1 Punto de equilibrio..... | 118 |
| 7.5.2 TIR, VAN y Beneficio /Costo..... | 119 |
| 7.5.3. Supuestos utilizados para indicadores financieros | 120 |

| | |
|---|------------|
| Capitulo VIII. Impacto Beneficio, Socioeconómico y Ambiental | 121 |
| 8.1. Objetivo del capitulo..... | 121 |
| 8.2. Impacto social | 121 |
| 8.3. Impacto económico..... | 121 |
| 8.4. Impacto ambiental | 122 |
| Capitulo IX. Conclusiones..... | 126 |
| Referencias | 127 |
| Anexos | 134 |
| Anexo 1. Instrumento..... | 134 |
| Anexo 2. Gráficas de resultados | 136 |
| Anexo 3. Contrato individual de trabajo..... | 143 |
| Anexo 4. Guion de entrevista..... | 147 |

Resumen

La presente investigación, plasma una propuesta de un plan de negocios para una empresa ya consolidada en el mercado en el municipio de Tejupilco de Hidalgo. Se trata de la paletería y nevería La Mexiquense, cuya trayectoria remota desde el año 2004. Al ser un negocio con un giro rentable en la localidad se propone la implementación de un servicio buffet en las instalaciones mismo establecimiento. Dicho servicio ofrecerá la oportunidad de obtener una ventaja competitiva sobre los demás competidores que se decían a un giro similar.

El servicio de buffet se conoce principalmente en establecimientos de comida, sin embargo, la localidad carece de este servicio, cabe mencionar que el servicio de buffet en este establecimiento estará encaminado principalmente a la línea de helados y productos propios del negocio.

Una ventaja competitiva a la paletería y nevería La Mexiquense, permitirá atraer mayores clientes, por ende, mayores ganancias, la importancia de propuestas de un plan de negocios en cualquier empresa, cual sea su tamaño, si bien está encaminado a un alza en ventas, se reflejarán mayores resultados en las utilidades que perciba.

Este plan de negocios incluye aspectos metodológicos de la investigación para llevar a cabo el proceso adecuado de la investigación, un marco teórico que incluye conceptos básicos y antecedentes propios del estudio, de manera general, se justifica y propone la idea del servicio buffet de helados en la paletería y nevería La Mexiquense, consta de cinco capítulos principales que abordan la idea a implementar, mercado, producción, organización, finanzas e impacto socioeconómico y ambiental

Palabras clave: Plan de negocios, servicio buffet, ventaja competitiva, utilidades.

Abstract

This research reflects a proposal for a business plan for a company already consolidated in the market, in the municipality of Tejupilco de Hidalgo. It is the La Mexiquense ice cream parlor, whose remote history since 2004. Being a business with a profitable turn in the town, the implementation of a buffet service is proposed in the same establishment. Said service will offer the opportunity to obtain a competitive advantage over other competitors that were said to have a similar turn.

The buffet service is known mainly in food establishments, however, the town lacks this service, it is worth mentioning that the buffet service in this establishment will be aimed mainly at the line of ice cream and products of the business.

A competitive advantage to the La Mexiquense ice cream parlor and ice cream parlor will allow attracting more customers, therefore, higher profits, the importance of proposals for a business plan in any company, whatever its size, although it is aimed at an increase in sales, higher results will be reflected in the profits you receive.

This business plan includes methodological aspects of the research, to carry out the appropriate research process, a theoretical framework that includes basic concepts and background of the study, in general, the idea of the ice cream buffet service is justified and proposed. in the La Mexiquense ice cream parlor and ice cream parlor, it consists of five main chapters that address the idea to be implemented, market, production, organization, finance and socioeconomic and environmental impact.

Keys words: Business plan, buffet service, competitive advantage, profits.

Introducción

Actualmente las empresas buscan innovar con cambios que puedan cumplir con las necesidades de los consumidores, las nuevas tendencias de consumo, provocan que los negocios busquen una diferenciación en la cual puedan ganar más clientes, fidelizar a los actuales, pero principalmente generar mayores ganancias. Por lo anterior, para algunas empresas, buscar un plus diferente en su negocio, puede ser complicado o confuso cuando se quiere plasmar la idea o proyecto que puede ser un cambio en beneficio de la empresa, un plan de negocios,

Sánchez (2015), define un plan de negocios como un documento en el que se plantea un nuevo proyecto comercial centrado en un bien, en un servicio, o en el conjunto de una empresa. A través del contenido del plan de negocio, las empresas tratan de evaluar las características del proyecto para su posterior presentación.

El objetivo de un plan de negocios es servir de guía para iniciar un proyecto o crear una empresa, así como conocer la viabilidad y rentabilidad de un proyecto, Por otra parte, la Capacitación Integral Empresarial (2019), menciona que un plan de negocios debe poseer ciertas características, entre ellas, ser eficaz, manteniendo solo información que sea útil, considerando una estructura donde se enfoque principalmente en la estructura organizacional y el monto de inversión. Del mismo modo, además considera que los elementos de un plan de negocios deben incluir, un resumen ejecutivo, descripción del producto o servicio, análisis de mercado, finanzas, plan de marketing.

El servicio de buffet, se considera un servicio donde ciertos productos son presentados en mesas, para el libre acceso de los clientes, usualmente suele ser alimentos o bebidas frías o calientes y por lo general son ofrecidos en reuniones, hoteles y restaurantes, (Larrosa, 2007). El servicio de buffet, surge en Francia en el siglo XVII, el termino original se refiere a una mesa auxiliar, donde se presentaban grandes banquetes de manera escalonada en lujosos platos y fuentes, posteriormente logra obtener popularidad en el mundo para servicios de breakfast, dining y tea, hasta el siglo XIX, (Otto,2018).

Por otra parte, el primer servicio de buffet, como hoy en día se conoce, inicio cuando un empleado del hotel Las Vegas, Herb MacDonald, recurrió a la comida para obtener mayores ganancias, por lo cual presentaron una mesa ofreciendo gran variedad de platillos y reponiendo cuando se agotaba alguno de ellos, de este modo, los comensales podían degustar cada platillo que desearan, pagando solo 1 dólar, (Vivas, 2016). De este modo lograron reducir costos en la elaboración de platillos individuales, ya que el cliente prefería consumir menos de un solo plato, para poder probar de otros. En consecuencia, los aperitivos eran pequeños, pero muy decorados para llamar la atención del comensal. Este hotel fue el primer caso de éxito, de un servicio buffet.

La paletería y nevería La Mexiquense, cuenta con una línea de productos con autenticidad de recetas, en su mayoría elaboradas con fruta y sabores naturales de alta calidad, lo cual da como resultado, al ser una empresa ya consolidada en el mercado en el giro de helados y paletas de hielo, actualmente ubicada en Rincón de Aguirres, municipio de Tejupilco, es uno de los negocios más rentables en la zona por el alto margen de ventas al mayoreo y menudeo. Para la paletería y nevería La Mexiquense, es importante aplicar un plan de negocios, para evaluar la rentabilidad en la implementación de un servicio buffet, que incluya toda la línea de productos como los helados, paletas, y aguas de sabor.

Aplicar un servicio de buffet en dicho establecimiento, a través de un plan de negocios, permitirá aumentar las ventas del negocio y obtener una ventaja competitiva, de esta manera satisfacer la demanda de los consumidores, de una manera diferente e innovadora por medio de un servicio que es ausente en la región. Dicho servicio se ofrecerá por medio de paquetes que se ajustaran al presupuesto del consumidor a través de un estudio de mercado, a fin de que el buffet sea del agrado y preferencia de los clientes. Al aplicar una nueva tendencia de negocio, la paletería y nevería La Mexiquense, logrará un incremento en las ventas y posicionarse como uno de los negocios más sobresalientes en su giro en Tejupilco de Hidalgo.

Capitulo I. Aspectos metodológicos de la investigación

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo general.

1. Proponer un plan de negocios, a fin de aumentar las utilidades en la paletería y nevería La Mexiquense, Tejupilco- México, 2021.

1.1.2 Objetivos específico.

1. Decidir la factibilidad a través de un estudio de mercado la implementación de un servicio buffet, en la paletería y nevería La Mexiquense.
2. Explicar en un estudio técnico como coordinar los procesos, actividades y funciones necesarias para la prestación del servicio en la paletería y nevería La Mexiquense.
3. Crear una propuesta de estructura organizacional de la empresa en la paletería y nevería La Mexiquense.
4. Explicar la viabilidad de un estudio financiero para implementar un servicio de buffet en la paletería y nevería La Mexiquense.

1.2 Planteamiento del problema

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) son un pilar fundamental para la economía de México de acuerdo con La Unidad de Desarrollo Productivo (2018), además menciona que, a través de la información obtenida del INEGI, la esperanza de vida promedio de una empresa recién creada en México es de 7.8 años, por lo tanto, tiene pocas probabilidades de poder consolidarse en el mercado nacional. Debido a esta situación, las empresas de reciente creación, deben aplicar estrategias que le permitan consolidarse en el mercado, a través de diversos factores como la imagen del negocio, el servicio que ofrece, la calidad, pero sobre todo la manera de administrar el negocio y mantener controlado el área financiera de la empresa, pero también destacar las fortalezas y oportunidades.

Las MiPymes deben enfrentarse a nuevos retos, Izquierdo (2009), explica que el principal reto, una vez posicionados en el mercado, es competir contra grandes entidades y que logran captar una gran mayoría del mercado, así mismo, de aquellas que, por su antigüedad y prestigio, han logrado posicionarse como las favoritas entre los clientes. Afectando la supervivencia de las pymes en retos como la globalización, financiamiento y la adaptación a nuevos cambios y tendencias de consumo. Por lo tanto, las MiPymes, deben ejecutar estrategias que permitan disminuir el riesgo de desaparecer, a través de la innovación, ejecutar la mercadotecnia y la imagen corporativa.

En México, existen cerca de 450 mil heladerías, así mismo el 80% de los comercios que se dedican al sector de los helados, son pequeñas y medianas empresas, por lo que la mayor parte del consumo se realiza en puntos de venta locales (El Universal, 2018). Esta información permite conocer que las MiPymes que se dedican al mundo de los helados, deben implementar estrategias que las diferencien de las demás, puesto que los clientes buscan nuevas tendencias de sabor, innovación en el servicio o alguna ventaja sobre otras heladerías. De igual manera, permite a los propietarios, generar mayores ventas y posicionarse como líderes en el mercado.

Tejupilco de Hidalgo destaca en el ámbito comercial, los principales establecimientos que fomentan la actividad económica, son las panaderías, pollerías, tortillerías, pescaderías, expendios de huevo, misceláneas, abarrotes, lonjas mercantiles, recauderías, licorerías, papelerías, zapaterías, ropa en general, estéticas, entre otros negocios (Plan de desarrollo económico, 2016). Con esta información se concluye, que el giro de los helados no es un negocio con mucha competencia a diferencia de los demás comercios, sin embargo, los pocos negocios que se dedican a este sector, suelen acaparar el mercado, monopolizando estrategias de venta, como la venta ambulante, por mayoreo y menudeo.

Por lo anterior, se concluye que la venta de helados y paletas es muy demandante, con poca pero fuerte competencia directa e indirecta, por ello surge la necesidad de implementar una ventaja competitiva, en la paletería y nevería La Mexiquense, que permita incrementar las ventas, generando mayores ganancias para los propietarios y posicionarse como líder sobre otras heladerías que se ubican en Tejupilco de Hidalgo, a través de un servicio buffet en el área de los helados. Es por ello que esta investigación permitirá dar respuesta la siguiente pregunta:

¿Cuál será la rentabilidad de aplicar un plan de negocios en la Paletería y nevería La Mexiquense, en Tejupilco, México?

1.3 Metodología

1.3.1 Propósito de estudio

La investigación de ciencia aplicada es el nombre dado a las investigaciones teóricas o experimentales que explican los conocimientos de la ciencia básica a problemas prácticos, Alzugaray; Cruzado; Sinner y Salas (2007).

Para Thompson (2017) la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Por su tipo de estudio y su propósito, esta investigación es de ciencia aplicada, siendo la administración una de sus ramas al ser ciencia y técnica al mismo tiempo, puesto este estudio pretende buscar razones de comportamiento de un consumidor a fin de comprobar la realidad.

1.3.2 Nivel de estudio

Castañeda (2011), explica que una investigación descriptiva tiene la misión de mostrar la forma en la que ocurre el problema que se estudia. Es decir, pretende conocer las características y específicamente medir las variables constitutivas de un problema de investigación.

Dicha investigación será de tipo descriptiva debido a que se narrará un fenómeno, pues se pretende explicar las ventajas competitivas que tendrá un servicio de buffet en un negocio ya establecido.

Es por ello que la investigación se concentrará en dos enfoques:

1.- Cualitativa: permite comprender ciertos fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes de un ambiente natural y en relación con su contexto (Hernández, 2014). En esta investigación, se analizará un estudio para determinar porque es importante aplicar una ventaja competitiva en un negocio.

2.-Transversal: describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa- efecto (Hernández y Mendoza, 2018), por lo tanto, el enfoque transversal permitirá la descripción de las variables que se congreguen en esta investigación en un tiempo determinado.

En base a los conceptos anteriores, esta investigación será un estudio cualitativo y transversal pues pretende describir razones de comportamiento en un momento histórico, es decir en un factor de tiempo y no se manipulan variables.

1.3.3 Método de estudio

El tipo de método de estudio será deductivo, pues Dávila (2006), afirma que este método permite establecer un vínculo de unión entre teoría y observación además que accede deducir a partir de la teoría los fenómenos objeto de observación.

Por lo anterior este estudio será deductivo por que se realizará una investigación de lo general a lo particular.

1.3.4 Diseño de la investigación

Una investigación no experimental, se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández, 2014). En esta investigación no se manipularán variables puesto que se pretende dar razón de comportamiento del segmento elegido.

Por otra parte, un estudio transversal, describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa- efecto (Hernández y Mendoza, 2018), el enfoque transversal permitirá la descripción de las variables que se congreguen en esta investigación en un tiempo determinado, en este caso la investigación se centrará durante el año 2021. En conclusión, dicho estudio tendrá un diseño no experimental y a su vez transversal.

1.4 Operacionalización de variables

1.4.1 Variables de estudio

De acuerdo a Castañeda (2011), indica que una variable es una característica observable o un aspecto discernible en un objeto de estudio además de que puede adoptar diversos valores.

1.4.1.1 Variable dependiente.

Hernández, Collado y Baptista (2003), exponen que una variable dependiente surge como consecuencia de una variable antecedente. Es el efecto producido por la variable independiente. Por lo tanto, La variable dependiente en esta investigación es:

- Plan de Negocios

1.4.1.2 Variable independiente.

De acuerdo a Morales (2009), las variables independientes son las que elegimos libremente, o manipulamos, para verificar su efecto en, o su relación con, las variables dependientes. En este caso, las variables a utilizar son:

- Ventas
- Oferta
- Servicio
- Buffet
- Innovación
- Viabilidad
- Marketing

- Edad
- Sexo
- Interés
- Preferencia
- Fidelidad
- Organización

1.5 Población

La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, para Fernández y Baptista (2014), especifican que para evitar errores es importante delimitar de manera adecuada la población.

No obstante, en la cabecera municipal la población total, de acuerdo con datos del Consejo Estatal de Población (Coespo), (2010) Tejupilco tiene una población total de 71 mil 77 habitantes, en su mayoría destaca el segmento de edad en un rango de 15 a 59 años, representando un 54.7% del total de los habitantes.

Considerando la población para el estudio, un 36.06% del total de la población del municipio, es decir, 25 631 habitantes quienes fungen como la población económicamente activa del municipio. Los cuales se desenvuelven en actividades que predominan en el municipio como: el sector terciario, lo que representan la principal concentración de población ocupada, seguido por el sector primario (Consejo Nacional de Población, 2010).

1.6 Muestra

Para Castañeda, De la Torre, Moran y Lara (2002), la muestra es un subgrupo representativo de grupo total.

El cálculo de la muestra depende de tres factores:

- 1) El porcentaje de confianza con que se desea generalizar los datos en la población total
- 2) El porcentaje de error que se está dispuesto a aceptar en tal generalización
- 3) El nivel de variabilidad que se calcula para la comprobación de la hipótesis.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

N= tamaño de la muestra

Z²= nivel de confianza

P= variabilidad positiva

Q= variabilidad negativa

n= tamaño de la población

e²= precisión o error

Aplicando la formula y considerando la población para el estudio de 25 631 habitantes económicamente activos, la muestra para aplicación del instrumento constará de 379 encuestas.

1.7 Obtención de la información

Para esta investigación se propone la adecuación de un instrumento basado en un cuestionario. Torres y Salazar (2014), exponen que un cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y que son contestadas por los encuestados. En este proyecto, el instrumento será de creación propia. Presentando 12 ítems de opción múltiple y respuestas cerradas, donde se concentrará la información de los consumidores, a fin de obtener información respecto a la preferencia en el establecimiento, sabores, estética del

establecimiento, servicio al cliente, satisfacción con el producto, costo del servicio buffet, frecuencia de consumo y finalmente la aceptación del servicio buffet. Dicho instrumento se encuentra en el apartado de anexos, como anexo 1.

1.8 Captura de la información

Recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos y variables de las unidades de muestreo análisis o casos, recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito definido (Hernández, 2014).

La información recopilada con base a la aplicación del instrumento, será capturada en el software Excel, creando una base de datos para su posible manipulación e Interpretación de los datos, mediante gráficas de pastel, donde se verá el total del porcentaje de cada ítem. Además, se realizará una investigación de campo utilizando la observación directa, posteriormente se describirán los resultados obtenidos para analizar cómo se comporta el segmento del estudio.

Capítulo II. Marco teórico y conceptual

2.1 Antecedentes

La paletería y nevería La Mexiquense, dio inicio operaciones en el año 2004, con el nombre de Paletería Disney, siendo el principal precursor el Sr. Alfredo Sánchez López, en conjunto con dos de sus hijos, (Sánchez, M. E. comunicación personal, 09 de noviembre de 2020).

Para iniciar con la producción fue necesario la adquisición de maquinaria, esta se negoció mediante una oferta que el señor Enicéforo Palencia Villa le ofreció al propietario, para poder comprarla e iniciar con el negocio, tomo la decisión junto con sus hijos de vender metros de terreno. Con el capital obtenido, además de adquirir la maquinaria, iniciaron la construcción de un establecimiento, el cual serviría como lugar para la elaboración de paletas. Una vez concretado las negociaciones y construido el espacio, el negocio tuvo apertura el 25 de agosto del año 2004, los sabores que destacaron en su época fueron limón, tamarindo, guayaba, melón, coco, nanche, zarza, arroz, vainilla, chocolate, fresa, mamey, nuez, pistache, arrayán y helados de vainilla, fresa, chocolate, napolitano, tequila, nuez, limón y frutos seco, (Sánchez, M. E. comunicación personal, 09 de noviembre de 2020).

Las utilidades del negocio, durante el 2006, fueron en promedio de \$200,000 anuales, por lo que dicha entidad sufrió una diversificación del giro comercial. Durante el 2009, con el aumento en la demanda de paletas y helados, el propietario se vio en la necesidad de adquirir nueva maquinaria de mayor tamaño, a fin de dar solución al aumento de la capacidad de producción y de esa manera satisfacer la demanda, (Sánchez, M. E. comunicación personal, 09 de noviembre de 2020).

Para el año 2014, el negocio se enfrentó a un nuevo reto, el implementar una nueva línea de productos, incluyendo las aguas de sabor, los sándwiches de helado, helados y paletas con cobertura de chocolate, canastas de helado, y la venta de hielo. En consecuencia, se aumenta la infraestructura del establecimiento, se adquirió una máquina de hielo, el resultado fue favorable, con ello se logra vender hielo en bolsa en presentaciones de 5 kilos. Al adquirir su propia máquina de hielo,

se logró obtener su propia maquinaria para la elaboración de materia prima, el hielo. Para el 2015, se adquieren dos máquinas más, a fin de aumentar la producción, debido al incremento de la demanda de los productos ofertados, (Sánchez, M. E. comunicación personal, 09 de noviembre de 2020).

Para el 2016, muere el fundador Sr. Alfredo Sánchez López, heredando el negocio a sus hijos Eder Ediel Sánchez Macedo y Rubén Juan Sánchez Macedo. Aun con dicha perdida, ellos decidieron continuar con el legado del proyecto de su padre, con el sueño de implementar nuevas estrategias e ideas al negocio, para poder crecer empresarialmente. Con la nueva administración, la empresa consideró necesario un cambio a fin de evitar problemas por derecho autor. El establecimiento se vio en la necesidad de cambiar el nombre del negocio, de Palettería y nevería Disney, ahora Palettería y nevería La Mexiquense. Con este cambio, se implementa la nueva imagen del establecimiento, con nuevo logotipo, eslogan y rotulación de los carritos ambulantes, autos y motocicletas de la empresa, uniformes de los empleados y patrocinios a equipos de futbol, con el objetivo de dar a conocer el negocio y atraer nuevos clientes, (Sánchez, M. E. comunicación personal, 09 de noviembre de 2020).

Actualmente, el negocio cuenta con 9 sabores de aguas frescas, 27 sabores de paletas de sabor galleta oreo, zarza con queso, coco, limón y mazapán, respecto a los helados 23 sabores, por su preferencia de los clientes, predomina, fresas con crema, queso, chocolate, fresa, vainilla y frutos secos, (Sánchez, M. E. comunicación personal, 09 de noviembre de 2020).

2.2 Concepto de Buffet

Vicente (2019), menciona que la palabra etimológica *bufe* o *bufete*, proviene del francés *buffet*, cuyo significado era, mesa. Los inicios de este concepto surgieron en el siglo XII. Por lo tanto, la palabra buffet es la mesa donde se colocan los trastos, alimentos y lo necesario para preparar la mesa. Por otro lado, una definición más, corresponde a Navarro (2018), consiste en la distribución de alimentos fríos y

calientes para que el propio cliente decida qué quiere comer y en qué cantidad y a un precio previamente establecido.

Con este tipo de servicios, los clientes que acuden a dichos establecimientos, pueden comer todo lo que deseen, sin límites y pagando una cantidad respectiva de dinero, de acuerdo al paquete adquirido, (Molleja, 2019). De igual manera el autor, explica que en su mayoría los servicios de buffet no incluyen la bebida y se caracterizan por ser autoservicio.

2.3 Concepto de plan de negocios

La revista Entrepreneur, (s.f.), explica que un plan de negocios es un documento escrito, donde se definen los objetivos de una idea empresarial o empresa establecida, se plasman las estrategias a utilizar para lograrlos, la inversión, la estructura organizacional y la inversión para poder financiar el proyecto. En este plan de negocios se define también la idea principal de negocios, donde se muestren las características del producto, el segmento de mercado, el servicio que se ofrece, la competencia y el margen de utilidad del negocio.

Así mismo, Cantó (2018), expone que la importancia de un plan de negocios, es principalmente definir un modelo de negocio, identificar el mercado y conocer al cliente, a través de estos planes se pueden establecer estrategias que permitan asumir riesgos, lograr los objetivos, aumentar las ventas, el modo de inversión, atraer inversionistas y definir el capital inicial para la operación de actividades.

2.4 Concepto de Helados gourmet

Un helado gourmet, muestra una imagen homogénea, con colores auténticos, ingredientes limpios y de buena calidad. Se elabora con absolutos cuidados de higiene, elaborados por personas preparadas con años de experiencia; todos los productos considerados gourmet, no son necesariamente caros o exclusivos, (Pérez y Gardey, 2009)

2.5 Ventaja competitiva

De acuerdo con Espinosa, (2018), una ventaja competitiva, significa que una empresa tiene una ventaja única y sostenible respecto a sus competidores, y dicha ventaja le permite obtener mejores resultados y, por tanto, tener una posición competitiva superior en el mercado. Aplicar una ventaja competitiva a una empresa, permite que los clientes la distingas sobre la competencia, por lo tanto, los resultados son favorables, puesto que, al atraer más clientes, los ingresos aumentan y, por ende, las utilidades de la empresa.

2.6 Rentabilidad

De acuerdo con García, (2017), la rentabilidad se refiere a los beneficios que se obtienen derivado de una inversión realizada con anterioridad. De igual manera, Sevilla (2015) hace referencia a la rentabilidad, como el beneficio que se ha obtenido o que se puede obtener por una inversión.

2.7 Teoría de las necesidades de Maslow

Golovina y Mosher (2013), describen la teoría de las necesidades de Maslow que se identifican cinco niveles distintos de necesidades, en una estructura piramidal, en la cual se divide en necesidades básicas y las necesidades superiores. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización). Estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Solo cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, sucesivamente, continúan las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas. Cabe mencionar que no todas las personas necesitan el mismo nivel para sentirse autorrealizados, hay quienes, en un nivel bajo, sienten la realización personal.

Esta teoría se puede aplicar al servicio de buffet en la paletería y nevería La Mexiquense, ya que permite lograr una satisfacción de las necesidades superiores de las personas, debido a que se involucran las relaciones sociales, y a su vez se satisfacen a través de la prestación de servicios, que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas, (Acosta, 2012).

2.8 Metodología Lean Startup

Entrepreneur, (2011), considera que un plan de negocios StartUp es un negocio con poco tiempo de operación y altas posibilidades de crecimiento, ya que se aplican estrategias de innovación y tecnología que ayudan a un correcto funcionamiento y a su vez, a presentarlo a posibles inversionistas.

Por su parte, Fernández, (2020) indica que la metodología Lean StartUp, es atribuida por Eric Ries, sus orígenes destacan en Japón, por la teoría de Lean Manufacturing de la empresa Toyota. Aplicar un método startup a un negocio o empresa, permite rediseñar sus procesos, convirtiéndolo en un proyecto con mayor eficiencia y menor riesgo, a fin de resaltar aquellas actividades que aportan mayor valor a la cadena de producción.

De acuerdo con Carazo (2017), el método Lean StartUp, trabaja con tres técnicas,

- Customer development, considera esta técnica fundamental para preguntar al cliente lo que desea y cuanto está dispuesto a pagar por el servicio.
- Canvas, plasma una idea a partir de lo más importante como propuesta de valor, ingresos, gastos, canales de adquisición, añadiendo o quitando ideas a fin de concretar solo una.
- Técnicas ágiles o scrum, utiliza dinámicas para mejorar o implementar ideas y estrategias a fin de mejorar el negocio.

Referente a este tema, el autor explica que el método Lean StartUp, considera que hay 5 pasos fundamentales para aplicarlo a partir de la generación de una hipótesis, en consiguiente, validar la hipótesis, generar un aprendizaje validado y por último

repetir el ciclo repetidamente. Esta técnica se pretende utilizar en el plan de negocios de un servicio buffet, debido a que las tres técnicas que utiliza la metodología Lean StartUp, se ven reflejados en un plan de negocio.

Capítulo III. Naturaleza del Proyecto

3.1 Justificación

El municipio de Tejupilco se caracteriza por tener un clima templado, conforme lo indica el plan de desarrollo municipal de Tejupilco (2019), en los datos meteorológicos presentados en este plan, expone que el clima varía de cálido a húmedo y a semicálido húmedo con lluvias en verano y con un porcentaje menor de lluvias en invierno, por lo que la demanda de paletas de hielo, helados y de aguas frescas, principalmente desde principios de marzo hasta finales de mayo, además dichos productos son consumidos por toda la población.

García (2020), explica que en México cada persona consume al año 2 litros de helado y éste puede llegar a incrementarse hasta un 48% en las temporadas de primavera y verano. Así mismo, menciona que este sector ya está consolidado en el mercado, y de acuerdo a la variación en las tendencias de consumo, durante el año pasado logró crecer 8% para el 2020, se realizó un pronóstico de aumento de un 4% y hasta un 5% para el 2021. De acuerdo con esta información, es importante especificar que el 80% de las heladerías y peleterías en México son pequeñas y medianas empresas, además que en la actualidad existen alrededor de 450,000 locales.

Dentro del municipio de Tejupilco existe un gran número de negocios dedicados a la venta de paletas y helados, aguas y paletas de hielo, como ya se mencionó, es un negocio rentable, estos van desde puestos ambulantes, hasta marcas de franquicias reconocidas como la Michoacana, no obstante, ninguna satisface la necesidad innovadora para el cliente de brindar un autoservicio, es aquí donde surge la idea de implementar una ventaja competitiva en el negocio, con el servicio de buffet con los productos considerados gourmet de la empresa, con este giro de diferenciación se logrará incursionar en como líder en el mercado ante su competencia, ya que ningún otro giro de negocio en la región se inclina por este distinguo competitivo que se enfoque al servicio buffet.

Además de cubrir la necesidad de la ausencia de un servicio de buffet en la región, esta idea surge debido a que los propietarios y trabajadores del establecimiento han detectado que, a los consumidores del negocio, les es difícil elegir solo 2 o 3 sabores de toda la línea que maneja la empresa, por lo tanto, una manera de solucionar este problema, es darle la oportunidad al cliente de elegir los sabores que desee a partir de un buffet de helados.

El presente plan de negocios se realiza a fin de darle una nueva imagen al negocio, adicionando una ventaja competitiva enfocada a la diferenciación, dedicada a la venta de helados gourmet, comprometida por prestar la mejor atención y el mejor servicio a los clientes, brindándoles un servicio personalizado a través de un buffet, seleccionando los productos estrella, asignados por la empresa que cumplan con la innovación en sabor, calidad y gusto de los comensales, pero también que destaquen por la mayor presencia de ventas en la empresa.

3.2 Propuesta de valor

Conforme el plan de desarrollo municipal de Tejupilco (2019), este municipio, se caracteriza por ser el comercio, el primer precursor de la economía, principalmente ofertando productos de primera necesidad, diversos giros comerciales y además los típicos de la región, como es el pan (finas y chilindrinas), la nieve de sabores, mole rojo, chimpa, barbacoa de chivo, alegría, panza de res, piloncillo, chorizo, sal de grano, etc. Sin embargo, pese a nuevas ideas en negocios de diferentes giros, hay escasez en algunas necesidades que los habitantes requieren.

La paletería y nevería La Mexiquense, se ha dedicado al giro de paletas y helados por el clima cálido de la región, además, se ha preocupado por innovar con sus productos y tendencia en sabores, es por ello que se busca implementar un valor agregado que de realce al negocio tradicional.

De acuerdo con Pérez y Gardey (2014), un Buffet se trata de un estilo de servicio donde una comida es servida y dispuesta sobre una mesa, para que los comensales se sirvan a sí mismos los alimentos, por lo tanto, se pretende aplicar una tendencia común extranjera que carece la región, referente al estilo buffet, en este caso aplicado en helados gourmet. Además, se agrega valor al nombre gourmet, puesto que se asegura prestigio y sabor de la mejor calidad en sus ingredientes.

Derivado de esto, La Mexiquense ofrecerá sus servicios de helados gourmet a sus clientes, con la oportunidad de aplicar el estilo buffet, es decir, poder degustar de los helados que los comensales deseen, por un precio accesible, dentro de los beneficios de esta estrategia, de acuerdo al paquete adquirido, se encuentra la posibilidad de acompañar con alguna fruta del menú, agua de sabor, paletas de hielo y decoración de helados al gusto.

3.3 Nombre de la empresa

Tabla 1. Nombre de la empresa

| Atributo | Descriptivo | Original | Atractivo | Claro | Significativo | Agradable | Total |
|--|--------------------|-----------------|------------------|--------------|----------------------|------------------|--------------|
| Nombre | | | | | | | |
| Paletas y Helados Gourmet | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| Buffet La Mexiquense | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| Paletas y Helados Buffet La Mexiquense | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| Helados Gourmet- Buffet La Mexiquense | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 24 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

3.3.1 Motivos para utilizar el nombre Buffet La Mexiquense

Primero menciona el giro del negocio, que será el buffet, el cual describe la idea del negocio, finalmente La Mexiquense es el nombre que constituye a la empresa ya existente la cual será la antecesora de esta idea de negocio. A sí, mismo, el nombre es atractivo, entendible, mediante él, los clientes se verán identificados con la marca de paletería y nevería La Mexiquense.

Descripción de la empresa

Tabla 2. Descripción de la empresa

| Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas | | | | |
|--|-----------------------|---------------------------------|--|------------------------|
| Tamaño | Sector | Rango de número de trabajadores | Rango de monto de ventas anuales (MDP) | Tope máximo combinado* |
| Micro | Todas | Hasta 10 | Hasta \$4 | 4.6 |
| Pequeña | Comercio | Desde 11 hasta 30 | Desde \$4.01 hasta \$100 | 93 |
| | Industria y Servicios | Desde 11 hasta 50 | Desde \$4.01 hasta \$100 | 95 |
| Mediana | Comercio | Desde 31 hasta 100 | Desde \$100.01 hasta \$250 | 235 |
| | Servicios | Desde 51 hasta 100 | Desde \$100.01 hasta \$250 | 235 |
| | Industria | Desde 51 hasta 250 | Desde \$100.01 hasta \$250 | 250 |

Fuente: Secretaría de Economía (2009).

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.

De acuerdo a la fórmula para determinar a qué tipo de estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas corresponderá en el Buffet La Mexiquense, se considera el total de trabajadores correspondientes a 15 empleados, y un tope de ventas de \$575, 000 anuales, se muestra que de acuerdo a la estratificación de la secretaria de Economía (2009), el tope Máximo Combinado = 2.0175, de la paletería y nevería La Mexiquense. Con base a lo anterior, el Buffet La Mexiquense, será una micro empresa, tendrá un giro, industrial, al no sobrepasar los 30 empleados y siendo una empresa manufacturera que forma parte de la industria alimentaria, dicha industria se enfoca en la elaboración de helados gourmet, ya que involucra el proceso de elaboración y transformación de materia prima.

La paletería y nevería La Mexiquense, brinda el servicio en el municipio de Tejupilco de Hidalgo, Estado de México, su punto de venta se encuentra en la comunidad de Rincón de Aguirres, para ubicar el establecimiento se puede tomar como referencia la calle Rincón del Carmen, a media cuadra del preescolar Rafael Solana, en ese mismo domicilio se elaborarán los productos para la nueva empresa.

El Buffet La Mexiquense iniciará operaciones ofertando las mismas líneas de productos de la paletería y nevería La Mexiquense, las cuales son: 3 líneas de productos paletas, helados y aguas, en distintos tamaños, precios, sabores y tipos. La primera línea de productos es la de paletas en la cual destacan las paletas de fruta natural con una variedad de 27 sabores fresa, vainilla, arroz, chocolate, galleta molida, mamey, pistache, camote, aguacate, capuchino, nuez, fruta seca, galleta oreo, fresa con queso, fresa con crema, mazapán, 3 colores (chocolate, vainilla, fresa), limón, chicle, tamarindo, tamarindo con chile, piña con chile, mango con chile, zarzamora, grosella, plátano, guayaba, sandía, guanábana, uva, coco, nanche, como producto estrella predomina la de galleta oreo, mientras que la de menor demanda es la de sabor uva.

La segunda línea de productos es la de helados, están elaboradas a partir de leche y agua contando con 26 sabores, vainilla con uva, mamey, ron con pasas queso, vainilla, cereza, choco chips, chocolate, galleta, fresas, zarza con queso, fruta seca,

capuchino, fresa, arroz, limón, gansito, chicle, nescafé, fruta seca, queso, tequila, chocokrispis, menta y pistache

La tercera línea de productos es la de aguas frescas, estas se clasifican con base de leche, sabores cremosos y con base en agua, sabores tropicales. La línea se conformados por 9 sabores, kalúa, sandia, coco, naranja, piña colada, pepino con limón, horchata, guanábana, frutas. Los tamaños que se manejan son mediana y grande. Las presentaciones de los helados pueden variar en paleta de sándwich, cono simple, cono con cobertura de chocolate, vaso azul, vaso mediano, vaso grande y canasta de galleta, siendo el producto estrella el de sabor gansito con la presentación de cono simple, como ya se mencionó, los sabores y presentaciones de los helados y paletas, serán los mismos de la paletería y nevería La Mexiquense, sin embargo, la selección para los productos gourmet que ofrecerá el buffet serán de acuerdo al gusto y preferencia de los clientes, conforme a las de mayor venta.

3.4 Misión y visión

3.4.1 Misión

Paletería y nevería La Mexiquense es una empresa de mucha tradición dedicada a la fabricación y venta de productos de la industria de las paletas y heladerías. Ofreciendo un servicio integral de buffet de helados para la satisfacción de nuestros clientes. Nos dedicamos a producir paletas y helados con los ingredientes naturales típicos de la región, unificando los más altos estándares de calidad, para la satisfacción y deleite en el paladar de los comensales.

3.4.2 Visión

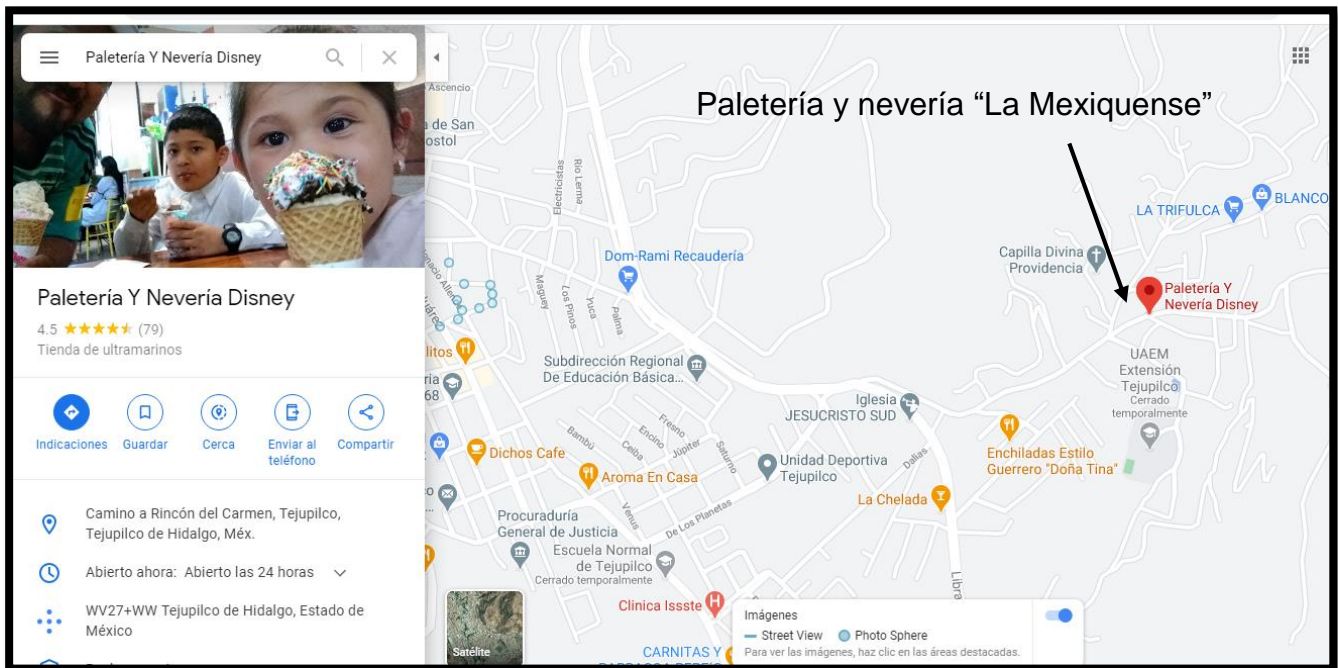
Ser reconocidos a nivel estatal como una empresa de calidad, donde la exquisitez y gusto, por los helados gourmet predomine en la población, con las mejores paletas y helados de la región, a fin de conquistar y satisfacer los paladares más exigentes.

Ser la empresa nacional número uno con el servicio exclusivo de buffet de helados gourmet y satisfacer las necesidades de los comensales a través de un excelente servicio al cliente.

3.5 Dirección y croquis de ubicación de la empresa o giro

La paletería y nevería La Mexiquense, se encuentra ubicada en la calle camino a rincón del Carmen pertenece a la delegación Rincón de Aguirres, Tejupilco de Hidalgo, Estado de México. En la plataforma de direcciones, Google Maps, el establecimiento aún se encuentra con su antiguo nombre, sin embargo, la dirección es la misma. Como referencia, se encuentra cerca del jardín de niños Rafael Solana de Rincón de Aguirre. Actualmente, la sugerencia del cambio de nombre del negocio, así como fotos actualizadas, se encuentra en revisión por parte de la aplicación Google Maps.

Imagen 1. Dirección de la empresa en el año 2020



Fuente: Google Maps

3.6 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

Tabla 3. Análisis FODA

| Análisis FODA | |
|--|--|
| Amenazas | Oportunidades |
| <ul style="list-style-type: none">- Competidores actuales- Alta fiscalización- Inflación- Nuevos competidores- Productos sustitutos- Alza en precios de materia prima- Desempleo- Tasa de interés- Delincuencia- Inseguridad- Cuestiones ecológicas- Pandemias- Medidas sanitarias | <ul style="list-style-type: none">- Financiamiento- Programas de apoyo a pymes- Sucursales- Condiciones climatológicas- Mercado en crecimiento- Variedad de proveedores- Medios publicitarios- Tecnología al alcance- Cultura- Tendencias de consumo- Servicio de buffet |
| Fortalezas | Debilidades |
| <ul style="list-style-type: none">- Calidad- Prestigio- Lanzamiento de nuevos productos- Ubicación- Accesibilidad de precios- Establecimiento propio- Variedad de sabores | <ul style="list-style-type: none">- Stock 0- Rezago tecnológico- Carencia de publicidad y promoción- Espacio reducido- Administración empírica- No cuenta con paginas oficiales de redes sociales de impacto |

- Buen servicio
- Estacionamiento exclusivo
- Horario flexible

Fuente: Elaboración propia

3.6.1 Análisis de amenazas y oportunidades

Dentro de las amenazas más destacadas de la paletería y nevería La Mexiquense, se encuentran el alza en la inflación, ya que, derivado a esto, se tendría un alza en los precios de la canasta básica, y a su vez de materia prima necesaria para la fabricación de nuestros productos, como el azúcar, la fruta, crema, leche entre otros, actualmente predominan las contingencias sanitarias que reducirían un porcentaje en su capacidad total de atención al cliente, además de pandemias, que pueden afectar la producción de la empresa y alterar el ingreso de los clientes.

Además, los actuales y futuros competidores que apliquen una competencia desleal o que imiten los productos y servicio que se ofrecen, por lo tanto, la empresa debe estar a la vanguardia con cada proceso de fabricación de los productos para ofrecer a los clientes excelente calidad que caracteriza a la empresa. Por otro lado, Multas por parte de Secretaria de Hacienda y Crédito Público, debido a que la empresa no se encuentra inscrita ante hacienda y no cumple con obligaciones fiscales. A su vez las modas por cuestiones ecológicas han perjudicado a la empresa por las nuevas leyes que se han implementado en la región, como la erradicación del uso de plástico en los negocios.

A su vez las oportunidades son benefactoras para la empresa en dado caso que se logren obtener, por ejemplo, los apoyos gubernamentales que se les otorga a las Pymes, ya que, con este tipo de programas, las pequeñas y medianas empresas pueden ampliar su negocio o invertirlo, ocasionalmente estos apoyos puede ser un crédito a bajo interés, apoyo con mobiliario o maquinaria e incluso apoyos económicos a fondo perdido. Estos incentivos ayudan a que la empresa tenga

financiamiento suficiente para cubrir las necesidades del mercado meta en crecimiento, ya que la demanda de los productos de la empresa va en ascenso.

Derivado al aumento de la población del municipio de Tejupilco y de mayor instancia en las escuelas de todos los niveles de la región. Este factor puede ser tentativo para que en poco tiempo se amplíe el negocio con sucursales en las zonas vitales donde se encuentra el principal mercado y poder llegar a él a través de los diferentes medios de comunicación de la región, como, Radio Roca 88.3, La Inigualable 93.1, periódico el Nativo, además de la inclusión del negocio en redes sociales.

Además, la más importante que predomina en la creación de una nueva ventaja competitiva, es la implementación de servicio buffet en la heladería gourmet que se obtiene, puesto a que sería el único negocio que cuente con este plus, de esta manera se satisface con una necesidad que la población aún carece.

3.6.2 Análisis de fortalezas y debilidades

Una de las fortalezas que más destacan en la paletería y nevería La Mexiquense, es la variedad de los productos una línea de helados y paletas de agua y leche, además de diferentes sabores de aguas de fruta natural o te temporada, que satisface las tendencias de consumo de los clientes.

Además, con 15 años de producción respaldan el excelente servicio y la calidad de los productos que se elaboran, por su autenticidad de sabores, recetas de elaboración y facilidad para innovar con nuevos sabores, su elaboración es gracias a la infraestructura de calidad en buen estado. La empresa se encuentra posicionada entre los mejores respecto a la competencia. Aunado a esto el precio es considerable accesible para que los consumidores puedan adquirir el producto.

Mientras que, dentro de las debilidades de la empresa, lo que más impacta es el rezago tecnológico, no cuenta con software de apoyo a inventarios, por lo tanto, no poseen un control interno. Debido a la administración empírica que lidera la

empresa, los dueños no consideran necesario implementar estrategias de publicidad del negocio y promoción de productos, a través del uso de redes sociales de impacto en la región, como Facebook, Twitter e Instagram. Es decir, la empresa tiene rezago de marketing digital.

3.7 Ventajas competitivas y distingos competitivos

Tabla 4. Ventajas y distingos competitivos

| Ventajas | Distingos |
|--|--|
| - Precios accesibles | - Establecimiento amplio |
| - Nueva modalidad de un postre (Gourmet) | - Imagen de la empresa |
| - Líder en el mercado | - Servicio Buffet |
| - Atención personalizada de los dueños | - Estacionamiento exclusivo |
| - Sabores innovadores y auténticos | - Calidad de productos |
| - Autenticidad de recetas | - Evaluaciones esporádicas |
| - Calidad en la atención al cliente | - Uso de maquinaria moderna e innovadora |
| - Variedad de sabores | |

Fuente: Elaboración propia.

3.7.1 Ventajas competitivas

Dentro de las ventajas competitivas resaltan los precios accesibles en la adquisición de un servicio buffet en la región, puesto que está inclinado a la clase media, además de los sabores auténticos y variados, que gracias a la tradición y años en el mercado han adquirido para ser líderes en el mercado en su giro comercial.

Los productos se diferencian de la competencia por tener una textura más cremosa, un mejor sabor, dado que utilizan ingredientes en su mayoría naturales de muy buena calidad. En cuanto a los precios, son accesibles respecto a la competencia de marcas de mayor prestigio.

La empresa se preocupa por incorporar nuevas tendencias de sabor que no son comunes en el mercado, a fin de atraer nuevos clientes; por ejemplo, sabor tequila, pétalo de rosas, wiski, aguacate, chongos zamoranos, choco plátano, ron, rompopo y piñón.

3.7.2 Distingos competitivos

Dando un realce a la empresa con la ampliación del establecimiento, en el cual estará incorporado el servicio buffet de los helados gourmet del negocio. Con el paso de los años se ha innovando no solo en productos sino también en la imagen de la organización, lo cual permite que los clientes puedan reconocer de manera más sencilla los productos y servicios que ofrece la Paletería y nevería La Mexiquense, particularmente con su nueva tendencia el servicio buffet de sus helados gourmet.

Capítulo IV. Mercado

4.1 Objetivo del capítulo

Decidir la factibilidad a través de un estudio de mercado la implementación de un servicio buffet, en la paletería y nevería La Mexiquense.

La paletería y nevería La Mexiquense, tendrá una nueva ventaja competitiva, aplicando un servicio adicional al establecimiento, siendo un buffet, que incluya el consumo del cliente en sus paletas y helados de fruta 100% natural; principalmente en las preferidas por los clientes por su alta demanda, destaca la paleta de leche de galleta oreo y de agua el sabor coco, el helado de galleta oreo como los productos estrella. Mientras que, en las aguas de sabores elaboradas con frutas naturales, los sabores preferidos por los clientes son el agua de kalua y de frutas, (Sánchez, M. E. comunicación personal, 09 de noviembre de 2020).

Derivado de este proyecto se analizó la competencia directa de la empresa, para posteriormente identificar sus debilidades y tomarlas como ventaja a favor de la empresa, así mismo, los distingos competitivos que lo caracterizan.

4.2 Investigación de mercado

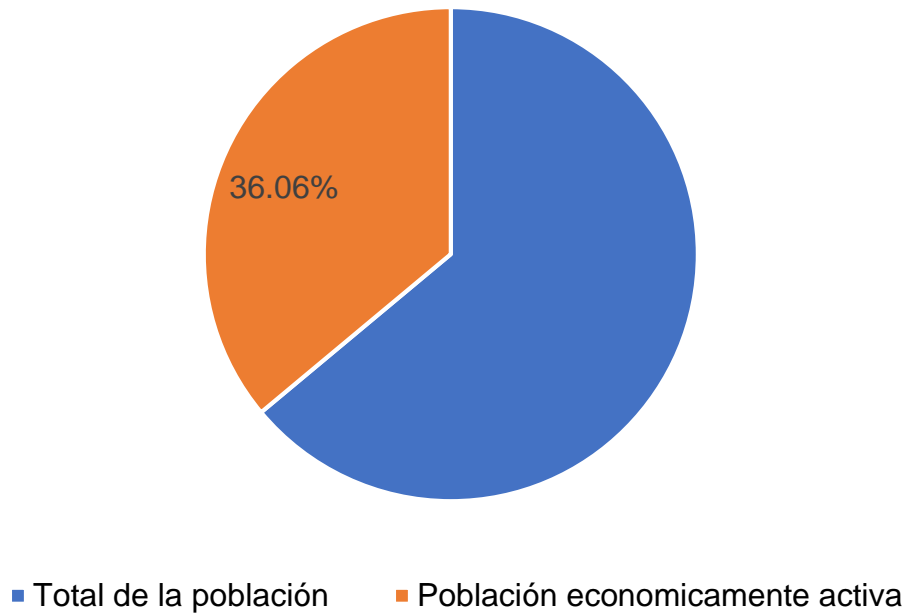
Kotler (1996), afirma que, la investigación de mercados es la planeación, recopilación y análisis de la información relevante para la toma de decisiones en las estrategias de marketing de las organizaciones. A través de una investigación de mercado, se podrán estudiar los gustos y preferencias de los clientes, así como establecer las estrategias para alcanzar al segmento de mercado.

4.2.1. Tamaño de Mercado

De acuerdo con el Consejo Estatal de Población (Coespo), (2010) Tejupilco tiene una población total de 71 mil 77 habitantes, en su mayoría destaca el segmento de edad en un rango de edad de 15 a 59 años de edad, representando un 54.7% del total. Considerando la población para el estudio, un 36.06% del total de la población del municipio, es decir, 25 631 habitantes quienes fungen como la población económicamente activa del municipio, es por ello que la muestra para aplicación del instrumento constará de 379 encuestas.

Gráfico 1. Población económicamente activa de Tejupilco de Hidalgo

Población económicamente activa de Tejupilco.



Fuente: Consejo Estatal de Población, (2010)

4.2.1.1 Consumo aparente

Se considera como posibles clientes potenciales a todos los habitantes, que pueden consumir el servicio del Buffet La Mexiquense, debido a que este servicio no considera una edad, sexo específico, escolaridad, estado civil o estatus social para poder consumir los productos.

4.2.1.2 Demanda potencial

Para el año 2010, conforme datos de la Coespo (2010), las mujeres en edad fértil (MEF), son 18 mil 88, de cifra que representa 25.45% del total de la población. En cuanto a la tasa de natalidad, Tejupilco tiene un índice de tasa de crecimiento de 1.15% anual, siendo la edad reproductiva de 15 a 49 años mostrando un aproximado de 4.88 hijos nacidos vivos hijos por mujer. Esto demuestra que al mercado al que va dirigido aumentará en los próximos años.

4.2.2 Participación de la competencia

Tabla 5. Participación de la competencia

| Nombre del competidor | Ubicación | Tipo de competencia | Principal ventaja | Acciones para posicionarnos |
|---------------------------------------|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|---|
| Paletería y nevería michoacana | Tejupilco, Méx | Directa | Ubicación y prestigio | |
| Paletería y nevería pato | Tejupilco, Méx | Directa | Espacio del establecimiento | Se llevarán a cabo campañas publicitarias para impulsar la imagen comercial de la empresa, así como elaborar productos con insumos y materias primas de calidad |
| Dely cream | Tejupilco, Méx | Directa | Calidad y variedad | |
| Paletería de Ixtapan | San Miguel Ixtapan y Tejupilco | Directa | Calidad y prestigio | |
| Paletería y nevería Ana | Tejupilco, Méx | Directa | Precios bajos | |
| Vendedores ambulantes | Tejupilco, Méx | Directa | Ubicación | |
| Holanda y Nestlé | Internacionales | Indirecta | Ubicación, prestigio y calidad | |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

4.2.2.1 Análisis de la competencia

El Benchmarking, es la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente (Camp, R. 2001, p. 30), por lo que se puede destacar, que la mayor debilidad de toda la competencia es la publicidad y escasas o promoción nula. De este modo se puede utilizar esta desventaja como ventaja competitiva para la paletería y nevería La Mexiquense.

De acuerdo al análisis FODA de la empresa, los competidores directos de la empresa son la Michoacana, Paletería y nevería Ana, Paletería Pato, Paletería Ixtapan, Dely Cream y como competidores indirectos, la marca Holanda, Nestlé y los vendedores ambulantes. La competencia de mayor impacto que se encontró es la paletería la Michoacana debido a su prestigio, al tener muchos años en el mercado además de su alto nivel tanto en calidad como variedad y espacio, sin embargo, sus precios son elevados y no manejan publicidad ni promoción.

En cuanto a distribución la Paletería y nevería Ana es competitiva debido a su antigüedad en el mercado y variedad en sus productos. A su vez Dely Cream es competitiva ya que es innovadora, tiene buena ubicación y gran variedad de productos incluyendo crepas, café y frappé, al ser una empresa de nueva creación, no se encuentra posicionada en el mercado ni maneja promociones, por ello, la experiencia y prestigio aun es baja, en cuanto a la publicidad, maneja su propio perfil en la plataforma Facebook, sin embargo no es activa con sus publicaciones ni tiene acercamiento con sus clientes, carece de publicidad en redes sociales.

En cuanto a los competidores indirectos como son Holanda y Nestlé ya que también se dedican a la venta de helados con intensidad de distribución intensiva, además tienen mayor prestigio por ser una marca comercial. Sin embargo, los precios que maneja son elevados en comparación de un paletería y nevería local.

Con respecto a las aguas, la principal competencia son vendedores ambulantes de aguas de frutas naturales, debido a sus bajos precios y alta calidad, sumado a esto su visibilidad es alta pues su principal distribución es de forma intensiva. Seguido por las aguas de La Michoacana, que como ya se mencionó cuenta con prestigio y

posicionamiento en el mercado. Cabe mencionar que los competidores tanto directos como indirectos carecen de un trabajo publicitario, que permita dar a conocer el negocio, su giro, nuevos lanzamientos, promociones y que permita una interacción virtual con el cliente. La principal ventaja para el Buffet La Mexiquense que el benchmarking permitió conocer, es aplicar estrategias que permitan impulsar la publicidad física y virtual, a fin de que la población de la región y sus alrededores conozcan el nuevo servicio que se ofrece en las instalaciones de la paletería y nevería La Mexiquense.

En general, los competidores de giro similares a la paletería y nevería La Mexiquense, carecen de ventajas competitivas que den realce a sus establecimientos. Negocios como la Michoacana, se han encaminado en la popularidad, por la imagen de la empresa en sus utensilios y rotulaciones de las franquicias, al igual, empresas ya consolidadas como Nestlé y Holanda, cuya imagen en los productos, en cuestión de la envoltura y forma de la forma de los mismos, llama la atención de los consumidores.

Cabe mencionar que ninguno de estos competidores directos e indirectos, cuentan con un servicio de buffet en sus establecimientos, por lo que las Fortalezas de paletería y nevería La Mexiquense, permitirán adicionar una nueva ventaja competitiva para el negocio en su mercado.

4.3. Encuesta

La encuesta aplicar, será de creación propia, constará de 12 ítems de opción múltiple que nos permitirá identificar si están satisfechos con los productos que la paletería La Mexiquense ofrece, la frecuencia de consumo de los productos, si las personas adquirirían el servicio buffet, la frecuencia, con quien asistirían y cuanto están dispuestos a pagar por el servicio, sobre todo la más importante, la aceptación de implementar un servicio buffet en la paletería La Mexiquense. El modelo de la encuesta se encuentra en el apartado de Anexos, número 1.

4.3.1. Aplicación de encuesta

La encuesta se aplicará a los clientes que asistan a consumir en el establecimiento de la paletería La Mexiquense, debido a que deseamos conocer su opinión sean o no clientes frecuentes.

4.3.1.1 Resultados obtenidos

La información fue obtenida mediante entrevistas personales en el establecimiento de la paletería y nevería La Mexiquense, en el municipio de Tejupilco, específicamente, en la que participaron las personas económicamente activas, de acuerdo a la muestra establecida con anterioridad. La encuesta fue aplicada entre el 15 de octubre y el 5 de noviembre del año en curso. Aplicando un total de 379 instrumentos. De igual manera las gráficas obtenidas de los resultados, se encuentran como Anexo 2.

4.3.1.2 Análisis de la información

Requena (2014), menciona que la estadística descriptiva permite recolectar, analizar y caracterizar un conjunto de datos, para poder manipularlos a través de su descripción de las características y comportamientos de este conjunto mediante medidas de resumen, tablas o gráficos. Por lo tanto, El método de análisis

utilizado, fue la estadística descriptiva, ya que se utilizan gráficas para la presentación de los resultados, se unifican las variables de los ítems en el instrumento aplicado y se presenta un análisis y conclusión de los resultados obtenidos, a partir de estos resultados, se obtendrá la viabilidad en cuanto a la aceptación de implementar un servicio buffet en la palettería y nevería La Mexiquense.

4.3.1.3 Tabulación de los resultados obtenidos

Tabla 7. Resultados obtenidos

| Ítem | Respuesta | Total |
|------------------------------|-------------|-------|
| Sexo | H | 161 |
| | M | 218 |
| Edad | Menos de 18 | 32 |
| | 19 a 25 | 197 |
| | 26 a 45 | 123 |
| | Más de 46 | 27 |
| Calidad de los productos | Excelente | 159 |
| | Bueno | 206 |
| | Regular | 14 |
| | Malo | 0 |
| Variedad de los productos | Excelente | 173 |
| | Bueno | 183 |
| | Regular | 23 |
| | Malo | 0 |
| | Regular | 40 |
| | Malo | 0 |
| Servicio del establecimiento | Excelente | 167 |
| | Bueno | 157 |

| | | |
|---|-----------------------|-----|
| | Regular | 53 |
| | Malo | 2 |
| Asistencia al establecimiento | Diario | 30 |
| | Tres veces por semana | 104 |
| | Semanalmente | 172 |
| | Mensualmente | 68 |
| | Otra | 5 |
| Consumo de helado del establecimiento | Diario | 20 |
| | Tres veces por semana | 96 |
| | Semanalmente | 180 |
| | Mensualmente | 78 |
| | Otra | 5 |
| Consumo de paletas de hielo del establecimiento | Diario | 18 |
| | Tres veces por semana | 91 |
| | Semanalmente | 179 |
| | Mensualmente | 85 |
| | Otra | 5 |
| Aspecto de preferencia | Precio | 65 |
| | Calidad | 146 |
| | Sabor | 159 |
| | Presentación | 9 |
| Implementar servicio buffet en el establecimiento | Muy interesante | 84 |
| | Interesante | 254 |
| | Poco interesante | 40 |
| | Nada interesante | 1 |

| | | |
|----------------------------------|-----------------------|-----|
| Precio del servicio buffet | \$200 | 157 |
| | \$250 | 177 |
| | \$300 | 41 |
| | Más de \$300 | 4 |
| Asistencia al servicio de buffet | Diario | 6 |
| | Tres veces por semana | 84 |
| | Semanalmente | 124 |
| | Mensualmente | 161 |
| | Otra | 4 |
| Compañía al servicio buffet | Amistades | 62 |
| | Familia | 246 |
| | Compañeros de trabajo | 22 |
| | Pareja afectiva | 37 |
| | Solo | 12 |

Fuente: Elaboración propia

4.3.2 Conclusiones del estudio de mercado

En general, los resultados obtenidos fueron favorables en cuanto a la creación del servicio de buffet que la empresa pretende establecer como ventaja competitiva. Del total de clientes frecuentes encuestados, el 57.5%, fueron del sexo femenino, el rango de edad que predominó fue el de 19 a 25 años con un 52%, posteriormente el rango de 26 a 45 años de edad.

En cuanto a la satisfacción de los clientes, los resultados arrojan que están satisfechos con la variedad de productos que la empresa oferta, por su parte un 44.1%, de los encuestados consideran que el servicio es excelente, en su mayoría consideran que la originalidad de los productos es buena.

Por otro lado, derivado de los datos obtenidos un 45.4% de los clientes, visitan el establecimiento semanalmente y un 27.4% tres veces a la semana, al asistir al establecimiento, en su mayoría, consumen helado. Derivado a que un 42% elige los productos del negocio por su sabor y en consecuencia la calidad.

Lo anterior da pauta a que la apertura del servicio buffet, pretende ser un viable en la organización ya que es el helado, el producto mayor consumido, además los resultados arrojan que el 67% de los clientes consideran que es una idea interesante de implementar este servicio. No obstante, se debe tomar en cuenta que los encuestados optaron por pagar un precio que oscila entre en los \$250, para dicho servicio el cual llevara helado, fruta, paletas, aguas frescas y decoración al gusto, dicha cantidad permite la oportunidad de que cinco personas puedan disfrutar del servicio, aunado a esto, se obtiene el resultado que los clientes, con un 65.9% asistirían al servicio acompañados de su familia, en cuanto a la frecuencia de asistencia, mencionan que un 42.5% asistiría mensualmente, seguido de un 32.7% que asistiría semanalmente.

Por lo anterior, se concluye que la idea de implementar un servicio buffet en la paletería y nevería La Mexiquense, es interesante para los clientes. Así mismo, pagarían por el servicio un precio de \$200 y \$250. La empresa debe poner énfasis en el área de producción y dar como prioridad la calidad a los productos.

Por otro lado, los clientes acudirán mensualmente a disfrutar el servicio de buffet, no obstante, habrá quien asista de manera semanal, acompañados de su familia o amistades, por lo tanto, se concluye que el agregar el servicio de buffet como un plus en la paletería y nevería La Mexiquense es una idea aceptable.

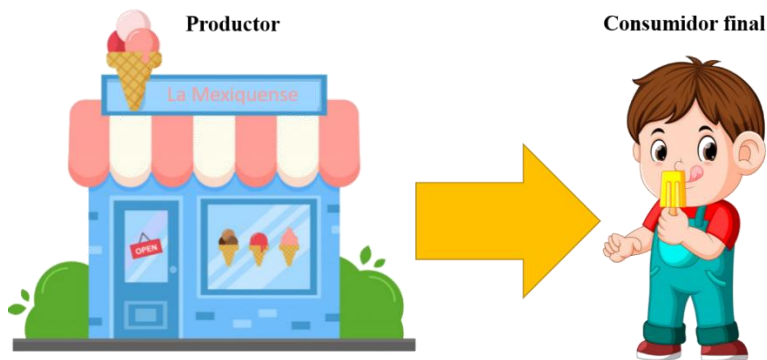
4.5 Distribución y puntos de venta

4.5.1 Sistema de distribución 1

El nivel de intensidad de la empresa La Mexiquense es Intensivo, pues se pretende que a través de los intermediarios llegar al mayor número de clientes. La distribución, se enfoca en dos canales principalmente. El primer canal, es directo corto, debido a que el fabricante le vende directamente al consumidor, a través del establecimiento único ubicado en Rincón de Aguirre, Tejupilco.

Este sistema fue elegido debido a que el establecimiento ya cuenta con un punto de venta y los productos se prestan para que los clientes acudan a consumirlos.

Figura 1. Diseño del proceso 1



Fuente: Elaboración propia

4.5.2 Sistema de distribución 2

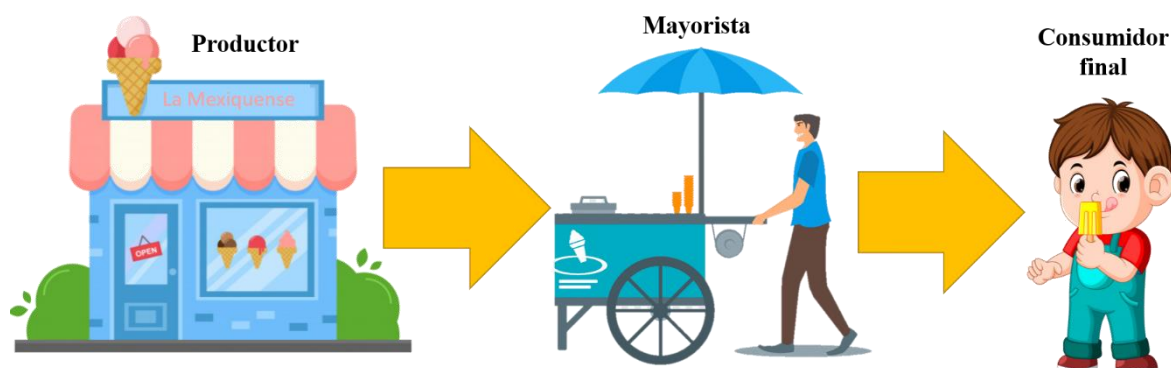
El segundo canal, es un canal indirecto corto, donde el fabricante le vende al minorista a mayoreo, vendiendo los productos a un menor precio para que el minorista lo ofrezca al consumidor al precio de venta al público. La Mexiquense ofrece el producto a los minoristas a mayoreo siempre y cuando cumplan con una cantidad mínima de 100 productos. Actualmente cuentan con 15 minoristas de diferentes localidades de Tejupilco, también les ofrecen a los minoristas el servicio de llevar los productos a otros municipios o localidades del municipio siempre y

cuando sea una cantidad mínima de \$4000 pesos. Actualmente son 10 minoristas que hacen uso de este servicio, destacando 3 minoristas de municipios como Temas, Luvianos y Valle de Bravo. Mientras que en la localidad de Tejupilco como Bejucos, San Andrés Ocotepec, Plaza de Gallos, Zacatepec destacan 7 minoristas.

Para los agentes de venta el precio de la paleta es un 65% menor, del precio de venta al público, contabilizando la cantidad total que sacará a la venta y la cantidad total con la que el agente de venta regresa al establecimiento. En este caso las paletas son devueltas sin costo adicional. Hoy en día son 7 Agentes de Venta de los cuales 4 venden en distintas instituciones de nivel básico, como primaria, secundaria y 3 más se ubican en distintas partes del municipio de Tejupilco.

Este sistema de venta, aplica solamente para las ventas del producto por mayoreo, por los agentes de venta, en este sistema no se incluye el servicio buffet, debido a que para ofrecer un mejor servicio al cliente, es indispensable que sea en el propio establecimiento.

Figura 2. Diseño del proceso 2



Fuente: Elaboración propia

4.6. Promoción del producto o servicio

4.6.1 Producto

- El nuevo giro del negocio será implementar el servicio de buffet a los productos ya producidos, eligiendo de acuerdo a la preferencia del consumidor o que por su calidad y sabor pertenezcan al estilo gourmet.

4.6.2 Precio

- Los precios se mantendrán acorde a los beneficios que se adquirirá en cada paquete, procurando que sean precios justos para los clientes.

4.6.3 Plaza

- Implementar el uso de Redes Sociales; creando una página oficial en Instagram y Facebook.
- Contrato de pantalla publicitaria de la zona centro en Tejupilco, para informar el nuevo servicio implementado.

4.6.4 Promoción

- En el mes de agosto festejar el aniversario de la empresa. Por cada \$50 pesos de compra se le dará un boleto para una rifa de un suvenir de la muñeca oficial de la empresa.
- Premiar al cliente frecuente la primera semana de cada mes con un paquete de buffet totalmente gratis a la selección del cliente.
- Regalar obsequios a nuestros clientes frecuentes (playeras, gorras, termos, etc.) durante la última semana de diciembre y la primera semana de enero.
- Ofrecer demostraciones a los clientes de los productos y sabores nuevos para darlos a conocer.

4.6.5 Publicidad

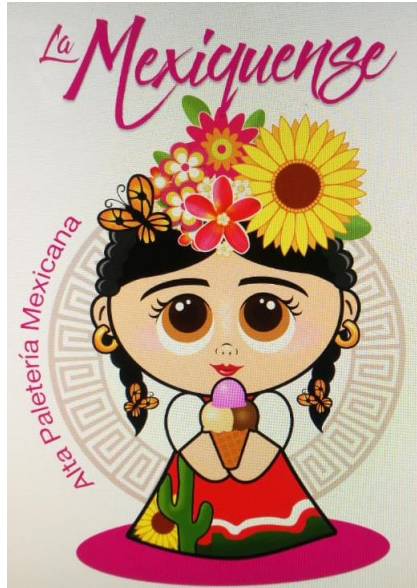
- Pagar al periódico local El Nativo para dar a conocer las promociones vigentes, así como los nuevos productos, sabores y promociones, la última semana de cada mes.
- Implementar publicidad en las redes sociales a través de una página oficial de la palettería en la Plataforma Facebook, donde se brindará información general del punto de venta como el nombre, horario, dirección, contactos, se

brindará información sobre los productos y servicios ofrecido. Además, será el medio, donde se le informe a los clientes de las ofertas y promociones del día.

- Se implementará la aplicación de WhatsApp Business en la empresa para brindar información personalizada a los clientes.
- Colocar carteles publicitarios, a fin de motivar a los clientes asistir al establecimiento a consumir los productos de la empresa. Dichos carteles se decorarán de acuerdo a la temática de alguna fecha festiva febrero alusivo al 14 de febrero, abril por el día del niño, mayo por el 10 de mayo, septiembre relativo a la independencia, en octubre y noviembre alusivo al día de muertos, diciembre y enero por navidad, año nuevo y día de Reyes.
- Anunciar a la empresa en la radio Calentana Luvimex y Radio Roca, durante todo el año.
- Patrocinar a equipos deportivos locales, con los uniformes colocándoles en éste, el nombre y logotipo de la empresa, durante la liga del periodo agosto-diciembre.

4.7 Logotipo y eslogan

Imagen 1. Logotipo de la palettería La Mexiquense



Fuente: Imagen propia de palettería y nevería La Mexiquense

La Palettería La Mexiquense ya cuenta un logotipo y un eslogan.

La marca de la palettería y nevería La Mexiquense, surge el 18 de enero del 2020, debido a que el nombre anterior (Disney), se encontraba registrado como empresa legítima, por lo tanto, para evitar problemas legales por derechos de autor, los propietarios optaron por cambiar el nombre, actualmente, palettería y nevería La Mexiquense.

Como Logotipo se integró una muñeca vestida de forma regional, representando las tradiciones que aún se conservan desde tiempos pasados en el Estado de México. En el fondo de la imagen de la muñeca están representando lugares y distingos emblemáticos, en la que representan:

1. La falda: El cerro de la muñeca en Tejupilco, México
2. La mariposa monarca: Fauna de la región
3. Girasoles y demás flores: La diversidad de la flora de la región

4. Circulo: Simula el sol que representa la zona de tierra caliente, así como zonas arqueológicas.
5. Barquillo con bolas de helado: Representa el giro de la empresa.

4.8 Fijación y Políticas de precio

Al ser una empresa ya consolidada, los precios del buffet no influyen de manera directa, puesto que este tipo de servicios pretende que sea a libre demanda de acuerdo al paquete elegido por el cliente, por lo tanto, se prevé que cada producto tenga los mismos precios de producción con utilidad incluida que la palettería La Mexiquense ya ha establecido:

Helados

Helado vaso grande \$22

Helado vaso mediano \$15

Helado vaso chico \$12

Helado de canasta \$22

Helado de cono \$15

Costo extra por decorado \$3

Bola de helado \$5

Paletas

Paletas de agua

Grande \$12

Mediana \$7

Chica \$3

Paletas de leche

grande \$15

mediana \$12

chica \$4

Aguas

Grande \$22 y Mediana \$17

Por lo tanto, se llega a la decisión junto con los propietarios del negocio que los paquetes del buffet incluyan y tengan un costo de:

Tabla 8. Fijación de costos

| Paquete | Bolas de Helado | Personas | Paletas | | Agua | Fruta Variada | Cereales | Cobertura de chocolate | Precio |
|---------------------------|-----------------|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|----------|------------------------|--------|
| | | | Agua | leche | | | | | |
| Paquete Sorprendas | ilimitada | 5 | ilimitada | ilimitada | ilimitada | x | x | x | \$200 |
| Paquete Diviertas | De 7 a 10 | 3 | 2 a 3 | 2 a 3 | Grande | x | x | x | \$130 |
| Paquete Relajes | 6 | 2 | - | - | Mediana | - | x | x | \$90 |

Fuente: Elaboración propia

Paquete Sorprendas, para 4 personas, incluye la posibilidad de probar todos los sabores de helados con las que cuenta el negocio con elección de elegir cono, aguas de su elección y relleno continuo, 5 paletas de agua o leche y fruta de temporada para acompañar su helado, además de decorado al gusto.

Paquete Animes, para 2 personas, reduce los beneficios con la oportunidad de poder consumir únicamente de 8 a 10 sabores de su elección en la línea de helado con la opción de elegir conos. Podrá disfrutar 3 sabores de paletas de hielo tanto de agua y acompañarlo con agua de su elección en tamaño grande, la decoración es al gusto.

Paquete Relajes, individual, cuenta únicamente con la posibilidad de consumir 5 a 7 sabores de helado, con elección de elegir cono y acompañar de un agua mediana del sabor que desee, así mismo decorarlo al gusto, este paquete no incluye paletas de hielo.

4.9 Costos fijos y variables

4.9.1 Costo Fijos

Tabla 9. Costos fijos

| Cantidad | | Precio unitario (\$) | Total (\$) |
|----------|--|-------------------------|---------------|
| 1 | Gerente | 4225 | 4225 |
| 3 | Meseros | 2500 | 7500 |
| 1 | Mesa mostrador | 2500 | 2500 |
| 2 | Congelador mostrador | 69600 | 139200 |
| 5 | Cuchara para bolas de hielo | 312 | 1560 |
| | Copas para helado lexington 12 | | |
| 3 | piezas | 770 | 2310 |
| | Copas para helado lexington 48 | | |
| 3 | piezas | 1850 | 5550 |
| 5 | Cuchara para helado | 409 | 2045 |
| | Botes de nieve de acero | | |
| 28 | inoxidable | 500 | 14000 |
| 1 | Pago de luz | 10000 | 10000 |
| 10 | Mesa periquera con 4 sillas | 2990 | 29900 |
| 1 | Matenimiento del equipo | 500 | 500 |
| | Publicidad, redes sociales, periodico, pantalla publicitaria y radio local | 3500 | 3500 |
| | Rotulacion y obsequios | 3600 | 3600 |
| | Total | 103256 | 226390 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

4.9.2 Costos variables

Tabla 10. Costos variables

| Cantidad | Concepto | Precio unitario (\$) | Total (\$) |
|-----------------------|--------------------|-------------------------|---------------|
| Materia prima | | | |
| 100 | Azucar | 20 | 2000 |
| 10 | Crema | 1500 | 15000 |
| 2 | Saborizante 500 ml | 150 | 300 |
| 2 | Colorante | 148 | 296 |
| 150 | Fruta | 30 | 4500 |
| Decorativos de helado | | | |
| 194 | Fruta | 50 | 9700 |
| 50 | Chocolate líquido | 100 | 5000 |
| 8 | Chispa y cereales | 58 | 464 |
| 450 | Agua | 15 | 6750 |
| | Total | 2071 | 44010 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

4.10 Riesgos y oportunidades del mercado

Tabla 11. Riesgos y oportunidades de mercado

| Riesgos | Acciones a Realizar |
|---|---|
| 1. Competidores actuales | 1. Mantener precios e imagen competitiva en el mercado |
| 2. Alta fiscalización | 2. Realizar declaración de acuerdo al régimen inscrito |
| 3. Delincuencia | 3. Evitar conflictos con personas delictivas |
| 4. Productos sustitutos | 4. Buscar innovación en los productos |
| 5. Aumento del desempleo en el municipio | 5. Manejar precios accesibles en cada uno de los productos que se comercializan |
| 6. Nuevos competidores directos en el mercado | 6. Mantener la fidelidad de los clientes actuales |
| 7. Inseguridad | 7. Implementar medidas de seguridad para el resguardo de mercancía |
| 8. Alza en precios de materia prima | 8. Buscar proveedores que mantengan los precios mas bajos, sin perder la calidad del insumo |
| 9. Cuestiones ecológicas | 9. Mantenimiento de las instalaciones continuamente |
| 10. Estancamiento del mercado | 10. Adquisición de una planta de luz |

Fuente: Elaboración propia

Capítulo V. Producción

5.1. Objetivo del capítulo

Explicar la viabilidad de un estudio financiero para implementar un servicio de buffet en la palettería y nevería La Mexiquense.

5.2. Descripción del proceso o servicio

5.2.1 Diseño del producto

Los helados seleccionados de la palettería La Mexiquense, se servirán en copas de vidrio con capacidad de 250 ml, los productos de las diferentes líneas de la empresa tienen ingredientes en común, aunque en diferentes cantidades, de manera general son a base de fruta natural, crema, leche, azúcar, agua, colorantes y saborizantes.

La elaboración de los helados es a base de maquinaria especial para helado, producto, se aplicarán recetas auténticas, utilizando crema, leche, fruta, azúcar, saborizantes y colorantes artificiales, de manera adecuada, a fin de que resulte el esponjamiento adecuado para lograr la textura ideal de un helado.

Imagen 2. Producción de helados de la palettería y nevería La Mexiquense



Fuente: Imagen propia de palettería y nevería La Mexiquense

Para la línea de las paletas de hielo, consistirá en una mezcla de 140 ml del líquido, con materia prima de acuerdo al sabor del producto, adicionando la fruta natural, azúcar, endulzante y colorantes artificiales, pasará a un proceso de congelamiento en la temperatura adecuada que dará como resultado un producto suave, en forma rectangular. En alguna de las presentaciones se trozos de fruta natural, chamoy, chile en polvo o frutos secos que de igual manera se someterá a un proceso de escarchado y congelamiento, posteriormente el embolsado será su presentación del producto para su posterior venta.

Imagen 3. Producción de las paletas de hielo de la paletería y nevería La Mexiquense



Fuente: Imagen propia de paletería y nevería La Mexiquense

En cuanto a la línea de aguas, se realizará un proceso más sencillo, donde se utilizará una mezcla de fruta, azúcar, endulzante, colorantes artificiales y hielo suficiente para mantener una temperatura baja, su exhibición para venta, será en un contenedor de acero inoxidable y de manera individual, en vasos de unicel de 500 mililitros.

Imagen 4. Agua de la paletería y nevería La Mexiquense



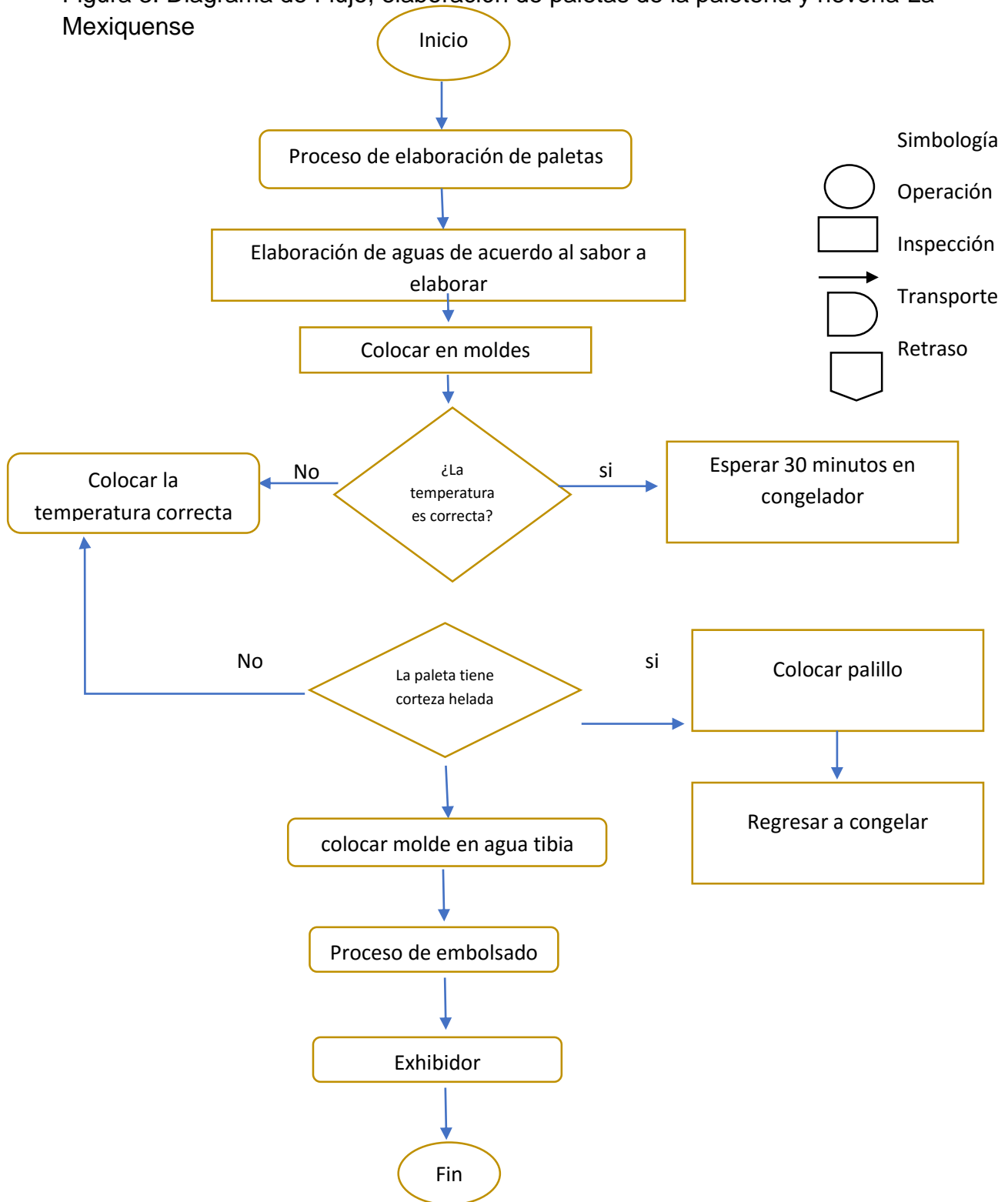
Fuente: Imagen propia de paletería y nevería La Mexiquense

5. 3 Diagrama del flujo de proceso

A continuación, se presentan los diagramas de flujo en continuo, una breve explicación, en la cual se destacan los procesos más importantes en la empresa, como la elaboración de paletas, aguas y helados, así como la atención al cliente.

5.3.1 Diagrama de flujo de elaboración de paletas

Figura 3. Diagrama de Flujo, elaboración de paletas de la paletería y nevería La Mexiquense



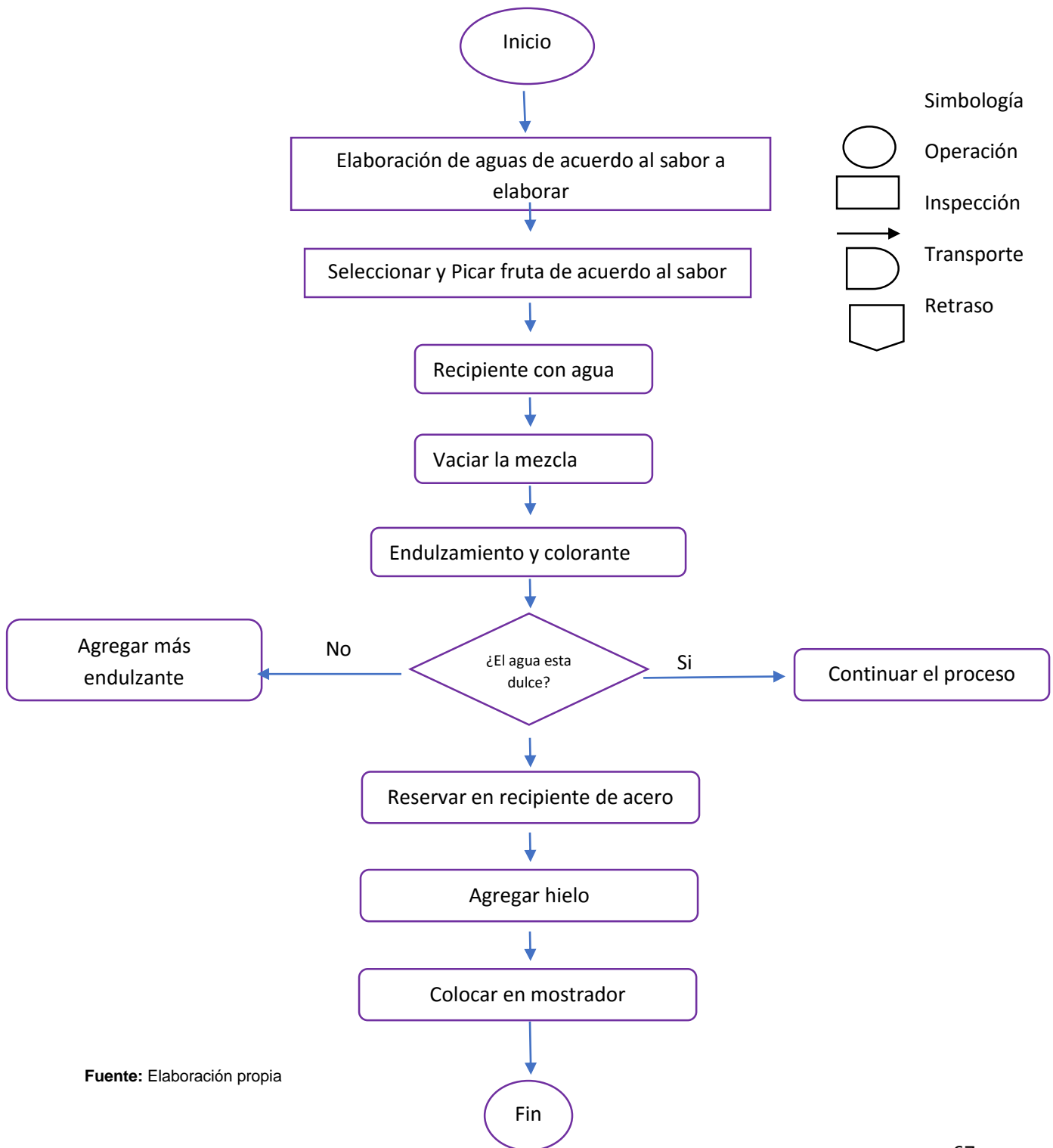
5.3.1.1 Proceso de elaboración de Paletas

Para elaborar las paletas de hielo, como primer paso es necesario moler la fruta y añadir agua y azúcar. Posteriormente a la mezcla anterior se le agrega endulzante y colorante artificial, una vez que esta tome un sabor dulce, se procede a agregar los pedazos de fruta o derivados según sea el caso, de acuerdo al sabor. A continuación, se vierte la mezcla en los moldes de acero de forma cuadrada, a su vez, se procede a congelar durante 30 minutos. Durante el proceso el agua optara un estado escarchado, en esta etapa se debe introducir el palillo, si aún no tiene esta consistencia, se deberá congelar un poco más para poder hacerlo.

Una vez añadido el palillo se debe esperar el tiempo suficiente para que se congele, después de ello se procede a meter el molde en agua tibia, de esta manera se evita romper la paleta, y facilita retirar el producto del molde y que este mantenga intacta su consistencia. Finalmente se procede a embolsar la paleta, para acomodarla en el congelador exhibidor para su venta.

5.3.2 Diagrama de flujo de la elaboración de aguas

Figura 4. Diagrama de Flujo, elaboración de Aguas de la paletería y nevería La Mexiquense



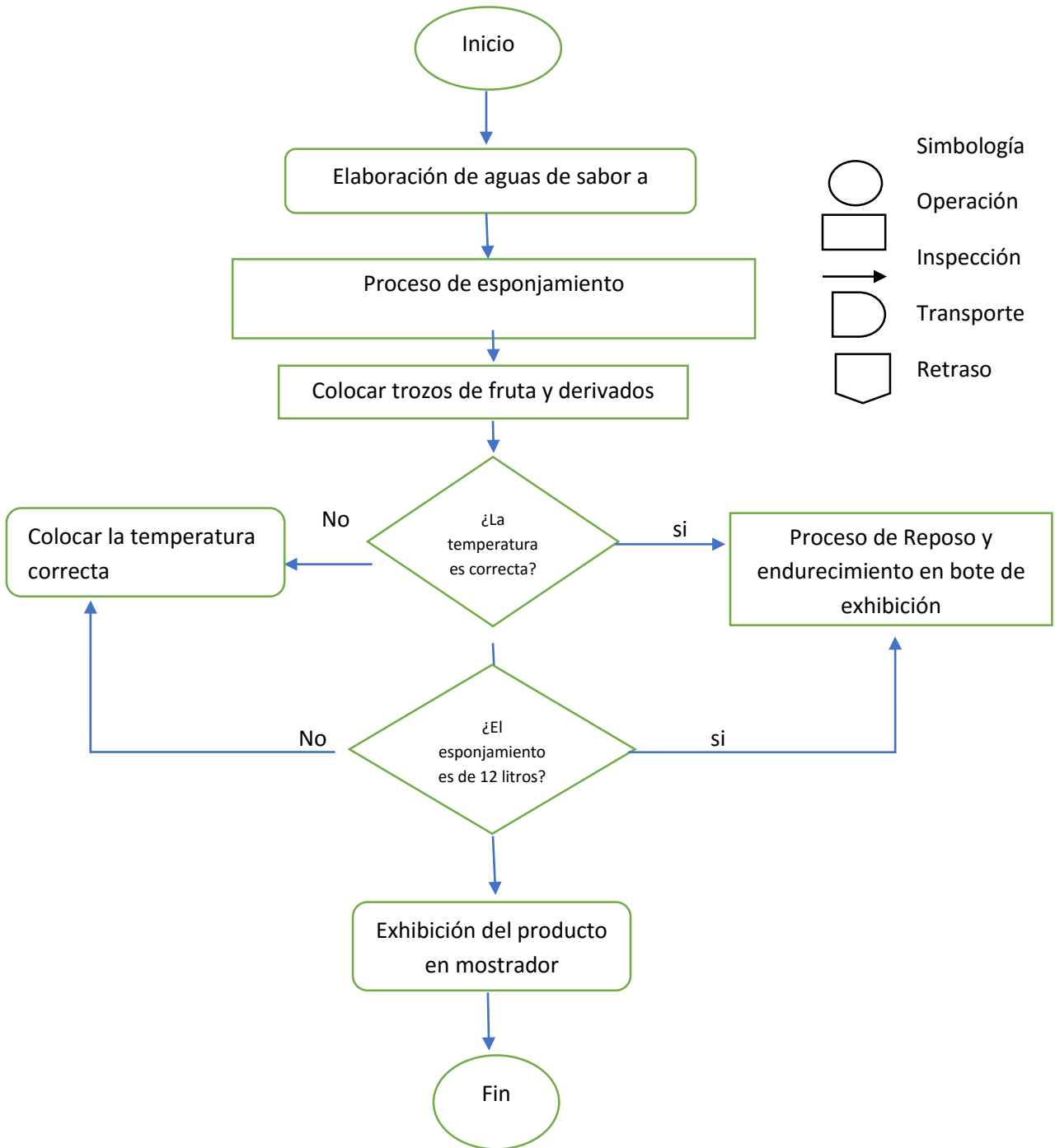
5.3.2.1 Proceso de elaboración de Aguas

En esta línea de aguas el proceso cambia un poco según el sabor que se esté preparando. Sin embargo, los pasos comunes para un recipiente de 15 litros, son: Primeramente, se debe seleccionar la fruta de acuerdo al sabor del agua, y esta a su vez, se pica. Cuando el sabor de agua requiere fruta picada en el producto fina, se debe picar un poco más de la medida para moler. Posteriormente, se mezcla la fruta molida, en un recipiente con 10 litros de agua y enseguida, se endulza.

Cuando el agua llega a su punto exacto en cuanto a dulzura, se prosigue agregar el colorante, de lo contrario se agregará más azúcar. Una vez lista la mezcla, se reserva en un recipiente de acero inoxidable para mantener su temperatura, se agrega media bolsa de hielo, y se pasa al congelador de exhibición, para su venta.

5.3.3 Diagrama de flujo de la elaboración de helados

Figura 5. Diagrama de Flujo, elaboración de Helados de la paletería y nevería La Mexiquense



Fuente: Elaboración propia

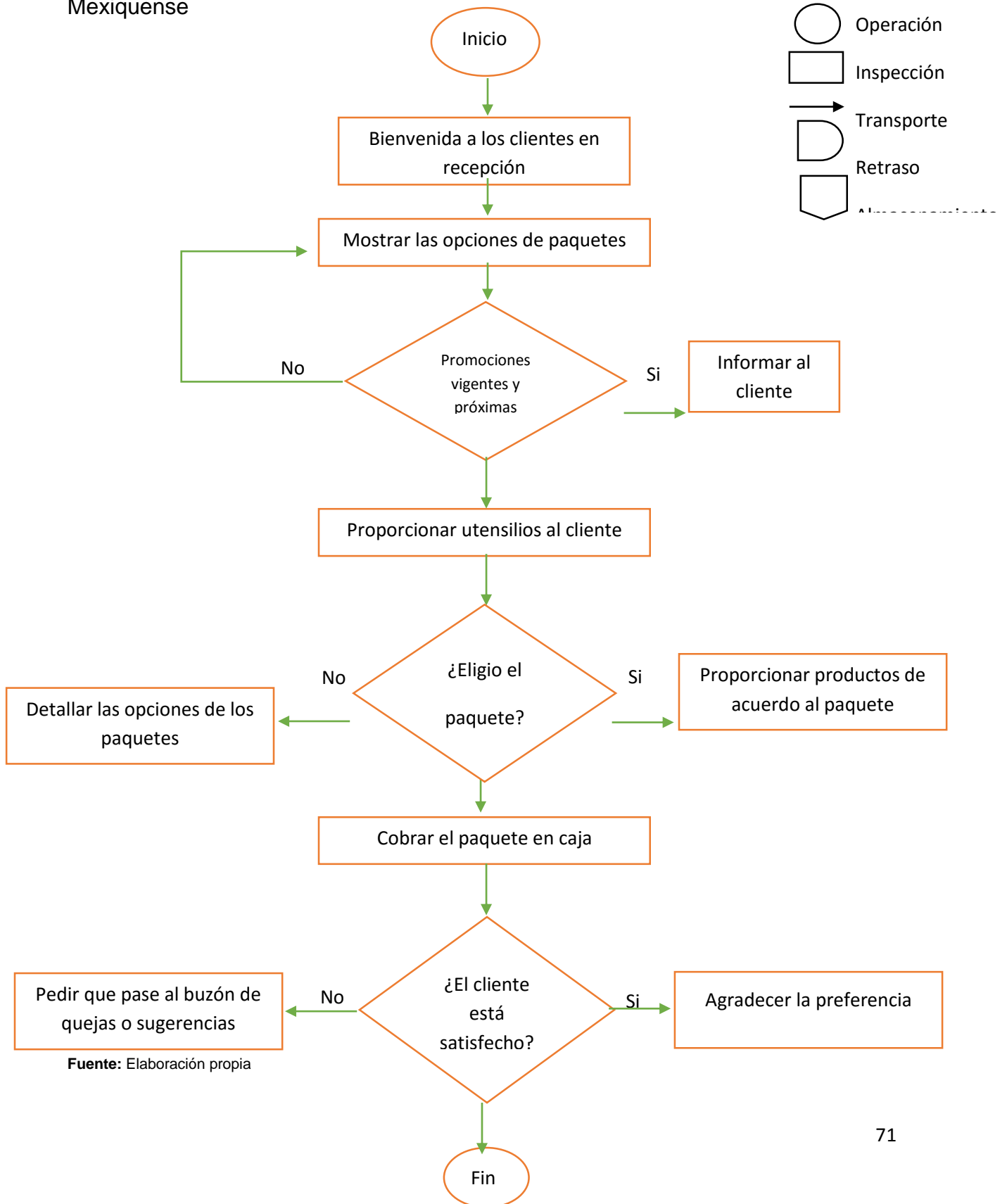
5.3.3.1 Proceso de elaboración de Helados

Se prepara el agua de acuerdo al sabor que se va preparar, se utilizan las frutas, el azúcar, crema, colorante y saborizantes. Si el helado contiene trozos de fruta o algún otro derivado, se debe agregar a antes de pasar al proceso de esponjamiento, por lo cual los ingredientes debes estar listos, debidamente poicados o trozados para poder agregarlos.

Posteriormente pasa al proceso de esponjamiento, en la maquinaria de helados y paletas, que consiste en darle textura al helado, para la cual, se requiere colocar la temperatura adecuada, de lo contrario el helado no estará cremoso. Una vez pasado este proceso, se vierte en los recipientes de acero inoxidable para evitar que se derrita, y se coloca en el refrigerador exhibidor para su venta.

5.3.4 Diagrama de flujo del proceso de atención al cliente

Figura 6. Diagrama de flujo, atención al cliente en la paletería y nevería La Mexiquense



5.3.4.1 Proceso de la atención al cliente

Para acceder al área de clientes, estos deberán subir a la segunda planta del establecimiento, en la entrada estará un mostrador con un recepcionista el cual dará la bienvenida a los comensales, antes de presentar el menú, el empleado en turno que atienda la mesa, deberá informar si existe alguna promoción vigente o alguna que próximamente estará disponible.

Posteriormente, se explicarán los tres diferentes paquetes que maneja la empresa en el buffet, lo que cada uno contiene y el precio de este, una vez que el cliente elije un paquete, se le proporcionan los utensilios, es decir, copas y cucharillas en una charola. El cliente deberá desplazarse al área de despachador, para elegir el sabor de helado, así mismo un empleado deberá atenderlo. Una vez que el cliente pase a la mesa, se le dará el complemento de su paquete, si en su caso lleva agua o paletas.

El paquete se va cobrar en recepción cuando el cliente termina de consumirlo, se le preguntará si estuvo satisfecho con el servicio y los productos consumidos, si la respuesta de este es positiva, se le agradecerá amablemente su preferencia, de lo contrario, se ofrecerá papel y un lapicero para que en el buzón de quejas y sugerencias haga llegar su inconformidad.

5.4 Características de la tecnología

Al ser una empresa de fabricación de helados, se requiere maquinaria especial con tecnología avanzada, por ello es necesario adquirir un congelador metal frío para helados de 14.3 Pies con una capacidad de almacenamiento de 403 Litros, así mismo, una licuadora industrial Hamilton, una báscula digital gramera, una máquina industrial centrifugadora para helados, cucharas, copas de vidrio, cucharas servidoras de helado, charolas individuales, recipientes para mezclar ingredientes. Sin embargo, al ser una empresa ya consolidada a la que solo se le añadirá un nuevo giro, parte de la maquinaria necesaria no tendrá que ser adquirida nuevamente.

5.5. Equipo e instalaciones

Tabla 12. Equipo y maquinaria que utilizará la paletería y nevería La Mexiquense

| Equipo/ Herramientas | | | | |
|---|----------------------|----------|--------------|---------------------|
| Concepto | Marca | Cantidad | Precio | Total |
| Congelador metal frio para helados 14.3 pies / 403 litros | Metal frio | 1 | 17700 | 17700 |
| Fabricador de paleta, nieve | Fabricador de nieves | 1 | 83370 | 83370 |
| Licuadora industrial | Hamilton beach | 5 | 3699 | 18495 |
| Bascula digital gramera | Boza | 1 | 120 | 120 |
| Cuchara para despachar helado | Home | 10 | 86 | 860 |
| Copas para helado, caja 12piezas | Pasabahce | 5 | 1850 | 9250 |
| Charola individual | Bonne concasse | 50 | 66 | 3300 |
| Copa para helado 48 piezas | Lexington | 4 | 1850 | 7400 |
| Cuchara de helado 12 piezas | Jucox | 10 | 409 | 4090 |
| Botes de nieve 12 litros acero inoxidable | Zeus | 10 | 500 | 5000 |
| Mesa perquera con 4 sillas | Mobeler | 10 | 2990 | 29900 |
| | | | Total | \$175,485.00 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 13. Servicios que utilizará la paletería y nevería La Mexiquense.

| Servicios necesarios | | | | |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|---------------|----------------|
| Concepto | Marca | Cantidad | Precio | Total |
| Energía eléctrica | CFE | 1 | \$15000 | \$15000 |
| Agua potable | H. Ayuntamiento | 1 | \$1500 | \$1500 |
| | | | Total | \$16500 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 14. Equipos de cómputo que utilizará la paletería y nevería La Mexiquense.

| Muebles de Oficina | | | | |
|--------------------------------|--------------|-----------------|---------------|---------------|
| Concepto | Marca | Cantidad | Precio | Total |
| Computadora, impresora térmica | Dell | 1 | \$6800 | \$6800 |
| | | | Total | \$6800 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

5.6 Materia prima

5.6.1 Materia prima para elaboración de aguas

Tabla 15. Materia prima de aguas que utilizará la paletería y nevería La Mexiquense, por bote que contiene 12 litros.

| Materia Prima | Cantidad | Cantidad mensual |
|----------------------|-----------------|-------------------------|
| Crema Leche | 2 L | 480 L |
| Azúcar | 1 kg | 240 Kg |
| Fruta | 1 kg | 240 Kg |
| Saborizante | 10 ml | 2.4 L |
| Colorante | 5 ml | 1.2 L |
| Agua | 7 L | 1680 L |
| Hielo | 2.5 Kg | 600 Kg |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

5.6.2 Materia prima de paletas

Tabla 16. Materia prima de paletas de leche que utilizará la paletería y nevería La Mexiquense, por lote de 135 paletas.

| Materia Prima | Cantidad por molde | Cantidad mensual |
|----------------------|---------------------------|-------------------------|
| Crema Leche | 4 L | 600 L |
| Azúcar | 1 Kg | 150 Kg |
| Fruta | 400 g | 60 Kg |
| Saborizante | 20 ml | 3 L |
| Colorante | 5 ml | 750 ml |
| Agua | 10 L | 1200 L |
| Palillos | 135 piezas | 20250 piezas |
| Bolsas | 135 piezas | 20250 piezas |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 17. Cantidad mensual de materia prima de paletas de agua que utilizará la paletería y nevería La Mexiquense, por lote de 135 paletas.

| Materia Prima | Cantidad | Cantidad mensual |
|----------------------|-----------------|-------------------------|
| Azúcar | 1.5 Kg | 225 Kg |
| Fruta | 400 g | 60 Kg |
| Saborizante | 20 ml | 3 L |
| Colorante | 5 ml | 750 ml |
| Agua | 14 L | 2100 L |
| Palillos | 135 piezas | 20250 piezas |
| Bolsas | 135 piezas | 20250 piezas |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

5.6.3 Materia prima para la elaboración de helados

Tabla 18. Cantidad mensual de materia prima que utilizará paletería y nevería La Mexiquense, para la elaboración de helados, donde un bote equivale a 12 litros.

| Materia Prima | Cantidad | Cantidad mensual |
|----------------------|-----------------|-------------------------|
| Crema Leche | 4L | 1200 L |
| Azúcar | 1 Kg | 300 Kg |
| Fruta | 700 g | 21 Kg |
| Saborizante | 20 ml | 6 L |
| Colorante | 10 ml | 3 L |
| Agua | 1 L | 300 L |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

5.7. Identificación de proveedores

Tabla 19. Proveedores de materia prima

| Materia Prima | Proveedor | Precio | Calidad | Proveedor seleccionado |
|-------------------------|--------------------|------------------------------|----------------|-------------------------------|
| Azúcar | Central de abastos | \$1150 bulto \$23.0 Kg | Buena | X |
| Crema leche | La Ruvalcaba | \$1800 bote \$90 L | Buena | X |
| Frutas | Central de abasto | \$70 Kg | Buena | |
| | | \$60 Kg | Buena | X |
| Saborizantes | La Ruvalcaba | \$210 Galón \$70 L | Buena | X |
| Colorante | La Ruvalcaba | 150 L | Buena | X |
| Palillo | La Ruvalcaba | \$500 Caja \$25 Kg | Buena | X |
| Plásticos | Ixtaplásticos | \$225 bulto \$22 Kg | Buena | X |
| Plásticos | Ixtaplásticos | \$215 bulto \$21.5 Kg | Buena | X |
| Bolsa de Paletas | La Ruvalcaba | \$1350 bulto \$45 paquete | Buena | X |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 19. Proveedor de servicios básicos

| Servicio | Proveedor |
|---------------------|------------------------------|
| Agua potable | H. Ayuntamiento de Tejupilco |
| Luz | CFE |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

5.8. Compras

Para la compra de materias primas la paletería y nevería La Mexiquense, es quien paga el flete de transporte para traer la mercancía hasta la empresa, los precios de la materia prima dependen de la temporada, la mercancía se paga al contado. Para llevar un adecuado control se hará uso del siguiente formato:

Figura 7. Formato de requisición de compra

| Formato de requisición de compra | | | |
|---|----------------------------|--------|-----------------|
| Proveedor _____ | Orden de compra núm. _____ | | |
| | Fecha de pedido: _____ | | |
| | Fecha de entrega: _____ | | |
| Empresa solicitante: _____ | Tel: _____ | | |
| Dirección: _____ | | | |
| Cantidad | Concepto | Precio | Importe |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | Subtotal: _____ |
| | | | IVA: _____ |
| Firma de recepción _____ | | | Total: _____ |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

5.9. Capacidad instalada

Se presenta la capacidad instalada en las tablas siguientes donde se determina la capacidad de producción con la que cuenta la empresa para elaboración de productos de paletas de agua, leche, aguas de sabor y helados. La capacidad instalada se clasifica en un periodo al día, a la semana y al mes.

Tabla 20. Producción de aguas, donde un bote contiene 12 litros de agua.

| Periodo | Cantidad de Producción |
|-----------------|-------------------------------|
| 1 día | 8 |
| 1 semana | 64 |
| 1 mes | 240 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 21. Producción de paletas de agua, por lote de 135 paletas.

| Periodo | Cantidad de Producción (lotes) |
|-----------------|---------------------------------------|
| 1 día | 15 |
| 1 semana | 120 |
| 1 mes | 450 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 22. Producción de paletas de leche, por lote de 135 paletas.

| Periodo | Cantidad de Producción (lotes) |
|-----------------|---------------------------------------|
| 1 día | 15 |
| 1 semana | 120 |
| 1 mes | 450 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 23. Producción de helado, donde un bote contiene 12 litros de helado.

| Periodo | Cantidad de Producción (botes) |
|-----------------|---------------------------------------|
| 1 día | 10 |
| 1 semana | 80 |
| 1 mes | 300 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

5.10. Manejo de inventarios

Se utilizan ciertos números de unidades al mes de un material, el proveedor tarda dos semanas en entregar después de efectuada la orden de compra, el tiempo estimado de tardanza es de un día.

Algunos productos se compran en el mismo día requerido, de igual manera, ciertos productos se encargan semanalmente y tardan un día en llegar, los inventarios son actividades supervisadas por los propietarios en colaboración con los empleados de cada área.

Tabla 24. Materia prima para aguas, por bote de 12 litros.

| Materia Prima | Cantidad Mensual Requerida | Punto mínimo en almacén | Margen de seguridad | Mínimo aceptable antes de reordenar |
|----------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--|
| Crema Leche | 240 L | 60 L | 12 L | 144 L en inventario semanalmente |
| Azúcar | 160 kg | 40 kg | 8Kg | 48 kg en inventarios semanalmente |
| Saborizante | 1.6 L | 800 ml | 80 ml | 880 ml en inventario cada dos semanas |
| Colorante | 800 ml | 400 ml | 40 ml | 440 ml en inventario cada dos semanas |
| Agua | 1120 L | 56 L adquiridos por día | | |
| Hielo | 400 kg | 25 kg adquiridos por día | | |
| Fruta | 160 kg | 8 kg adquiridos por día | | |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 25. Materia prima de paletas de Leche, por lote de 135 paletas.

| Materia Prima | Cantidad Mensual Requerida | Punto mínimo en almacén | Margen de seguridad | Mínimo aceptable antes de reordenar |
|----------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|---|
| Crema Leche | 600 L | 150 L | 30 L | 180 L en inventario semanalmente |
| Azúcar | 150 kg | 37.5 | 7.5 | 45 kg en inventario semanalmente |
| Saborizante | 3 L | 1.5 L | 150 ml | 1.650 L en inventario cada dos semanas |
| Colorante | 750 ml | 375 ml | 37.5 ml | 412.5 ml en inventario cada dos semanas |
| Palillos | 20250 piezas | 10125 piezas | 1013 piezas | 10125 piezas en inventario cada dos semanas |
| Bolsas | 20250 piezas | 10125 piezas | 1013 piezas | 10125 piezas en inventario cada dos semanas |
| Fruta | 60 kg | 3 kg adquiridos por día | | |
| Agua | 1200 L | 60 L adquiridos por día | | |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 26. Materia prima de paletas de agua, por lote de 135 paletas.

| Materia Prima | Cantidad Mensual Requerida | Punto mínimo en almacén | Margen de seguridad | Mínimo aceptable antes de reordenar |
|----------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|---|
| Azúcar | 225 kg | 56.25 Kg | 11.25 | 67.51 Kg en inventario semanalmente |
| Saborizante | 3 L | 1.5 L | 150 ml | 1.650 L en inventario cada dos semanas |
| Colorante | 750 ml | 375 ml | 37.5 ml | 412.5 ml en inventario cada dos semanas |
| Palillos | 20250 piezas | 10125 piezas | 1013 piezas | 10125 piezas en inventario cada dos semanas |
| Bolsas | 20250 piezas | 10125 piezas | 1013 piezas | 10125 piezas en inventario cada dos semanas |
| Fruta | 60 kg | 3 kg adquiridos por día | | |
| Agua | 2100 L | 105 L adquiridos por día | | |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 27. Materia prima de helado, por bote de 12 Litros.

| Materia Prima | Cantidad Mensual | Punto mínimo en almacén | Margen de seguridad | Mínimo aceptable antes de reordenar |
|----------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------|--|
| Crema | 160 L | 40 L | 8 L | 48 L en inventario semanalmente |
| Leche | | | | |
| Azúcar | 40 kg | 10 kg | 2 kg | 12 kg en inventario semanalmente |
| Saborizante | 800 ml | 400 | 40 ml | 440 ml en inventario cada dos semanas |
| Colorante | 400 ml | 200 ml | 20 ml | 220 ml en inventario cada dos semanas |
| Fruta | 28Kg | 1.4 Kg adquiridos por día | | |
| Agua | 40 L | 2 L adquiridos por día | | |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

5.11. Diseño y distribución de las plantas

Actualmente la paletería y nevería La Mexiquense, cuenta con dos plantas, en lo que respecta la planta baja se encuentra dividida por el área de producción, bodega y ventas. A su vez el área de producción se encuentra distribuida para dos líneas de productos, la de helados y paletas principalmente, además de lo anterior también se ubican los filtros de agua, el congelador, el fregadero, mesas de trabajo, muebles de oficina, anaqueles, mesa para clientes y una máquina para hacer nieve. En total esta área cuenta con un total de 600 metros cuadrados.

La planta alta se dividirá por un área de cocina, donde se almacenará la materia prima, en este caso los helados, paletas y adicionales que contendrá el paquete, así como desechable y recipientes básicos que se requiera para el buffet y el área de mesas para clientes. En total esta área cuenta con 180 metros cuadrados.

A continuación, se presenta el diseño de los croquis de acuerdo a la distribución de las plantas de la empresa, donde los números representan:

1. Congelador
2. Fregadero
3. Mesa de trabajo
4. Mueble de Oficina
5. Mostrador de Chispas
6. Caja de cobro
7. Anaquel
8. Mesa para clientes
9. Máquina para hacer nieve
10. Refrigerador

Figura 9. Croquis, distribución de la planta La Mexiquense, planta baja

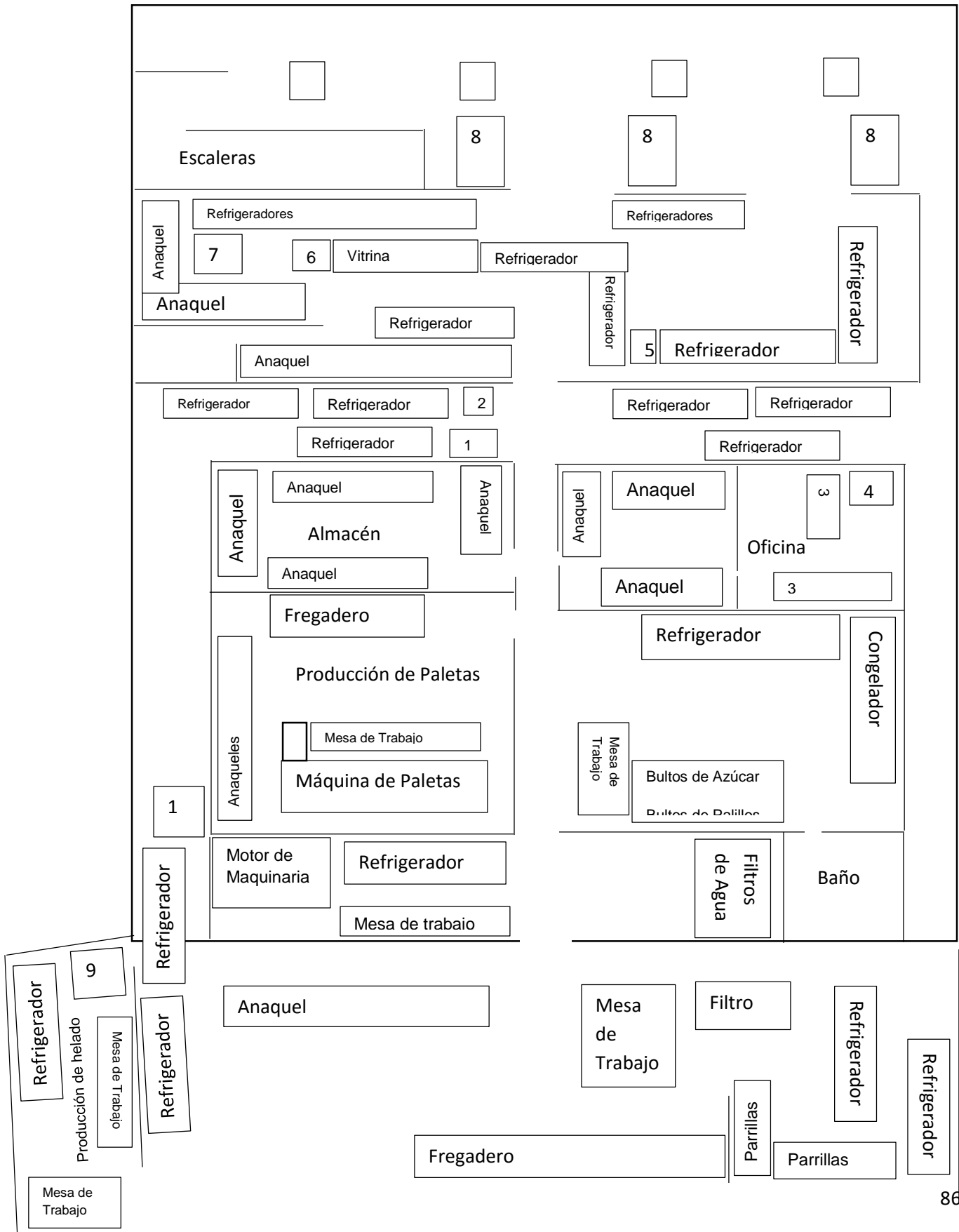
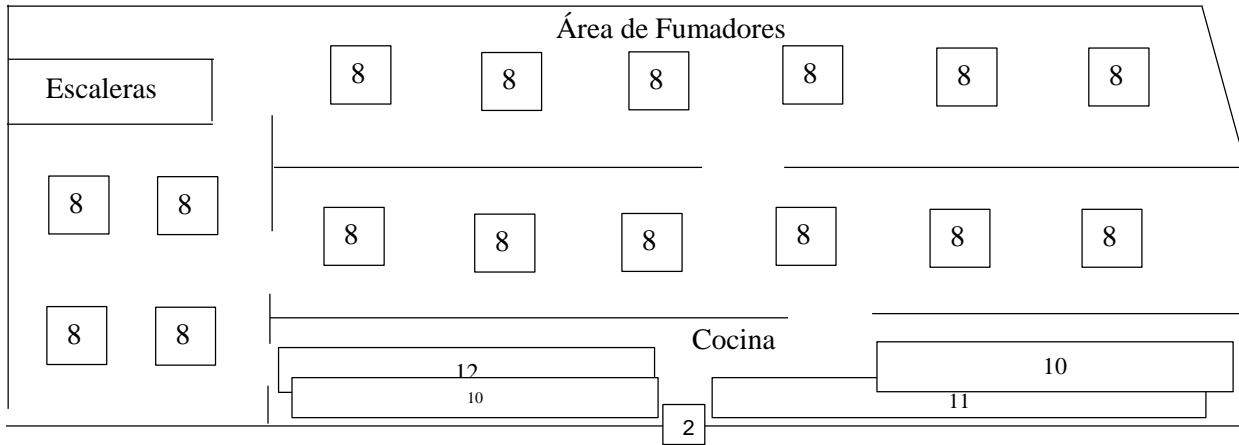


Figura 10. Croquis, distribución de la planta La Mexiquense, planta alta



Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

1. Congelador
2. Fregadero
3. Mesa de trabajo
4. Mueble de Oficina
5. Mostrador de Chispas
6. Caja de cobro
7. Anaquel
8. Mesa para clientes
9. Máquina para hacer nieve
10. Refrigerador
11. Área de lavado
12. Mesa de cereales y decoración para helado

5.12. Mano de obra

La paletería y nevería La Mexiquense, actualmente cuenta con 9 empleados distribuidos en las áreas de producción, la empresa cuenta con dos turnos, durante el matutino se emplean 4 empleados, mientras que en el vespertino 5, debido a que es la hora en la que inicia el proceso de producción de paletas y helados. A través de las cuales se necesitan ciertas características para estar en dicha área como se presenta a continuación.

Tabla 28. Características del personal que necesita la paletería y nevería La Mexiquense,

| Actividad | Número de personas | Tipo de habilidad |
|---|---------------------------|---|
| Producción de paletas | 2 | Distinguir sabores acordes al que se va producir, ser ordenado, limpio y conocer el procedimiento de fabricación de paletas. |
| Producción de helados | 1 | Distinguir sabores acordes al que se va producir, ser ordenado, limpio y conocer el procedimiento de fabricación de helados. |
| Producción de aguas | 1 | Distinguir sabores acordes al que se va producir, ser ordenado, limpio y conocer el procedimiento de fabricación de aguas. |
| Ventas, área de paletas, helados y aguas | 4 | Atención al cliente, trabajo bajo presión, ser cordial, amable y atento, tolerancia al estrés y actitud para resolver conflictos. |
| Caja | 1 | Atención al cliente, trabajo bajo presión, tolerancia al, fácil interpretación de operaciones matemáticas básicas. |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

5.13. Proceso de mejora continua

El control de calidad, de acuerdo con Gonzalez (2018), se trata del conjunto de herramientas, acciones o mecanismos que tienen como objeto la identificación de posibles errores en los distintos procesos de la empresa, y la eliminación del producto o servicio en que se detectan.

Para la paletería y nevería La Mexiquense, la calidad de sus productos es fundamental para contar con el agrado de sus clientes, pues constituye una ventaja competitiva para la empresa permitiendo ajustar sus procesos, productos y servicios a las necesidades de sus clientes, ahorrar trabajos y conduce a una mayor productividad y reducción de gastos innecesarios.

Procedimiento para el proceso de mejora continua

La empresa considera necesario contar con un buzón de quejas y sugerencias, al finalizar su compra,

1. Se le preguntará directamente al cliente si está satisfecho con los productos o servicios de la empresa.
2. Ya sea positiva o negativa la respuesta se le ofrecerá al cliente la oportunidad de poder expresar su opinión en un buzón de quejas y sugerencias, totalmente anónimo y voluntario.
3. Por lo cual el personal de recepción, tendrá la obligación de proporcionar herramientas para realizar esta diligencia.
4. Dicho buzón, deberá ser abierto y analizado por los gerentes del negocio, en este caso, los propietarios, en conjunto.
5. Los gerentes deberán dar solución a los problemas que aquejan a los comensales.
6. Los gerentes deberán reconocer el esfuerzo y reconocimiento a los trabajadores y se comentarán los resultados de manera general en una reunión breve con los empleados.

Otro método que se aplicará de manera esporádica, dos veces al año, será de manera interna, para determinar que tan satisfecho se encuentra el personal de la empresa, por lo cual se aplicarán encuestas de manera individual, con preguntas respecto a su área, ambiente laboral y satisfacción de trabajo. A fin de identificar y dar solución a posibles problemas internos de la organización, pues un buen ambiente laboral, es fundamental para un correcto desempeño de los trabajadores, Gonzalez (2018).

La encuesta para los empleados estará basada en la siguiente planilla:

Imagen 3. Planilla para realizar encuestas de satisfacción del personal de la palettería La Mexiquense

| | Totalmente En de acuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|-----------------------------|------------------|-------------|---------------|--------------------------|
| COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN | | | | | |
| 1 | | | | | |
| La comunicación interna dentro de la Empresa, funciona correctamente. | | | | | |
| 2 | | | | | |
| Me resulta fácil la comunicación con mi responsable. | | | | | |
| 3 | | | | | |
| La comunicación interna dentro de la Empresa, funciona correctamente. | | | | | |
| 4 | | | | | |
| buena. | | | | | |
| 5 | | | | | |
| Se tiene una buena coordinación entre las áreas de la empresa. | | | | | |
| IMPLICACION EN LA MEJORA | | | | | |
| Entre los objetivos de la empresa, es prioridad la mejora de la calidad en | | | | | |
| 1 | | | | | |
| los servicios que se ofertan. | | | | | |
| El responsable de la empresa pone en marcha iniciativas de mejora | | | | | |
| 2 | | | | | |
| continua. | | | | | |
| En la empresa se me consulta sobre las iniciativas para mejorar la | | | | | |
| 3 | | | | | |
| calidad de los productos y servicios. | | | | | |
| 4 | | | | | |
| Me siento participe de los éxitos y fracasos de la empresa | | | | | |
| En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en la | | | | | |
| 5 | | | | | |
| empresa. | | | | | |
| MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO | | | | | |
| 1 | | | | | |
| Estoy motivado para realizar mi trabajo | | | | | |
| 2 | | | | | |
| Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo | | | | | |
| 3 | | | | | |
| Cuando introduzco una mejora de mi trabajo, se me reconoce. | | | | | |
| En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, | | | | | |
| 4 | | | | | |
| beneficios sociales, entre otras) son satisfactorias. | | | | | |
| El nombre y prestigio de la Palettería y nevería "La Mexiquense" son | | | | | |
| 5 | | | | | |
| gratificantes para mí. | | | | | |
| 6 | | | | | |
| En general, me siento satisfecho de la empresa en la que colaboro. | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

5.14. Programa de producción

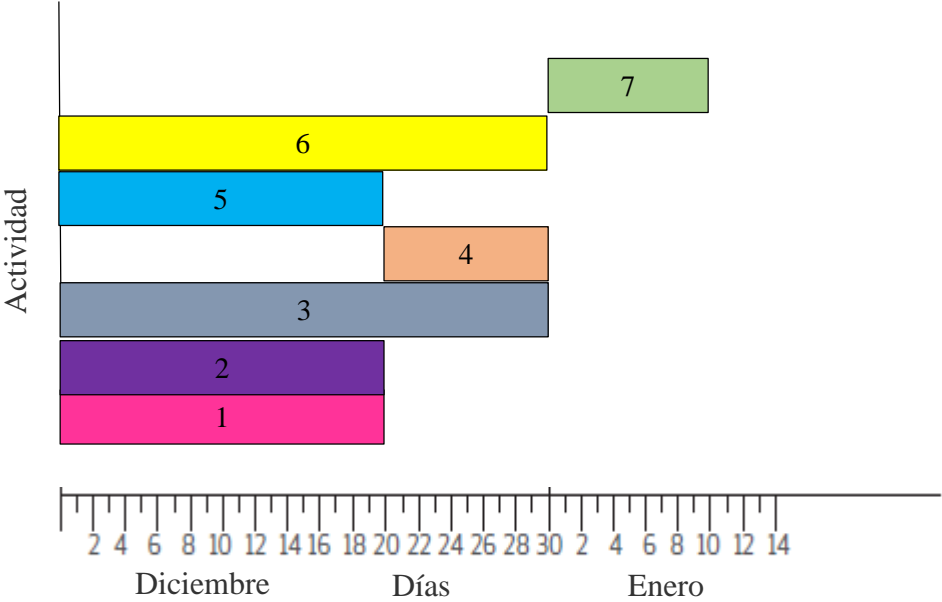
Diagramas preoperativos de producción de la paletería La Mexiquense.

Tabla 28. Producción de helado

| Actividad | Personal encargado | | | Periodo de realización |
|---|---------------------------|-------|---------|--------------------------------|
| 1. Acondicionar el área de trabajo | Rubén Macedo | Juan | Sánchez | 1 al 20 de diciembre del 2020 |
| 2. Seleccionar y contratar el personal | Eder Macedo | Ediel | Sánchez | 1 al 20 de diciembre del 2020 |
| 3. Contactar proveedores | Eder Macedo | Ediel | Sánchez | 1 al 30 de diciembre del 2020 |
| 4. Capacitar personal | Eder Macedo | Ediel | Sánchez | 20 al 30 de diciembre del 2020 |
| 5. Instalar los servicios necesarios | Rubén Macedo | Juan | Sánchez | 1 al 20 de diciembre del 2020 |
| 6. Pruebas de producción | Iván Ugarte | | | 1 al 30 de diciembre del 2020 |
| 7. Diseño de páginas de promoción y Marketing | Eder Macedo | Ediel | Sánchez | 1 al 10 de enero del 2021 |
| Número total de días anteriores a la fecha de arranque | | | | 41 días |
| Fecha de arranque | | | | 11 de enero del 2021 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Gráfico 2. Grafica de Gantt del Diagramas preoperativo de producción de helados de la paletería y nevería La Mexiquense.



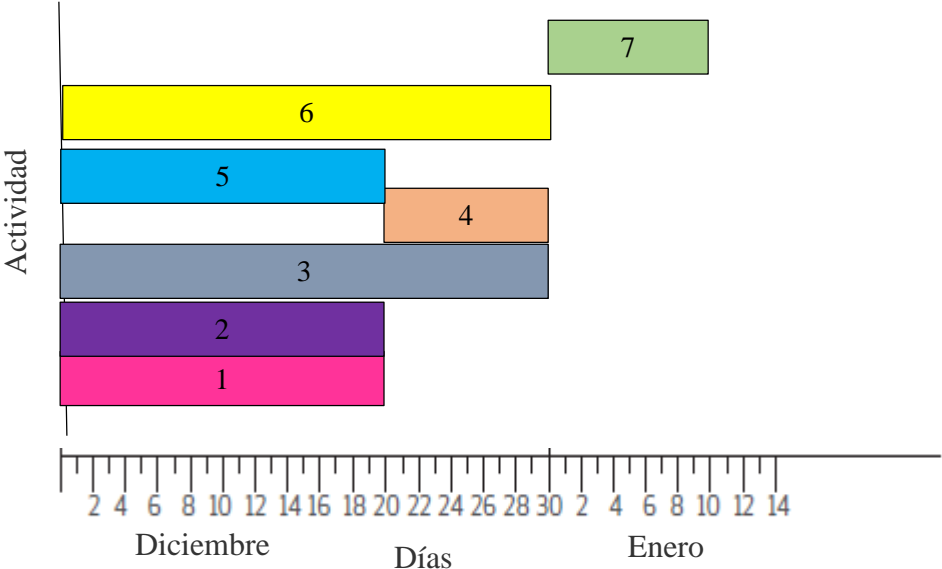
Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Producción de paletas

| Actividad | Personal encargado | Periodo de realización |
|---|------------------------------|--------------------------------|
| 1. Acondicionar el área de trabajo | Rubén Juan Sánchez Macedo | 1 al 20 de diciembre del 2020 |
| 2. Seleccionar y contratar el personal | Eder Ediel Sánchez Macedo | 1 al 20 de diciembre del 2020 |
| 3. Contactar proveedores | Eder Ediel Sánchez Macedo | 1 al 30 de diciembre del 2020 |
| 4. Capacitar personal | Eder Ediel Sánchez Macedo | 20 al 30 de diciembre del 2020 |
| 5. Instalar los servicios necesarios | Rubén Juan Sánchez Macedo | 1 al 20 de diciembre del 2020 |
| 6. Diseño de nuevos sabores | Pedro Basilio | 1 al 30 de diciembre del 2020 |
| 7. Diseño de páginas de promoción y Marketing | Eder Ediel Sánchez Macedo | 1 al 10 de enero del 2021 |
| Número total de días anteriores a la fecha de arranque | | 41 días |
| Fecha de arranque | | 11 de enero del 2021 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Gráfico 3. Grafica de Gantt del Diagramas preoperativo de producción de paletas de la paletería y nevería La Mexiquense.



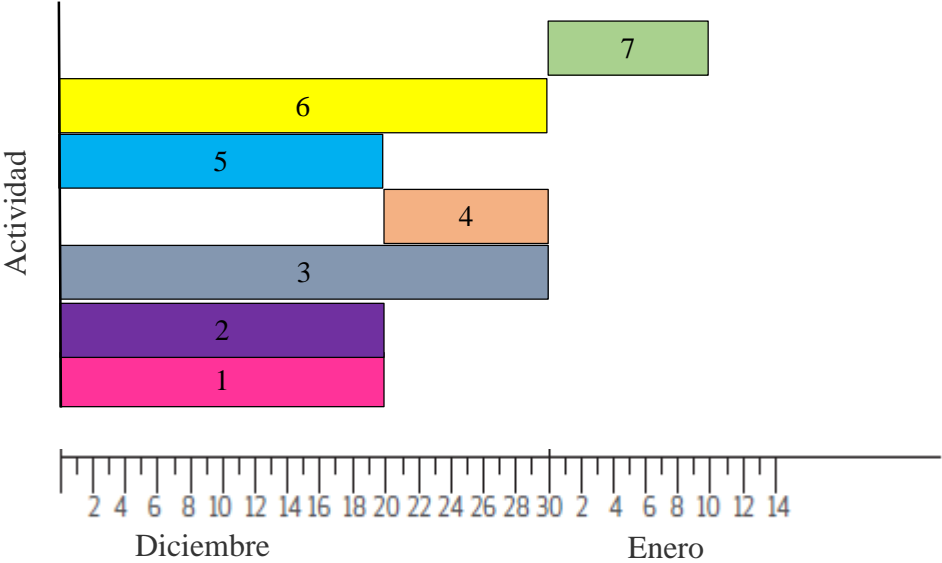
Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 30. Producción de aguas

| Actividad | Personal encargado | | | Periodo de realización |
|---|---------------------------|-------|---------|--------------------------------|
| 1. Acondicionar el área de trabajo y comprar equipo. | Rubén Macedo | Juan | Sánchez | 1 al 20 de diciembre del 2020 |
| 2. Seleccionar y contratar el personal | Eder Macedo | Ediel | Sánchez | 1 al 20 de diciembre del 2020 |
| 3. Contactar proveedores | Eder Macedo | Ediel | Sánchez | 1 al 30 de diciembre del 2020 |
| 4. Capacitar personal | Eder Macedo | Ediel | Sánchez | 20 al 30 de diciembre del 2020 |
| 5. Nuevas pruebas de producción de nuevos sabores. | José Maruri | | | 1 al 30 de diciembre del 2020 |
| 6. Diseño de páginas de promoción y Marketing | Eder Macedo | Ediel | Sánchez | 1 al 10 de enero del 2021 |
| Número total de días anteriores a la fecha de arranque | | | | 41 días |
| Fecha de arranque | | | | 11 de enero del 2021 |

Fuente: Elaboración propia, con base a Alcaraz, (2011)

Gráfico 4. Grafica de Gantt del Diagramas preoperativo de producción de aguas de la paletería y nevería La Mexiquense.



Capítulo VI. Organización

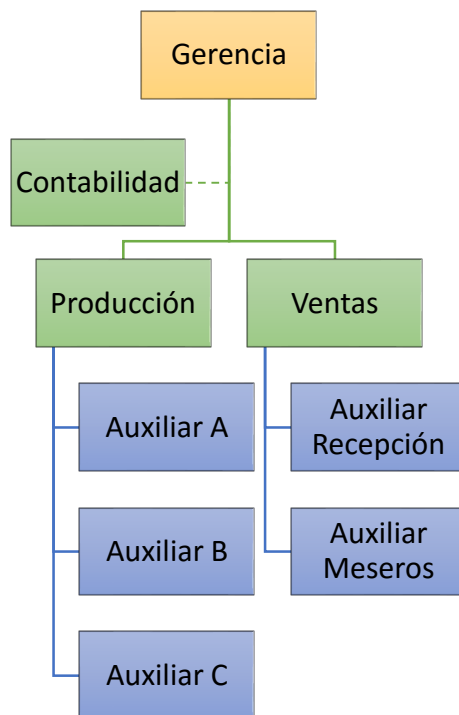
6.1. Objetivos del capítulo

Crear una propuesta de estructura organizacional de la empresa en la paletería y nevería La Mexiquense.

6.2. Estructura organizacional

Cruz (2012), indica que un organigrama es la representación gráfica que expresa la estructura jerárquica e interrelación de las distintas áreas o elementos que componen una organización, resulta necesario que todos los que forman parte de dicha organización, conozcan cuál es su definición, para que, tengan un conocimiento básico, acerca de esta. Para efectos de este modelo de negocios, se elaboró el siguiente organigrama:

Figura 11. Organigrama de la empresa paletería y nevería La Mexiquense



Fuente: Elaboración propia

6.3. Funciones generales y específicas por puesto

La descripción de puestos, de acuerdo con Chruden y Sherman (1993), pone por escrito cuales son los deberes y responsabilidades de un cargo. Las especificaciones del mismo son las características del individuo que habrá de cumplir con dichos deberes y responsabilidades. Derivado de lo anterior, a continuación, se presenta una tabla con las funciones y requisitos de las áreas del buffet La Mexiquense.

Tabla 31. Funciones específicas por puesto

| Área | Funciones | Requisitos especiales | Periodicidad y tiempo |
|---------------------|--|--|--------------------------|
| Gerencia | Administrar, controlar y fomentar el desarrollo de la empresa, cuidando que las distintas áreas lleven a cabo, de la mejor manera posible, sus funciones; es decir, que cumplan con sus objetivos de manera que el desempeño en general sea de alta calidad y satisfactorio | *Conocimiento del área *Atención al cliente | Tiempo completo |
| Producción | Dirigir las funciones relacionadas con el proceso de producción del artículo, como elegir la materia prima (arroz, leche, azúcar, canela, etc.); buscar al proveedor, cuidar el proceso de preparación, envasado y etiquetado; así como regular la frecuencia de compra de materia prima y la disponibilidad del producto cuando se solicite, además de mantener limpia su área de trabajo. Esta área se complementa con 3 subáreas, que incluyen la producción de paletas, helados y aguas. | *Conocimiento del área *Higiene | Dos turnos de 5 horas |
| Contabilidad | Manejar de manera eficiente las operaciones financieras de la empresa, así como mantener la contabilidad del | *Licenciatura en Contaduría | Dos visitas a la semana. |

| | | | |
|------------------------------|--|---|-----------------------|
| | negocio al día, informar mensualmente los estados financieros y proporcionar los análisis de la empresa por medio de las razones financieras. | *Conocimientos en Servicios de Atención Tributaria *Manejo de software contable | Home office |
| Ventas | Posicionar la oferta de mercado, atender personalmente al cliente de manera eficiente, cortes y respetuosa. Cobrar las mercancías y hacer corte de caja diariamente. Así como recibir, entregar y custodiar dinero en efectivo, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la empresa y la cancelación de pagos. | *Conocimiento matemático *Capacidad de análisis *Manejo de estrés *Personal de confianza | Dos turnos de 5 horas |
| Auxiliar en recepción | Recibir a los clientes y llevar a cabo un registro de estos, responder llamadas telefónicas, monitorizar la seguridad de la empresa, realizar la limpieza e higiene de su área. | *Atención al cliente *Comunicación *Amabilidad | Dos turnos de 5 horas |
| Auxiliar en Meseros | Conceder la bienvenida a los clientes, guiarlos a su mesa de ser necesario y brindarles servicio una vez estén ubicados, procesar los pedidos de los clientes y velar porque el mismo sea preparado de manera adecuada y oportuna. Además, se encargarán de servir dichos pedidos en las mesas que tengan asignadas y de observar a sus comensales para ver sus reacciones y verificar si requieren algo adicional, además de mantener limpia el área de comensales. | *Atención al cliente *Manejo de estrés *capacidad de socialización *Comunicación *Prudencia *Valores | Dos turnos de 5 horas |

Fuente: Elaboración propia

6.4. Captación del personal

De acuerdo con Alcaraz (2011), el ciclo de personal abarca diversas actividades que permiten encontrar, seleccionar, contratar, recibir, preparar y definir la carrera del personal que formará parte de la empresa desde el momento de su nacimiento. El recurso humano es uno de los más importantes, para el desarrollo de la empresa, y constituye un factor clave para un buen inicio de operaciones y la consolidación de la misma. Con este fin, se propone una serie de pasos para la captación de personal.

6.4.1. Reclutamiento

Al ser una pequeña empresa, se propone que los mismos empleados puedan ser portavoz de la vacante de empleo, para que se pueda contratar personal de confianza, así mismo anunciar en el periódico local El Nativo, a fin de impulsar el empleo en la región. Este anuncio tendrá un costo de \$50 por día y será promocionado durante 3 días. La imagen para publicar vacantes de empleo sería la siguiente:

Imagen 4. Publicidad para vacante de empleo



¿Buscas trabajo?
TENEMOS VACANTES PARA TI

Buffet La Mexiquense

Vacante temporal:
*Ventas
*Producción

Horario de atención:
De 09:00am a 05:00pm

Requisitos:

- Solicitud de empleo elaborada
- Copia del INE

Comunícate al: 722478085, Ediel Sánchez Rincón de Aguirres, Tejupilco

Fuente: Elaboración propia

Medio de reclutamiento

| | |
|--------------------------|--------------|
| Periódico | <u>\$150</u> |
| Presupuesto total | \$450 |

6.4.2 Selección

Una vez que detectada la necesidad de cubrir una vacante en cierta área de la empresa y publicada la vacante en los medios de comunicación, (en este caso, periódico local), lo que prosigue es realizar una entrevista de trabajo por parte de uno de los gerentes, para que, en conjunto se tome una decisión sobre la contratación del personal. En esta entrevista se deberán contemplar preguntas como:

- ¿Qué habilidades o experiencia tiene en el área (de acuerdo a la vacante)?
- ¿Sabe trabajar en equipo?
- ¿Por qué desea trabajar en esta empresa?
- ¿Cuál fue el motivo por el cual dejó su antiguo trabajo?
- ¿Qué le disgustaba de tu antiguo trabajo?
- ¿Cómo lidia con el estrés?
- ¿Estaría dispuesto a trabajar horas extras?

Una vez hecha la entrevista, se realizará el siguiente paso de contratación, al mejor prospecto de en beneficio de la empresa

6.4.3. Contratación

Actualmente, la empresa no cuenta con un formato de contrato, pero se propone generar un documento donde se especifiquen derechos y obligaciones, así como el tiempo determinado del trabajador, según sea el caso; debido a que en temporada alta se requiere mayor capital humano, de igual manera los empleados deberán informar al menos 28 días antes de presentar su renuncia, con el fin de tener tiempo suficiente para solicitar una nueva vacante y llevar el proceso de selección.

Para fines del presente plan, se anexa propone un contrato individual de trabajo que usara el buffet La Mexiquense, ubicado como anexo 2.

6.4.4. Inducción

Una vez contratado el personal, el proceso de inducción de realizará de manera presencial por alguno de los gerentes, al ser una empresa pequeña la inducción no deberá prolongarse en más de 45 minutos, donde se deberán tomar en cuenta los siguientes aspectos para la guía del establecimiento.

1. Presentación de la misión y visión de la empresa
2. Presentación del equipo de trabajo
3. Presentación de las áreas de trabajo, responsable de cada área y la empresa en general
4. Políticas y reglas de comportamiento dentro del establecimiento
5. Tipo de puesto en el que se desempeñara el empleado
6. Especificar el jefe inmediato que tendrá a su cargo para capacitación y adiestramiento de las tareas que el empleado deberá realizar.

6.5. Desarrollo del personal

La empresa tendrá un total de 9 empleados. Para los nuevos empleados se dará adiestramiento internamente, el cual será proporcionado por el gerente de la empresa, dicho proceso durará como máximo un día, los próximos días serán de supervisión continua por el responsable de área.

En lo que se refiere a la capacitación, constantemente se estará supervisando la labor del empleado, para determinar si el trabajo que realiza es de manera eficiente, dicha supervisión será por parte de los gerentes de la empresa.

Tabla 32. Programa de adiestramiento de la paletería La Mexiquense

| Adiestramiento | | |
|-----------------------|---|---|
| Puesto | Tipo de adiestramiento | Costo |
| Contabilidad | Los gerentes de la paletería serán quienes le muestren al nuevo empleado su área donde laborara, así como toda la organización de manera rápida, el adiestramiento será de tres días, en lo que se revisa los estados financieros de la organización para que el nuevo empleado conozca de manera general como se encuentra la empresa. | En este caso el adiestramiento no generara ningún costo extra, solo el salario de los días que se tomara el nuevo empleado. |
| Producción | A los nuevos empleados primero se les dará un breve paseo por toda la organización, después de ello se les dará a conocer el área de producción y específicamente las funciones que tendrá que realizar, el tiempo de adiestramiento será de un día. | El adiestramiento en esta área no generara costos adicionales, solo el salario del trabajador. |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz

Tabla 33. Programa de capacitación de la paletería La Mexiquense

| Capacitación | | |
|---------------------|--|--|
| Puesto | Tipo de capacitación | Costo |
| Contabilidad | Solo en el caso que se requiera se contratara una persona externa experta en el tema, y será quien brinde capacitación a los gerentes. | El costo de la capacitación será un pago único a la persona que la imparta y este dependerá del tema a tratar. |
| Producción | En esta área la capacitación es más compleja, ya que, el proceso para cada línea de productos y cada sabor de estos tiene variaciones, los gerentes serán quienes se encargarán de la capacitación de los nuevos empleados. La capacitación es un proceso de mejora continua, el cual forma parte del trabajo de todos los miembros de la organización, es por ello que además del gerente le corresponde apoyar al nuevo empleado en este proceso al jefe de área y a los compañeros. | En este caso como la capacitación será impartida por el gerente y los empleados, no generará costos, solo el salario de los días que se tome la capacitación del empleado. |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz

6.6. Administración de sueldos y salarios

Para Chiavenato (2009), la administración de sueldos y salarios, es el conjunto de normas y procedimientos que pretenden establecer y mantener estructuras de salarios justos y equitativos dentro de la organización. A continuación, se presenta la propuesta de salarios de la paletería La Mexiquense propuesta para efectos del presente plan:

Tabla 34. Propuesta de salarios de la paletería La Mexiquense

| Puesto | Categoría | Sueldo diario | Sueldo anual | Prestaciones |
|------------|-----------|---------------|--------------|-----------------------------------|
| Gerencia | A | \$250.00 | \$84,000.00 | -Día de descanso 200.00 |
| | | | | -Aguinaldo \$2500.00 |
| | | | | -6 días de vacaciones \$1500.00 |
| | | | | -Días festivos laborados \$200.00 |
| Producción | B | \$140.00 | \$ 47,040.00 | -Día de descanso 140.00 |
| | | | | -Aguinaldo \$2100.00 |
| | | | | -6 días de vacaciones \$840.00 |
| | | | | -Días festivos laborados \$280.00 |
| Ventas | B | \$140.00 | \$ 47,040.00 | -Día de descanso 140.00 |
| | | | | -Aguinaldo \$2100.00 |
| | | | | -6 días de vacaciones \$840.00 |
| | | | | -Días festivos laborados \$280.00 |

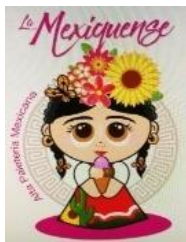
| | | | | |
|--------------------|---|----------|--------------|---|
| | | | | -Día de descanso 130.00 |
| | | | | -Aguinaldo \$1300.00 |
| Auxiliar recepción | C | \$130.00 | \$ 43,680.00 | -6 días de vacaciones \$780.00 |
| | | | | -Días festivos laborados \$150.00 |
| | | | | -Día de descanso 140.00 |
| | | | | -Aguinaldo \$2100.00 |
| Auxiliar meseros | C | \$140.00 | \$ 47,040.00 | -6 días de vacaciones \$840.00 |
| Contabilidad | D | \$500 | - | Al ser un outsourcing, no se otorgarán prestaciones |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz

6.7. Evaluación del desempeño

Un ambiente cómodo facilitará la comunicación entre los miembros de la empresa, permitirá convivir y trabajar en conjunto con otras personas en un ambiente agradable, tranquilo y armonioso. Para que la organización funcione eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral agradable para los empleados para cumplir de manera eficiente las actividades diarias y llegar a cumplir los objetivos. En la palettería La Mexiquense, se planteó la opción de aplicar cedulas de evaluación del desempeño, a fin de detectar problemas individuales o de áreas para poder ejecutar acciones que solucionen dichos problemas.

La cédula de evaluación será la siguiente:



CÉDULA DE EVALUACIÓN

Paletería La Mexiquense

De acuerdo al método de evaluación llamado auto evaluación se les pide contestar de manera honesta y sin presión a los empleados en las diferentes áreas de la paletería La Mexiquense

Nombre del empleado _____

Nombre del área _____

Fecha _____

Instrucción: contesta las siguientes preguntas considerando la siguiente escala.

Nunca: 1 Casi nunca: 2 En ocasiones: 3 Casi todos los días: 4

Todos los días: 5

| N. P | | Nunca (1) | Casi nunca (2) | En ocasiones (3) | Casi todos los días (4) | Todos los días (5) |
|---|---|-----------|----------------|------------------|-------------------------|--------------------|
| COMUNICACIÓN | | | | | | |
| 1 | ¿Qué tan frecuente es la comunicación con su superior? | | | | | |
| 2 | ¿Con qué frecuencia obedece las ordenes de su superior? | | | | | |
| 3 | ¿Con qué frecuencia se comunica con sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 4 | ¿Qué tan frecuente acepta críticas constructivas del personal en general? | | | | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | |
| 5 | ¿Con qué frecuencia trata bien a los clientes? | | | | | |
| 6 | ¿Con qué frecuencia es paciente con los clientes? | | | | | |
| 7 | ¿Con qué frecuencia los clientes se van satisfechos de la tienda? | | | | | |
| 8 | ¿Con qué frecuencia resuelve las dudas de los clientes claramente? | | | | | |
| 9 | ¿Con qué frecuencia los clientes le dan las gracias por el buen servicio que brindaste? | | | | | |
| ORGANIZACIÓN EN TU ÁREA DE TRABAJO | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | ¿Qué tan frecuente ordena su área de trabajo? | | | | | |
| 11 | ¿Con qué frecuencia tiene limpia su área de trabajo? | | | | | |
| 12 | ¿Con qué frecuencia se actualiza de productos e información recientes? | | | | | |
| 13 | ¿Con qué frecuencia divide sus tiempos para realizar tus actividades? | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

6.8. Relaciones de trabajo

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los miembros de una organización, dicho clima se encuentra estrechamente ligado a la motivación que se presenta en los empleados, a fin de facilitar que se cumpla la satisfacción de las necesidades personales de cada subordinado, a su vez es desfavorable cuando estas necesidades no se logran satisfacer. Por lo tanto, es importante que en la palettería La Mexiquense, exista un clima organizacional favorable, es de gran importancia para los gerentes, dado que la productividad de los empleados será eficiente, trayendo resultados efectivos en la organización.

Para motivar a sus empleados, La Mexiquense se basará en la teoría de motivación de Víctor Vrom (1964), la cual refiere que la motivación es el resultado de tres variables, que son la valencia, las expectativas y la instrumentalidad, dicho en otras palabras, las personas se motivan cuando creen que puede realizar una tarea, por la cual serán recompensados y esta justificara el esfuerzo, (Ruiz, 2018). Para aumentar la motivación de los empleados, se medirá a través de la puntualidad, confianza y compromiso y se recompensaran a través de:

- Bonos en efectivo
- Aumento de sueldo.
- Aguinaldo.
- Convivios y fiestas laborales.

En relación a la comunicación laboral, se considera un aspecto sumamente importante entre todas las áreas de la organización, ya que de esta manera existe eficiencia desde la compra de materias primas, hasta que los clientes degustan los productos, la comunicación que se sugiere para la paletería es una comunicación formal, ya que esta se basa en el organigrama para transmitir la información, de esta manera se evita que dicha información se distorsione, además ante la ausencia de los directivos, los jefes de cada área podrán tomar las decisiones. Sin embargo, también se sugiere utilizar un flujo de comunicación transversal, de esta manera se pretende romper las barreras de comunicación entre los gerentes y los empleados, propiciando un ambiente laboral agradable.

Finalmente se pretende estar al tanto de la calidad de vida de los empleados, los gerentes estarán pendientes de su situación familiar y económica, escuchando sus necesidades, y brindando ayuda en lo que requieran, por otro lado, el pago de salario será puntual y en el día acordado, así como los bonos extras al que cada empleado haya sido acreedor.

6.9. Marco legal de la organización

Forma de constitución de la empresa paletería La Mexiquense

El buffet de la paletería y nevería La Mexiquense se constituirá como una persona física, bajo el régimen de incorporación fiscal, ya que no requiere de un título profesional para vender sus productos, dicho régimen se eligió ya que no obliga a realizar declaraciones anuales ni a presentar la declaración informativa de operaciones con terceros, únicamente las declaraciones bimestrales, además su marco de cumplimiento es muy simple pues solo pide registrar los ingresos y egresos de la empresa, por otro lado al usar un punto de venta, este régimen es el que más se facilita para utilizar, (Servicio de Administración Tributaria, s.f).

La inscripción al Régimen de incorporación Fiscal se realiza a través del portal de Servicios de Administración Tributaria, dicha actividad estará a cargo del contador de la empresa, puesto que entre sus funciones se encuentran los aspectos financieros y legales de la misma.

Primeramente, se realizará la inscripción como persona física por parte de uno de los propietarios, en este caso el ciudadano Eder Ediel Sánchez Macedo, dicha actividad no genera ningún costo, puesto que el trámite se realiza de manera gratuita en oficinas del SAT, sin embargo, la persona encargada de manejar la situación contable de la empresa, será el outsourcing que se haya contratado debidamente, a fin de que, al momento de las declaraciones, se maneje un buen historial fiscal.

Posteriormente, una vez realizado el registro como persona física, se realizará la inscripción al régimen de incorporación fiscal. De acuerdo con el Servicio de Administración Tributaria (s.f), este régimen es para aquellas personas físicas con actividades empresariales que obtengan ingresos de hasta dos millones de pesos anuales y realicen:

- Venta de bienes, por ejemplo: tienda de abarrotes, papelería, carnicería, frutería, dulcería, tianguista, locatario de mercado, entre otros.
- Prestación de servicios que no requieran título profesional, por ejemplo: salón de belleza, plomería, carpintería, herrería, albañilería, taxista, etc.
- Venta de productos por los que se obtiene una comisión, siempre que no sea superior de 30% de tus ingresos totales, por ejemplo: comisión por venta de tarjetas telefónicas, tiempo aire, productos de belleza, entre otros.

Por lo anterior, se concluye que, al ser una pequeña empresa, y al no exceder, al menos en el primer año, ingresos mayores a 2 millones de pesos como lo establece la ley tributaria, deberá ser registrado en el régimen de Incorporación Fiscal.

Así mismo, como obligaciones fiscales que corresponden a este régimen de acuerdo al Servicio De Administración Tributaria (s.f) son:

1. Presentar declaración en Mis Cuentas, que incluya el total de las operaciones que se haya tenido en el bimestre.
2. Presenta las declaraciones de manera bimestral; enero-febrero, durante marzo; marzo-abril, durante mayo, y así sucesivamente.

3. Presentar declaración en Mis cuentas, que incluya el total de las operaciones que se haya tenido en el bimestre.

4. Contar con factura electrónica de los gastos realizados en la empresa.

Imagen 5. Simulación de la declaración en el régimen de incorporación fiscal, SAT.

HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO | SAT SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Mis cuentas

Jueves 03 de diciembre de 2020 Inicio

Factura fácil ▾ Mi contabilidad ▾ Mis declaraciones ▾ Mi nómina ▾

* Campos obligatorios

Ejercicio* 2019 ▾ Periodicidad* Bimestral ▾ Periodo* Selecciona ▾

¿Optas por los beneficios de reducción en el pago del IVA y IEPS? SI NO

A que sector pertenece la actividad por la que obtienes la mayoría de tus ingresos:

- Minería
- Manufactura y/o construcción (talleres de confección, tornos, entre otros)
- Comercio (alquiler de mobiliario y/o equipo, venta de artículos, papelería, refaccionaria, entre otros)
- Prestación de servicios (estética, restaurante, autotransporte, fonda, bar, café Internet, plomería, albañilería, carpintería, electricidad, entre otros)
- Negocios dedicados únicamente a la venta de alimentos y/o medicinas

Vendes o fabricas bebidas alcohólicas distintas a cerveza:

- Fabrico bebidas alcohólicas
- Vendo bebidas alcohólicas

Vendes o fabricas alimentos con alta densidad calórica:

- Fabrico botanas, confitería, chocolate y otros derivados de cacao, flanes y pudines, dulces de frutas y hortalizas, cremas de cacahuete y avellanas, dulces de leche, alimentos preparados a base de cereales, helados, nieves y paletas de hielo

Fuente: Sistema de Administración Tributaria

Capítulo VII. Finanzas

7.1. Objetivo del capítulo

Determinar el sistema contable de la empresa La Mexiquense, enfocándose en el desarrollo del flujo de efectivo, estados financieros e indicadores financieros, con la finalidad de medir la rentabilidad de la misma.

7.2. Sistema contable de la empresa

7.2.1. Contabilidad de la empresa

En cuanto al área de finanzas de la empresa, será cubierta por los gerentes de esta, la cual entra en sus funciones, el sueldo mensual que percibirán será de \$7,000, además de esto cabe mencionar que en ocasiones se contratara a una persona profesional en el área, la cual hará el servicio de outsourcing y recibirá un sueldo de alrededor de \$500 por accesoria.

7.2.2. Catálogo de cuentas

Según Rodríguez, (2018), menciona que un catálogo de cuentas es una lista ordenada y pormenorizada de cada una de las cuentas que integran los activos, pasivos, ingresos, egresos y el capital de la empresa, dichas cuentas son requeridas en determinado momento para llevar el contrato de las operaciones. Para fines del presente, se eligieron las cuentas presentadas en la tabla 35:

Tabla 35. Catálogo de cuentas de la paletería La Mexiquense

| Número de la cuenta | Nombre de la cuenta |
|---------------------|--------------------------------|
| 1000 | Caja |
| 1010 | Bancos |
| 1020 | Clientes |
| 1030 | Cuentas por cobrar |
| 1040 | Documentos por cobrar |
| 1050 | Almacén |
| 1060 | Seguro pagado por adelantado |
| 1070 | Materiales de oficina |
| 1080 | Inventario de producción final |
| 1090 | Inventario de materia prima |
| 2000 | Terreno |

| | |
|------|--|
| 2010 | Edificio |
| 2020 | Depreciación acumulada de edificio |
| 2030 | Equipo de transporte |
| 2040 | Depreciación acumulada de equipo de transporte |
| 2050 | Equipo de oficina |
| 2060 | Depreciación acumulada de equipo de oficina |
| 2070 | Maquinaria y equipo |
| 2080 | Gastos de Mantenimiento |
| 2090 | Cuentas por pagar |
| 3000 | Sueldos por pagar |
| 3010 | Intereses por pagar |
| 3020 | Documentos por pagar a largo plazo |
| 3030 | Dividendos por pagar |
| 3040 | Capital social |
| 3050 | Utilidades retenidas |
| 3060 | Ingresos por venta de contado |
| 3070 | Ingresos por ventas a crédito |
| 3080 | Ingresos por interés |
| 3090 | Gastos por sueldos administrativos |
| 4000 | Gastos por servicios públicos |
| 4010 | Gastos por interés |
| 4020 | Gastos por gasolina |
| 4030 | Gastos por publicidad |
| 4040 | Gastos por impuestos |
| 4050 | Gastos de adiestramiento |
| 4060 | Compras |
| 4070 | Comisiones sobre ventas |

Fuente: Elaboración propia

7.3. Costos y gastos

La diferencia entre un costo y un gasto, es que los costos es la inversión necesaria para producir un bien o servicio, mientras que los gastos son el desembolso general realizado para el desarrollo de sus actividades, estos a su vez se clasifican en fijos y variables (Coll, 2020).

En la siguiente tabla, se presentan los costos fijos a dos meses y a un año, en la misma se muestra como mayor egreso, la compra de maquinaria y equipo, sin embargo, al ser una empresa ya establecida en el mercado, solo se adquirirá

maquinaria complementaria, ya que la maquinaria principal para la producción de los productos ya se tiene.

Tabla 36. Costos y gastos del buffet La Mexiquense

| Costos fijos | Costos variables |
|-------------------------------|-------------------------|
| Compra de maquinaria y equipo | Materia prima |
| Mantenimiento de equipo | Luz |
| Servicios públicos | |
| Publicidad | |
| Sueldos | |
| Salarios | |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz, (2011)

7.3.1. Capital social

Según Morales (2020), el capital social de una empresa, es el conjunto de bienes o derechos que un socio aportará a su empresa, sin derecho a devolución. El buffet La Mexiquense, contará con un capital social de \$250 000, otorgado por los propietarios de la paletería y nevería La Mexiquense, los ciudadanos Eder Ediel Sánchez Macedo y Rubén Juan Sánchez Macedo, por ende, no requiere de préstamos para iniciar con operaciones.

7.3.2. Entradas

Las entradas son todos los ingresos de dinero que la empresa recibe, (Alcaraz, 2011).

Tabla 37. Entradas del buffet La Mexiquense.

| Concepto | Mes 2 | Año 1 |
|-----------------|------------------|------------------|
| | \$ | \$ |
| Ventas | \$6 000 | \$440 100 |
| Capital social | \$250 000 | - |
| Total | \$256 000 | \$440 100 |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz, (2011)

7.3.3. Salidas

Alcaraz, (2011) señala como salidas a todos los egresos que la empresa realiza, así como los gastos o costos en que la empresa incurre.

Tabla 38. Salidas del buffet La Mexiquense.

| Concepto | Mes 2 \$ | Año 1 \$ |
|-------------------------------|-------------------|----------------------|
| Compra de maquinaria y equipo | 21, 685 | |
| Mantenimiento de equipo | 500 | 5,000 |
| Servicios públicos | 15, 000 | 75,000 |
| Publicidad | 3, 000 | 18,000 |
| Sueldos | 44, 800 | 448, 000 |
| Salarios | 4, 800 | 48, 000 |
| Materia prima | 44, 010 | 440, 100 |
| Total | \$134, 395 | \$1, 036, 100 |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz, (2011)

7.3.4. Proyección del flujo de efectivo

El flujo de efectivo, es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación, en otras

palabras, es la variación de las entradas y salidas de dinero de una empresa, (Vázquez, 2015).

Tabla 39. Flujo de efectivo del buffet La Mexiquense.

| Buffet La Mexiquense. Flujo de efectivo 2020- 2025 | | | | | | |
|--|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Conceptos / año | AÑO 0 \$ | AÑO 1 \$ | AÑO 2 \$ | AÑO 3 \$ | AÑO 4 \$ | AÑO 5 \$ |
| Saldo inicial | | - | 387,711.96 | 786,809.78 | 1,162,747.45 | 1,550,764.37 |
| (+) Ventas | | 2,430,000.00 | | | 2,655,326.61 | 2,734,986.41 |
| (+) Valor de rescate | | | 2,502,900.00 | 2,577,987.00 | - | - |
| | | | | 34,887.60 | 34,887.60 | 34,887.60 |
| (=) Ingresos totales | - | 2,430,000.00 | 2,890,611.96 | 3,329,909.18 | 3,783,186.46 | 4,250,863.18 |
| Costos fijos | | 30,600.00 | 31,518.00 | 32,463.54 | 33,437.45 | 34,440.57 |
| Costos variables | | 1,857,216.00 | 1,912,932.48 | 1,970,320.45 | 2,029,430.07 | 2,090,312.97 |
| (=) Costos totales | | 1,887,816.00 | 1,944,450.48 | 2,002,783.99 | 2,062,867.51 | 2,124,753.54 |
| Compra activo fijo | 194,115.00 | | | | | |
| ISR | | 154,472.04 | 159,351.70 | 164,377.74 | 169,554.57 | 174,886.70 |
| Compra capital de trabajo | 436,350 | | | | | |
| | - | | | | | |
| (=) Saldo final | 630,465.00 | 387,711.96 | 786,809.78 | 1,162,747.45 | 1,550,764.37 | 1,951,222.94 |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz, (2011)

En la tabla anterior se muestra el flujo de efectivo, que utilizará la paletería, a partir del año 0, refiriéndose a los primeros meses de actividad y sucesivamente, hasta el año 5, el flujo de efectivo permite ver que la empresa el año cero, no es capaz de generar efectivo, puesto que son los primeros meses de operación, se muestra un - \$630,465.00, debido a la compra de maquinaria y equipo que debe adquirir la

empresa para su producción, posteriormente los años consecutivos se muestra que la empresa será capaz de generar efectivo, aumentando cada año esta capacidad duplicando su flujo de efectivo.

7.4. Estados Financieros

7.4.1. Estado de resultados

El estado de resultados, es un reporte financiero que muestra de manera detallada los ingresos obtenidos, los gastos en el momento en que se producen y el beneficio o pérdida que ha generado la empresa en un período de tiempo, (Sevilla, 2014). A continuación, se presenta el Estado de Resultados del buffet La Mexiquense:

Tabla 40. Estado de resultados del buffet La Mexiquense.

Buffet La Mexiquense.
Estado de Resultados
Del 2020-2025

| CONCEPTOS | AÑO 1 \$ | AÑO 2 \$ | AÑO 3 \$ | AÑO 4 \$ | AÑO 5 \$ |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| (+) Ventas | 2,430,000.00 | 2,502,900.00 | 2,577,987.00 | 2,655,326.61 | 2,734,986.41 |
| Costos fijos | 30,600.00 | 31,518.00 | 32,463.54 | 33,437.45 | 34,440.57 |
| Costos variables | 1,857,216.00 | 1,912,932.48 | 1,970,320.45 | 2,029,430.07 | 2,090,312.97 |
| (-) Costos totales | 1,887,816.00 | 1,944,450.48 | 2,002,783.99 | 2,062,867.51 | 2,124,753.54 |
| (=) Utilidad bruta | 542,184.00 | 558,449.52 | 575,203.01 | 592,459.10 | 610,232.87 |
| (-) Depreciación | 27,277.20 | 27,277.20 | 27,277.20 | 27,277.20 | 27,277.20 |
| (=) Utilidad antes de impuestos | 514,906.80 | 531,172.32 | 547,925.81 | 565,181.90 | 582,955.67 |
| (-) Impuestos (ISR 30%) | 154,472.04 | 159,351.70 | 164,377.74 | 169,554.57 | 174886.7006 |
| (=) Utilidad del ejercicio | 360,434.76 | 371,820.62 | 383,548.06 | 395,627.33 | 408,068.97 |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz, (2011)

En el estado de resultados, se muestra el año cero una utilidad de \$360,434.76, lo que indica que no hay pérdidas y que se está obteniendo un margen considerable de utilidad, para los años posteriores se prevé un aumento de utilidad, dado que, si las ventas aumentan más de lo pronosticado, los ingresos aumentarán. Cabe destacar que en ningún año se muestran pérdidas, lo cual es una buena señal para invertir en el proyecto.

7.4.2. Balance General

Para Sevilla (2014), un balance general es un estado financiero que refleja en un momento determinado la información económica y financiera de una empresa. Para fines del presente plan, se realizó el siguiente balance general:

Tabla 41. Balance general del buffet La Mexiquense.

| Buffet La Mexiquense. | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| Balance general | | | | | | |
| Del 2020-2025 | | | | | | |
| Conceptos / año | AÑO 0 \$ | AÑO 1 \$ | AÑO 2 \$ | AÑO 3 \$ | AÑO 4 \$ | AÑO 5 \$ |
| Activos | | | | | | |
| Efectivo y equivalentes de efectivo | | 387,711.96 | 786,809.78 | 1,162,747.45 | 1,550,764.37 | 1951222.943 |
| Gastos preoperativos | 436,350.00 | 436,350.00 | 436,350.00 | 436,350.00 | 436,350.00 | 436350 |
| Activo fijo | 194,115.00 | 194,115.00 | 194,115.00 | 194,115.00 | 194,115.00 | 194115 |
| Depreciación activo fijo | | 27,277.20 | 54,554.40 | 81,831.60 | 136,386.00 | 218217.6 |
| Valor de rescate | | | | - | 34,887.60 | |
| Activo total | 630,465.00 | 990,899.76 | 1,362,720.38 | 1,746,268.45 | 2,044,843.37 | 2363470.343 |
| Capital social | 630,465.00 | 630,465.00 | 630,465.00 | 630,465.00 | 630,465.00 | 630465 |
| Utilidades de ejercicios anteriores | | - | 360,434.76 | 732,255.38 | 1,115,803.45 | 1511430.775 |
| Utilidad o pérdida del ejercicio | | 360,434.76 | 371,820.62 | 383,548.06 | 395,627.33 | 408068.968 |
| Pasivo más capital | 630,465.00 | 990,899.76 | 1,362,720.38 | 1,746,268.45 | 2,141,895.77 | 2549964.743 |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz, (2011)

Esta proyección financiera nos permite visualizar la situación económica de la empresa durante un año, en el año 0, los gastos preoperativos son superiores al activo fijo, debido a la compra de maquinaria y equipo, sin embargo, para el año 1 de actividad, los activos se muestran una situación positiva para la empresa, ya que no se contará con pagos de préstamos o deudas, esto permite que exista una financiación, con fondos propios de la empresa.

7.5. Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son medidas que tratan de analizar el estado de una empresa desde un punto de vista individual, son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad, entre estos se encuentran la solvencia, la liquidez, su eficiencia operativa, su rentabilidad, entre otros, (Pacheco, 2020).

7.5.1 Punto de equilibrio

Para Moreno (2010) el punto de equilibrio permite determinar el nivel de ventas necesario para cubrir los costes totales o, en otras palabras, el nivel de ingresos que cubre los costes fijos y los costes variables, es una herramienta estratégica clave a la hora de determinar la solvencia de un negocio y su nivel de rentabilidad.

Tabla 42. Punto de equilibrio, buffet La Mexiquense.

| Conceptos / Año | AÑO 1 \$ | AÑO 2 \$ | AÑO 3 \$ | AÑO 4 \$ | AÑO 5 \$ |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Ventas | 2,430,000.00 | 2,502,900.00 | 2,577,987.00 | 2,655,326.61 | 2,734,986.41 |
| Costos fijos | 30,600.00 | 31,518.00 | 32,463.54 | 33,437.45 | 34,440.57 |
| Costos variables | 1,857,216.00 | 1,912,932.48 | 1,970,320.45 | 2,029,430.07 | 2,090,312.97 |
| Costos totales | 1,887,816.00 | 1,944,450.48 | 2,002,783.99 | 2,062,867.51 | 2,124,753.54 |
| Punto de equilibrio | 129,818.57 | 133,713.13 | 137,724.52 | 141,856.26 | 146,111.94 |
| Punto de equilibrio % | 18.72 | 18.72 | 18.72 | 18.72 | 18.72 |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz, (2011)

El punto de equilibrio se encuentra en un 18.72 % de las ventas totales de cada año, la empresa puede solventar sus gastos, por lo tanto, se obtiene el punto de equilibrio, lo que indica que se necesita vender una cantidad mayor a este porcentaje para poder obtener un mínimo margen de utilidad, de lo contrario, solo se obtendrán ingresos para solventar gastos fijos y variables.

7.5.2 TIR, VAN y Beneficio /Costo

La Tasa Interna de Retorno (TIR) económica de un proyecto es la tasa de actualización que hace que el valor actualizado de la corriente de beneficios sea igual al valor actualizado de la corriente de costos (Baca, 2010).

Por su parte, Velayos (2014), indica que el Valor Actual Neto (VAN) de un proyecto es la suma de los beneficios netos futuros del proyecto actualizado a un año común a una tasa de descuento. Para, Molina (2017), el beneficio/costo compara directamente, los beneficios y los costos de un proyecto para definir su viabilidad.

En la siguiente tabla se muestran los indicadores financieros de acuerdo con los datos presupuestados, así mismo, con esta información se obtiene la VAN, TIR y el Beneficio Costo

Tabla 43. Indicadores financieros VAN, TIR y el Beneficio Costo, buffet La Mexiquense.

| Año | Ingresos (\$) | Costos (\$) | Flujo de efectivo (\$) | Tasa (1+t) ⁻ⁿ | Ingresos actualizados (\$) | Egresos actualizados (\$) | Flujo de efectivo actualizado (\$) |
|-------|---------------|---------------|------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Año 0 | | | -630,465.00 | 1.00 | - | 0 | - 630,465.00 |
| Año 1 | 2,430,000.00 | 1,887,816.00 | 387,711.96 | 0.89 | 2,169,642.86 | 1685550 | 346,171.39 |
| Año 2 | 2,502,900.00 | 1,944,450.48 | 786,809.78 | 0.80 | 1,995,296.56 | 1550104.018 | 627,239.94 |
| Año 3 | 2,577,987.00 | 2,002,783.99 | 1,162,747.45 | 0.71 | 1,834,960.23 | 1425542.088 | 827,620.67 |
| Año 4 | 2,655,326.61 | 2,062,867.51 | 1,550,764.37 | 0.89 | 2,370,827.33 | 1841845.995 | 1,384,611.05 |
| Año 5 | 2,734,986.41 | 2,124,753.54 | 1,951,222.94 | 0.80 | 2,180,314.42 | 1,693,840.51 | 1,555,502.98 |
| Tota | | | | | | | |
| I | 12,901,200.02 | 10,022,671.53 | 5,839,256.51 | | 10,551,041.39 | 8196882.614 | 4,110,681.04 |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz, (2011)

Tabla 44. VAN, TIR y Beneficio/Costo

| Indicador | Cantidad |
|------------------|-----------------|
| VAN | \$ 4,110,681.04 |
| TIR | 1.08% |
| B/C | 1.29 |

Fuente: Elaboración propia con base a Alcaraz, (2011)

Los datos anteriores nos muestran la rentabilidad del proyecto, se utiliza la tasa de descuento del 30%, con la cual se obtiene como resultado, un Valor Actual Neto de \$4,110,681.04, lo que significa que será el valor de la inversión a un plazo de 5 años, indicando que se ha conseguido una ganancia de acuerdo al dinero invertido.

Por otra parte, la Tasa interna de retorno, TIR, da como resultado un 1.08% lo cual significa que es un proyecto rentable y a pesar de que debe invertirse una gran cantidad, al paso de los años se ven reflejadas las ganancias, así es como se obtiene del Beneficio/Costo, el 1.29 indicando que es viable para inversión, debido a que es mayor a 1 y esta lógica permite aceptar el proyecto, de igual manera, se determina que por cada peso invertido, se obtienen 29 centavos de ganancia, lo cual indica una rentabilidad en una proyección de 5 años.

7.5.3. Supuestos utilizados para indicadores financieros

Se consideró una tasa de descuento del 30%, de igual manera para calcular los estado e indicadores financieros, se efectuó la proyección a 5 años, puesto que al ser un proyecto que necesita un alto capital de inversión, las ganancias no se verían reflejadas en unos cuantos meses. Para ello se realizó una estimación de las ventas promedio en el establecimiento, estimando 37 ventas del paquete “paquete sorpresas” en un día, posteriormente de un mes y consecutivamente en un año. Para ello se tomó en cuenta el costo estimado de los paquetes que manejara el buffet, por ende, se determinó que las ventas de las líneas de productos, siendo paletas, aguas y helados, serían las siguientes:

Año 1: \$2,430,000.00 Año 2: \$2,502,900.00 Año 3: \$2,577,987.00

Año 4: \$2,655,326.61

Capítulo VIII. Impacto Beneficio, Socioeconómico y Ambiental

8.1. Objetivo del capítulo

Determinar el impacto económico, social y ambiental, que la paletería La Mexiquense ha generado dentro del municipio de Tejupilco.

8.2. Impacto social

La idea de implementar un servicio de buffet de helados en la región, surge de la importancia de satisfacer la necesidad del consumidor por usar un nuevo servicio, puesto que actualmente no existe un servicio de buffet en ningún giro dentro de la región. La propuesta propone que, con una cierta cantidad aportada, los consumidores puedan adquirir una variedad de los productos y beneficios como su propia decoración de helado. Se aplica el estilo de buffet a este giro, debido a que la industria de los helados es muy aceptable en la región, es rentable y es un producto que en su mayoría las personas demandan y disfrutan.

Además, considerando que el autoservicio va en tendencia, ya que las nuevas generaciones prefieren tomar el producto por sí solos, por ende, se considera que el impacto social será positivo y aceptable por los pobladores, debido a que será algo innovador dentro del municipio y sus alrededores y en un futuro ser una empresa conocida en diferentes municipios cercanos, por el nuevo giro del buffet.

8.3. Impacto económico

En cuanto al impacto económico, las Pymes en México constituyen el 97% del total de las empresas generadoras de empleo del 79% de la población y generan ingresos equivalentes al 23% del Producto Interno Bruto (PIB), con base a lo mencionado, debemos poner atención a este tipo de empresas y verlas como lo la base de la economía, (Martínez, 2019).

Por otro lado, las Pymes han tenido gran relevancia en el país, por ser pioneras en la generación de empleos, por eso el senado de la República (2020) indico en un notificado que las pequeñas y medianas empresas generan el 72% de empleos en México. Mencionó que las Pymes cumplen un rol fundamental para la inclusión social, constituyen un eslabón determinante en la cadena de la actividad económica y son esenciales para el desarrollo regional y nacional. Por lo tanto, el impacto económico del buffet La Mexiquense, será viable, ya que generará empleos al iniciar operaciones 9 empleos, en los primeros 5 años de producción, además como política de contratación, se dará prioridad en cuanto a empleos a trabajadores del municipio.

8.4. Impacto ambiental

Respecto al impacto ambiental, se debe de tomar en cuenta que por más grandes o pequeñas que sean las empresas o cual sea su giro todas tienen un impacto sobre al ecosistema, en general las pymes juegan un papel muy importante en el desarrollo económico de cada país, pero también son las causantes de varios problemas ecológicos. En relación al medio ambiente, la empresa La Mexiquense, trata de ser amigable con este, a pesar de no tener un arduo conocimiento de las actividades para ser una empresa sustentable o socialmente responsable, trata de reducir desperdicios de agua o emisiones de contaminación por exceso de uso de autos, separación de basura, creación de abono orgánico con los residuos de fruta que se utiliza en la producción. Por lo anterior, la empresa mantiene una relación con el cuidado del medio ambiente, actualmente se implementan algunas estrategias y otras más serán aplicadas para reducir el impacto negativo de la empresa:

- Actualmente la empresa separa la basura en orgánica e inorgánica.

Imagen 6. Separación de basura inorgánica y orgánica en la paletería y nevería La Mexiquense.



Fuente: Imagen propia de paletería y nevería La Mexiquense

La empresa utiliza la basura orgánica para la elaboración de compostas, de esta manera produce abono orgánico casero.

Imagen 7. Deshechos de basura orgánica en la paletería y nevería La Mexiquense.



Fuente: Imagen propia de paletería y nevería La Mexiquense.

- La empresa adquiere la mecánica en cajas de madera o plástico, persuadiendo al proveedor que reduzca el uso de bolsas de plástico.

Imagen 8. Adquisición de materia prima en cajas de plástico en la paletería y nevería La Mexiquense.



Fuente: Imagen propia de paletería y nevería La Mexiquense

- Dentro de las instalaciones de la paletería se ha optado por sembrar árboles frutales, por el espacio que se tiene son pocos, sin embargo, las frutas de estos se utilizan como materias primas en la producción.

Imagen 9. Árbol de nanche sembrado en las instalaciones en la paletería y nevería La Mexiquense.



Fuente: Imagen propia de paletería y nevería La Mexiquense

- La empresa efectúa prácticas ambientales para el ahorro de agua, a partir de un efectivo tratamiento residual, con este procedimiento se obtiene agua tratada para poder regar plantas y árboles propios de la familia, así mismo se tienen instalados filtros para poder utilizar el agua de pozo para limpieza de material y herramientas en la elaboración de los productos.

Imagen 10. Tratado de agua residual en la paletería y nevería La Mexiquense.



Fuente: Imagen propia de paletería y nevería La Mexiquense.

- Una alternativa para reducir el uso de desechable, es utilizarlo solo en productos para llevar, mientras sean consumidos dentro del establecimiento, se utilizarán recipientes reutilizables de vidrio o plástico, además se está buscando la alternativa de usar desechables biodegradables.

La Mexiquense, reconoce que es fundamental crear empleos y ser una empresa con un impacto benéfico dentro de la región en la que reside, es por ello que los propietarios confían en que el nuevo giro del negocio será aceptado y que en un futuro sea una alternativa para expandir el negocio a fin de generar más empleos en el municipio y que los pobladores se vean beneficiados con dicho negocio, aportando en la económica local, no solo por satisfacer una necesidad de consumo del producto, sino parte humanista de solidarizarse con la mano de obra local para que las familias Tejupilquenses tengan un sustento capaz de satisfacer sus necesidades básicas.

Capítulo IX. Conclusiones

1. A través de plan de negocios, las empresas pueden obtener ventajas competitivas que destaquen de los competidores directos e indirectos, con esta ventaja los clientes optaran por aquel negocio que logre satisfacer sus necesidades y oferte un mejor servicio, dicho suceso dará como resultado una atracción mayor de clientes y por ende mayores ganancias.
2. Un buffet, es un servicio que actualmente el municipio de Tejupilco carece, por lo tanto, será una buena oportunidad de mercado que la población, de acuerdo al instrumento aplicado considero que es una idea interesante y que, si asistirían con sus familiares y amigos, por este motivo, el plan de negocios tendrá paquetes que permitan ser consumidos de acuerdo al gusto y preferencia del consumidor, además a un precio accesible.
3. En cuestión de la estructura organizacional, se plantea la propuesta de tener una empresa más organizada jerárquicamente a través de un organigrama, así como identificar las funciones generales y específicas de los empleados, el proceso de captación del personal, además de un enfoque importante en la evaluación del desempeño del empleado, y el marco legal de la empresa, para evitar problemas fiscales a futuro.
4. Por otro lado, este plan de negocios, dio a oportunidad de conocer que la paletería y nevería La Mexiquense, tiene la suficiente solvencia económica para poder implementar un nuevo servicio, a través de la aplicación de los indicadores financieros, las utilidades se verán reflejadas en un plazo de 5 años, de igual manera la empresa cuenta con una capacidad productiva capaz de mantener activo el servicio de buffet.
5. Por lo tanto, se concluye que, en base a la aplicación de los indicadores financieros y el estudio de mercado, es rentable implementar un servicio de buffet en la paletería y nevería La Mexiquense.

Referencias

- Acosta, O.K. (2012). La Pirámide de Maslow. Escuela de organización Industrial. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/#:~:text=Necesidades%20de%20estima&text=La%20estima%20alta%20concierno%20a,%2C%20logros%2C%20independencia%20y%20libertad.>
- Alcaraz, R. R. (2011). El emprendedor de éxito. Cuarta edición. McGraw Hill. Recuperado de: https://www.stodomingo.ute.edu.ec/content/102001-322-1-2-2-8/TEXT0_GUIA_1_El_e_m_p_r_e_n_d_e_d_o_r_de_E_x_i_t_o.pdf
- Alzugaray I.; Cruzado, D.; Sinner Y. y Salas G. (2017). Ciencia básica vs Ciencia aplicada. Metodología de la investigación. Recuperado de: http://www.fca.uner.edu.ar/files/academica/deptos/catedras/metodologia/Grupo%201/csbasicas_vx_csaplicada.pdf
- Baca, G. (2010). "Evaluación de proyectos". Sexta Edición, Editorial McGraw-Hill.
- Camp, R. C. (2001) Benchmarking, La búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente, Panorama Editorial, S.A
- Cantó, J. C. (2018). Qué es un plan de negocio y por qué es tan importante a la hora de emprender. Recuperado de: <https://www.bilib.es/actualidad/blog/noticia/articulo/que-es-un-plan-de-negocio-y-por-que-es-tan-importante-a-la-hora-de-emprender/>
- Capacitación Integral Empresarial (CIE), (2019). ¿Cómo realizar un plan de negocios? Recuperado de: <https://capacitacionintegral.mx/como-realizar-un-plan-de-negocios/>

- Carazo, (2017). Método Lean StartUp. Economipedia. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/metodo-lean-startup.html>
- Castañeda, J. J. (2011). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Castañeda, J. J; De la Torre. L, M, O; Moran. R, J, M y Lara. R, L, P. (2002). Metodología de la investigación. (segunda edición). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill. Recuperado de:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd237c37499573.pdf>
- Chruden, H; Sherman, J. (1993). Administración de personal. Biblioteca online. Recuperado de:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Coll, M. F. (2020). Diferencia entre costo y gasto. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-costo-y-gasto.html>
- Consejo Estatal de Población, (2010). Diagnóstico Sociodemográfico del Municipio de Tejupilco. Recuperado de:
https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo/2013/33/8/1c6c24b39b2e0230f7b029eb65dc7868.pdf
- Consejo Nacional de Población. (2010). Diagnostico sociodemográfico del municipio de Tejupilco. Recuperado de:
<https://www.ipomex.org.mx/ipo/archivos/downloadAttach/116526.web;jsessionid=3E0B8429FF45A1DADB5FE0F2BF4D34FE>
- Cruz, B. G. (2012). Organigramas. Definiciones y herramientas. Recuperado de
<https://www.gestiopolis.com/organigramas-definiciones-y-herramientas/>

- Dávila, N. G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Redalyc. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>
- El universal. (2018). ¿De qué tamaño es la industria del helado en México? Recuperado de: <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/negocios/de-que-tamano-es-la-industria-del-helado-en-mexico>
- Entrepreneur, (2011). Plan de negocios para un startup. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/264450>
- Entrepreneur, (s.f.). Tu plan de negocios paso a paso. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/269219>
- Espinosa, R. (2018). Ventaja Competitiva, que es, tipo y ejemplos. Recuperado de: <https://robertoepinosa.es/2017/10/22/ventaja-competitiva-que-es-tipos-ejemplos>
- Fernández, H. (2020). Método lean startup: Cómo aplicarlo a tu proyecto. Recuperado de: <https://economyatic.com/metodo-lean-startup/>
- Fernández, C, C. y Baptista, L, P. (2014). "Metodología de la investigación". (Sexta edición). México: Mc Graw Hill
- García, I. (2017). Definición de Rentabilidad. Recuperado de: <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>
- García, V. R. (2020). Consumo de helado en México. Recuperado de: <https://www.economiahoy.mx/consumo-eAm-x/noticias/10367254/02/20/Como-es-el-consumo-de-helado-en-Mexico.html>
- Golovina, S. y Mosher, V. N. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. Redalyc. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78228464001>

- González, A. (2018). ¿Qué es el control de calidad? *Emprende Pyme*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-control-de-calidad.html>
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición). México: Mc Graw Hill
- Hernández, S. R. y Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S.R, Collado. C. F. y Baptista, L. P. (2003). *Metodología de la investigación*. 3ª. Edición. Mc Graw-Hill Interamericana. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/15328/parte3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Izquierdo, E. (2009). Los grandes retos a los que se enfrentan las pymes. Recuperado de: <https://www.nexteducacion.com/cuales-son-los-principales-retos-de-las-pymes/>
- Kotler, P. (1996). *Dirección de mercadotecnia*, Vol. 1. Prentice Hall.
- Larrosa, P. (2007). En que consiste el servicio de buffet. Recuperado de: <https://www.laverdad.es/gastronomia/preguntas-respuestas/en-consiste-servicio-buffet-definicion-buffet-historia-buffet-como-realiza-servicio-buffet-tipos-presentacio-buffet-20071016000000-nt.html>
- Martínez, L. (2019). Presenta INEGI radiografía de MIPyMES en México. Recuperado de: <https://www.liderempresarial.com/presenta-inegi-radiografia-de-mipymes-en-mexico/>
- Molina, A. (2017). El índice beneficio/costo en las finanzas corporativas. *ConexionesAn*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/01/el-indice-beneficiocosto-en-las-finanzas-corporativas/>

- Molleja, V. (2019). Las reglas que debes seguir en un buffet para no llenarte. Recuperado de: https://www.alimente.elconfidencial.com/bienestar/2018-07-08/consejos-buffet-libre-indigestion_1587569/
- Morales, I. (2020). Capital social. Stel Order Recuperado de: <https://www.stelorder.com/blog/capital-social/>
- Morales, P. (2009). Estadística aplicada a las Ciencias Sociales Tipos de variables y sus implicaciones en el diseño de una investigación. Universidad Pontificia Comillas. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Recuperado de: https://www.academia.edu/40460224/Estad%C3%ADstica_aplicada_a_las_Ciencias_Sociales
- Moreno, J. (2010). Punto de equilibrio. El blog del profe. Recuperado de: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-punto-de-equilibrio-y-su-importancia-estrategica>
- Navarro, J. (2018). Definición de buffet. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/general/buffet.php>
- Otto, P. (2018). ¿Cómo nace el buffet en el mundo?. Recuperado de: <https://www.papaotto.com/2018/03/21/como-nace-el-buffet-en-el-mundo/>
- Pacheco, J. (2020). Indicadores Financieros. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/indicadores-financieros-caracteristicas-finalidad-tipos/>
- Pérez, P. J y Gardey, A (2014). Definición de buffet. Definición de: <https://definicion.de/buffet/>
- Pérez, P.J. y Gardey, A. (2009). Definición de gourmet. Recuperado de: <https://definicion.de/gourmet/#:~:text=Los%20alimentos%20gourmet%20son%20aquellas,por%20la%20alta%20cocina%2C%20est%C3%A1n>
- Plan de Desarrollo municipal, (2016). Plan de Desarrollo municipal Tejupilco, 2016-2018. Recuperado de:

https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo/2016/33/5/5d5d9648032eb71c02949203a5272691.pdf

Requena, S. B, (2014). Estadística descriptiva. Recuperado de:
<https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/>

Rodríguez, D. (2018). Qué es un catalogo de cuentas. Recuperado de:
<https://contabilidad.com.do/catalogo-de-cuentas/>

Ruiz, M.L. (2018). Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>

Sánchez, G.J. (2015). Plan de negocio. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/plan-de-negocio.html#:~:text=El%20plan%20de%20negocio%20es,proyecto%20para%20su%20posterior%20presentaci%C3%B3n.>

Senado de la República. (2020). Pymes, importante motor para el desarrollo económico nacional: Mc. Senado de la Republica. Recuperado de:
<http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/informacion/boletines/47767-pymes-importante-motor-para-el-desarrollo-economico-nacional-mc.html>

Servicio de Administración Tributaria. (S.f). Conoce tus obligaciones en el Régimen de Incorporación Fiscal. Recuperado de:
<https://www.sat.gob.mx/consulta/31609/conoce-tus-obligaciones-en-el-regimen-de-incorporacion-fiscal>

Sevilla, A. A. (2014). Balance general. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/balance-de-situacion.html>

Sevilla, A. A. (2014). Estado de resultados. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-resultados.html>

Sevilla, A. A. (2015). Rentabilidad. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Thompson, I. (2017). ¿Qué es administración? Promonegocios. Net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>

Torres, M y Salazar, F. (No. 03). Métodos de Recolección de datos para una Investigación. Recuperado de: http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

Unidad de Desarrollo Productivo, (2018). Las MiPyME en México: retos y oportunidades. Privado: Blog del emprendedor. Secretaria de Economía. Recuperado de: <https://www.inadem.gob.mx/las-mipyme-en-mexico-retos-y-oportunidades/>

Vázquez, B.F. (2015). Flujo de efectivo. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-efectivo.html>

Velayos, M.V. (2014). Valor actual neto. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/valor-actual-neto.html>

Vicente, P. (2019). Etimología de bufé. Recuperado de: <http://etimologias.dechile.net/?bufe.->

Vivas, M. (2016). El Buffet. Recuperado de: <https://mercedesvivas.com/el-buffet/>

Anexos

Anexo 1. Instrumento



Universidad Autónoma del Estado de México
Unidad Académica Profesional Tejupilco
Licenciatura en Administración

Objetivo: Implementar el servicio de buffet en la paletería y nevería La Mexiquense, con productos propios del establecimiento, en Rincón de Aguirre, Tejupilco- México.

Datos generales:

Sexo: ___ H ___ M

Edad: () Menos de 18 () 19 a 25 () 26 a 45 () Más de 46

Instrucciones: Seleccione la respuesta correcta con una X de acuerdo a su criterio.

1.- ¿Cómo considera la calidad de los productos de la paletería y nevería La Mexiquense?

() Excelente () Bueno () Regular () Malo

2.- ¿Cómo considera la variedad de productos de la paletería y nevería “La Mexiquense”?

() Excelente () Bueno () Regular () Malo

3.- ¿Cómo considera la originalidad de productos de la paletería y nevería La Mexiquense?

() Excelente () Bueno () Regular () Malo

4.- ¿Cómo considera el servicio de la paletería y nevería La Mexiquense?

() Excelente () Bueno () Regular () Malo

5.- ¿Con que frecuencia visitas el establecimiento de la Paletería La Mexiquense”?

() Diario () tres veces por semana () Semanalmente () Mensualmente
Otro (especifique)_____

6.- ¿Con qué frecuencia consume helado de la paletería y nevería La Mexiquense?

() Diario () tres veces por semana () Semanalmente () Mensualmente
Otro (especifique)_____

7.- ¿Con qué frecuencia consume paletas de hielo de agua o de leche de la paletería y nevería La Mexiquense?

Diario tres veces por semana Semanalmente Mensualmente

Otro (especifique)_____

8.- ¿Qué es lo que busca principalmente cuando consume helados y paletas de hielo?

Precio Calidad Sabor Presentación

9.- ¿Qué opinión le da a la idea de implementar el servicio de buffet en la línea de helados?

Muy Interesante Interesante Poco Interesante Nada Interesante

10.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de buffet que incluya bolas de helado ilimitadas, paletas y agua de sabor, para 5 personas?

\$200 \$250 \$300 Más de \$300

11.- ¿Con qué frecuencia asistiría al servicio de buffet de la paletería y nevería La Mexiquense?

Diario tres veces por semana Semanalmente Mensualmente

Otro (especifique)_____

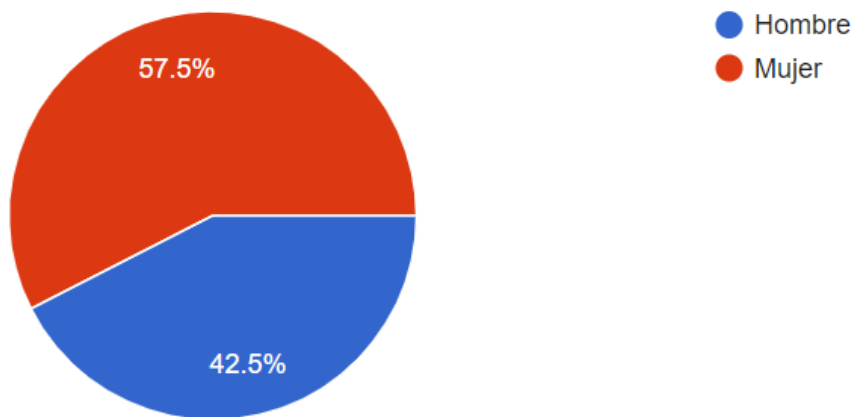
12.- ¿Con quién asistiría al buffet de helado de la paletería y nevería La Mexiquense?

Amistades Familia Compañeros de trabajo Pareja afectiva Solo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

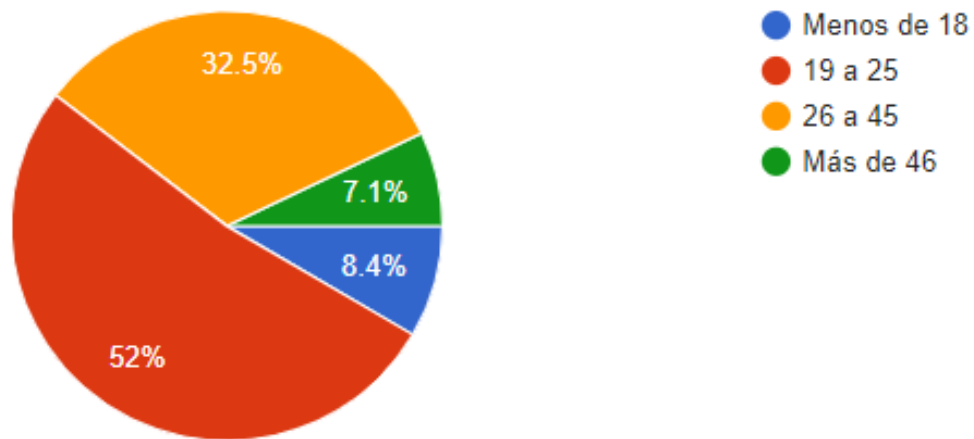
Anexo 2. Gráficas de resultados

Gráfico 5. Sexo



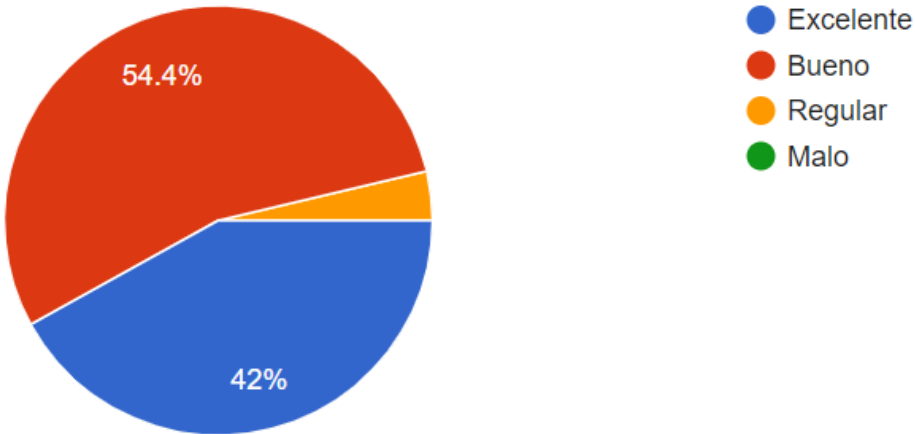
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 6. Edad



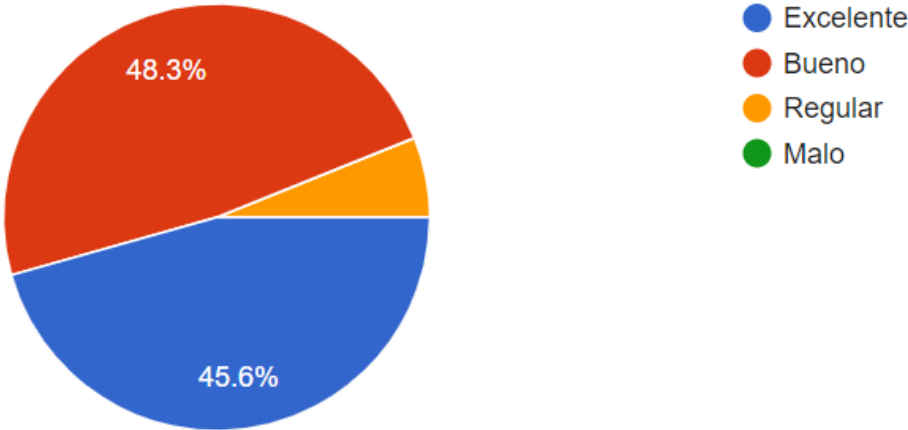
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 7. Calidad de los productos



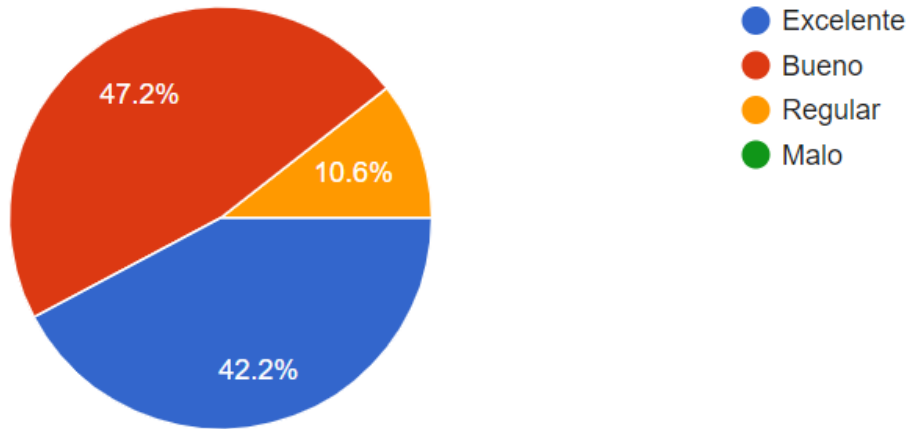
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 8. Variedad de los productos



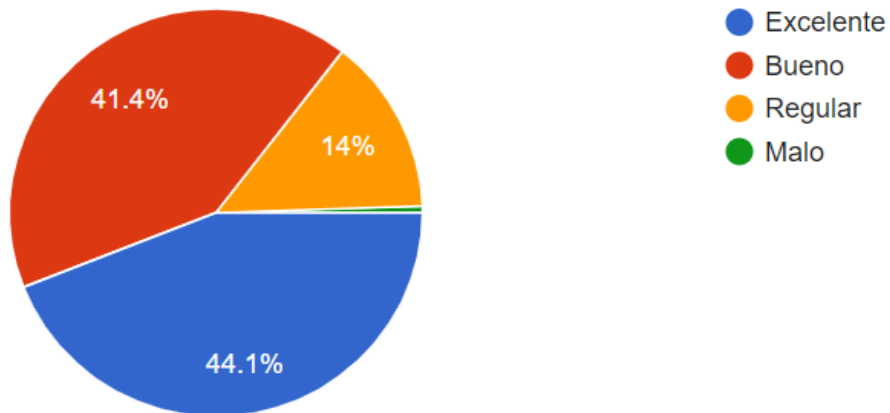
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 9. Servicio del establecimiento



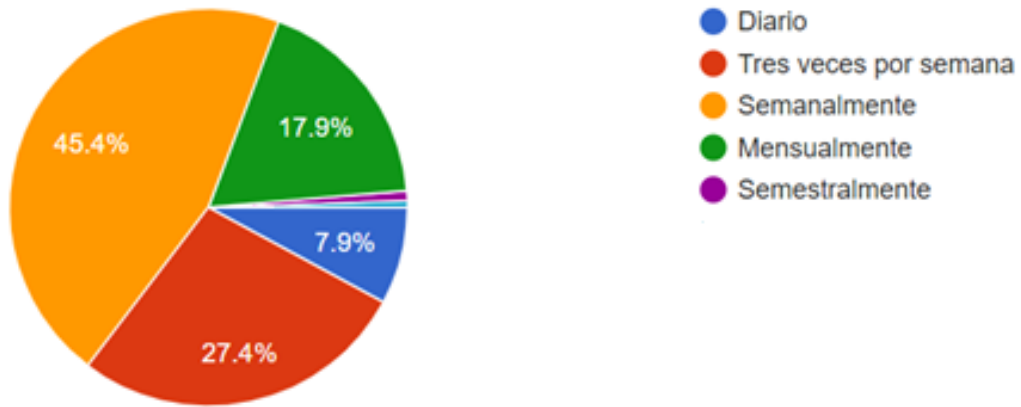
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 10. Asistencia al establecimiento



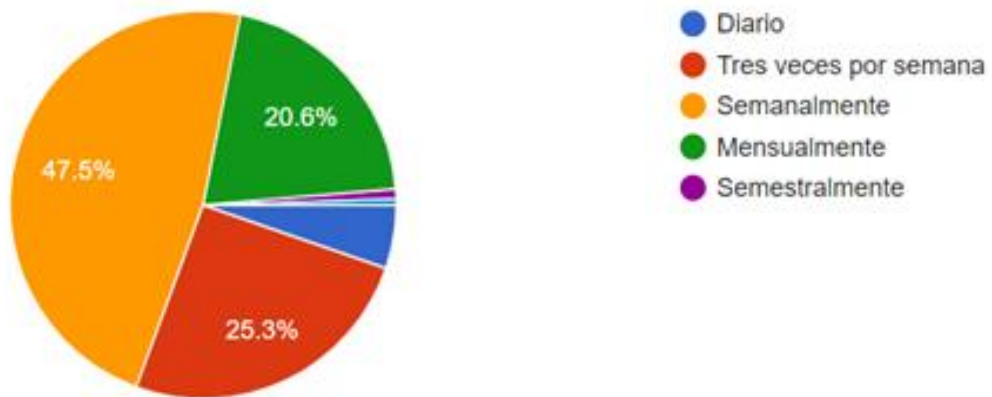
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 11. Consumo de helado del establecimiento



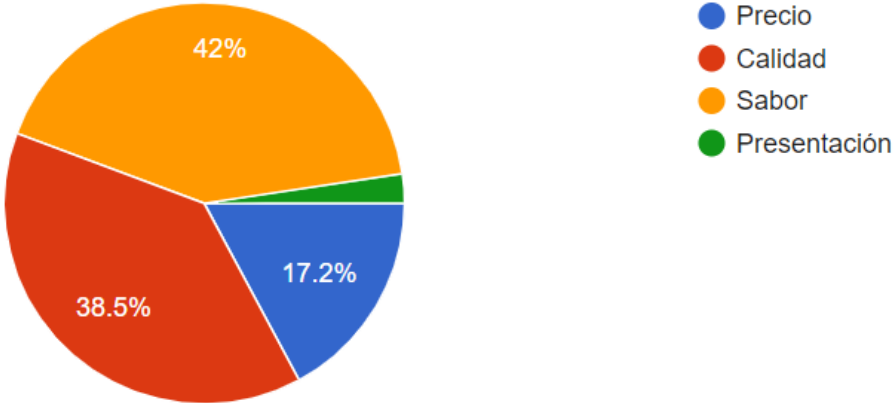
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 12. Consumo de paletas de hielo del establecimiento



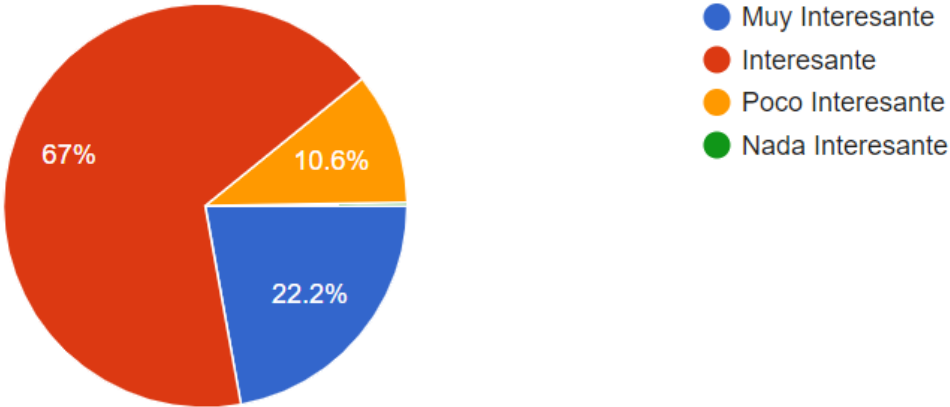
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 13. Aspecto de preferencia



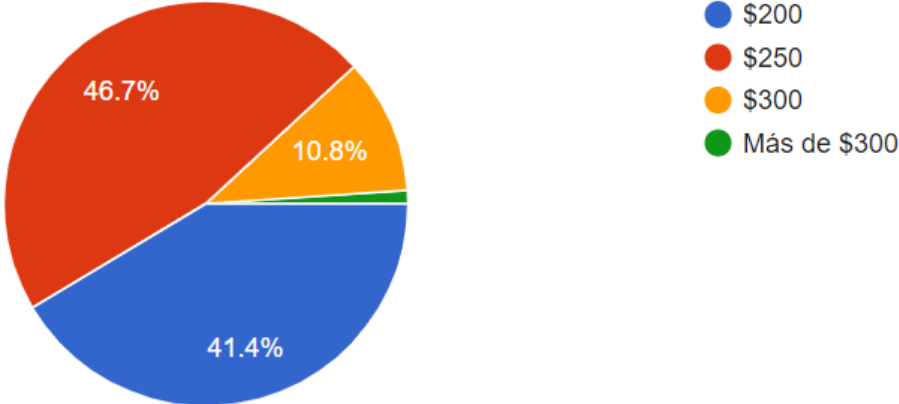
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 14. Implementar servicio buffet en el establecimiento



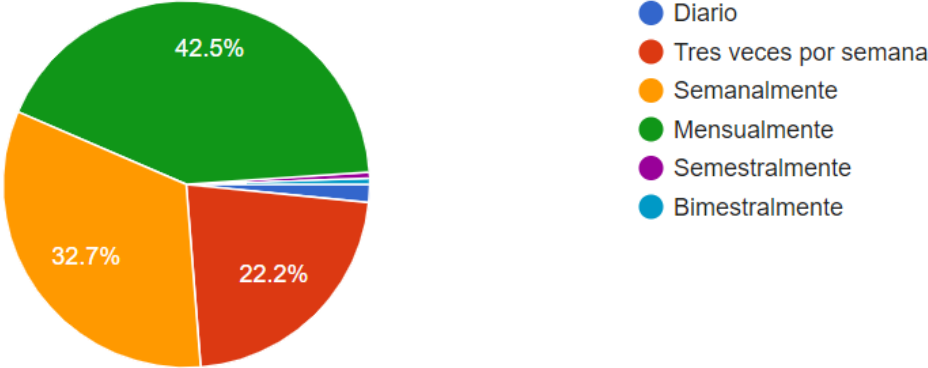
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 16. Precio del servicio buffet



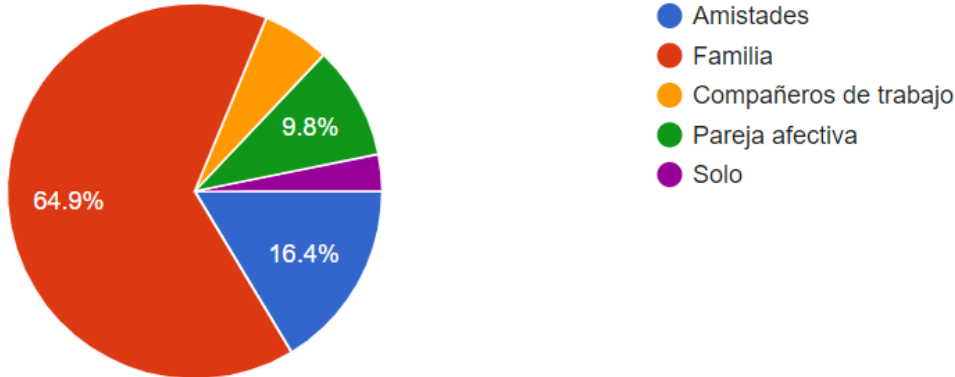
Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 17. Asistencia al servicio de buffet



Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Gráfico 18. Compañía al servicio



Fuente: Elaboración propia, de acuerdo a la investigación de campo

Anexo 3. Contrato individual de trabajo
CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO
BUFFET
La Mexiquense

Tipo de contrato:

Temporal () Definido ()

Área: _____

En la ciudad de Tejupilco a ___ de _____ de dos mil _____, los que suscribimos el presente a saber, que celebran por una parte la persona física denominada Eder Ediel Sánchez Macedo representada se le denominará para efectos de este contrato como “EL DUEÑO”, y por la otra _____, por su propio derecho quien en delante de le denominará “EL TRABAJADOR”; hacemos constar, que hemos convenido en celebrar un contrato individual de trabajo, al tenor de las siguientes:

DECLARACIONES

- I. Para los efectos del artículo 25 de la Ley Federal del Trabajo, “EL DUEÑO” Eder Ediel Sánchez Macedo declara ser una persona física, dedicada a la distribución de alimentos con domicilio en Rincón de Aguirres, Tejupilco, de esta ciudad, con Registro Federal de contribuyentes _____.

- II. “EL TRABAJADOR” _____ declara: Llamarse _____ con _____ años de edad, sexo, _____ estado civil _____ nacionalidad _____, Clave Única de Registro de Población _____, Registro Federal de Contribuyentes _____ y con domicilio ubicado en _____.

CLÁUSULAS

PRIMERA. - El presente contrato lo celebran las partes por tiempo indeterminado.

SEGUNDA. El presente contrato por tiempo indeterminado contiene un periodo de prueba de (5 DÍAS) el cual no se encuentra en el supuesto de extensión del mismo, “EL TRABAJADOR” deberá acreditar que satisface los requisitos y que cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar las labores para las cuales será contratado.

TERCERA. - “EL TRABAJADOR” declara que ha recibido una completa explicación del periodo de prueba del trabajo que va a desarrollar y que tiene los conocimientos y aptitudes necesarios para el desarrollo del mismo, por lo que está conforme en prestar los servicios a prueba para “EL DUEÑO” durante el término de 5 días.

CUARTA. - “EL TRABAJADOR” prestará sus servicios a “EL DUEÑO”, tales como repcionista realizando funciones de atención al cliente y cualquier otra que se presente en el momento y sea indicada por su superior. en el domicilio del patrón antes citado, y percibirá como salario semanal en moneda de curso legal por la cantidad de \$ 780 en las instalaciones del negocio.

QUINTA. - Las partes convienen en que “EL TRABAJADOR” prestará sus servicios al patrón con una jornada de 8 horas diarias, con un horario de

() 9:00 a 14:00 turno matutino () 13:00 a 21:00 turno vespertino.

Los días

() lunes () martes () miércoles () jueves () viernes () sábado () domingo.

SEXTA. - “EL TRABAJADOR” no podrá laborar más del tiempo señalado en la jornada legal, cuando por circunstancias extraordinarias se aumente la jornada de trabajo, los servicios prestados durante el tiempo excedente se considerarán como

extraordinarios y se pagarán, de conformidad con lo establecido en los artículos 66, 67 y 68 de la LTF.

SÉPTIMA. - Por cada seis días de trabajo “EL TRABAJADOR” tendrá derecho a un día de descanso semanal con pago de salario íntegro conviniéndose de que dicho descanso se disfrutará el día () lunes () martes () miércoles () jueves () viernes () sábado () domingo, de cada semana, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley Federal del Trabajo, así mismo serán días de descanso obligatorios los contemplados dentro del artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo.

OCTAVA. - “EL TRABAJADOR” tendrá derecho al pago de la parte proporcional de vacaciones al tiempo de servicios prestados, con una prima del 25% sobre los salarios correspondientes a la misma, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 76, 77 y 80 de la Ley Federal del Trabajo.

NOVENA- “EL TRABAJADOR” percibirá un aguinaldo anual, que deberá pagarse antes del veinte de diciembre, equivalente a 10 días de salario, con lo dispuesto por el artículo 87 de la Ley Federal del Trabajo.

DÉCIMA. - “EL TRABAJADOR” conviene en someterse a los reconocimientos médicos que ordene “EL DUEÑO” en los términos de la fracción X del artículo 134 de la Ley Federal del Trabajo, en el entendido de que el médico que practique dicho examen será designado y retribuido por “EL DUEÑO”.

DÉCIMA PRIMERA. - El presente contrato obliga a las partes a lo expresamente pactado, conforme lo dispuesto por el artículo 31 de la Ley Federal del Trabajo.

DÉCIMA SEGUNDA. - “EL TRABAJADOR” será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos (o que se establezcan), por “EL DUEÑO”

DÉCIMA TERCERA. - “EL TRABAJADOR” se obliga a acatar las disposiciones de seguridad e higiene, que se llevan a efecto en la empresa, en los términos de la Ley Federal del Trabajo.

DÉCIMA CUARTA. - Ambas partes declaran que, respecto de las obligaciones y derechos que mutuamente corresponden y que no hayan sido motivo de cláusulas expresa en el presente contrato, se sujeta a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

Leído que fue el presente contrato por las partes firman al margen en la primera y al calce para constancia y aceptación, ante la presencia de dos testigos, quedando un ejemplar en poder de cada una de ellas.

TRABAJADOR

DUEÑO

TESTIGO 1

TESTIGO 2

Anexo 4. Guion de entrevista

Guion de entrevista personal al propietario de la paletería y nevería La Mexiquense

1. ¿Cuándo y cómo dio inicio la idea de emprender un negocio dedicado a los helados y paletas de hielo?
2. ¿Quiénes fueron los primeros precursores en laborar aquí?
3. ¿Cómo fue que eligieron el nombre del negocio?
4. ¿Cuáles fueron los primeros sabores con los que inicio el negocio?
5. ¿Cuánto cree que generaba en ventas en los primeros años?
6. ¿Como surge la idea de implementar las nuevas líneas adicionales a los productos que ya vendía, como el mismo hielo?
7. ¿considera que fue difícil tomar el cargo del negocio, junto con su hermano al fallecer su padre?
8. ¿Porque cambiar el nombre del negocio al actual La Mexiquense?
9. ¿Qué tipo de estrategia han utilizado para que la gente conozca la nueva imagen del negocio?
10. Aproximadamente, ¿Cuánto ascienden las ventas totales en un día de trabajo?
11. Actualmente, ¿Cuántos sabores de cada línea de productos cuenta la empresa?
12. ¿Cuáles destacan entre la preferencia de los clientes, de acuerdo a las ventas?