



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**MODELO DE NEGOCIO**  
**“Jugateca”:**

**GERENCIA DE ESTUDIO**  
**ADMINISTRATIVO Y**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Elaborado por:

**Emilia Lorena Vera Miele**

Tutoría por: **Hector Juan Andrade Loor**

**GRADO**

Trabajo previo a la obtención del Título de:

**Licenciado en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador**

**Febrero, 2022**

## 1. Cláusula de autorización

### CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Emilia Lorena Vera Mieles** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio Jugateca: Gerencia de Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**Jugateca**”.
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes Gabriel Vicente Verduga Flor, Ana Belen Falconi Mackliff, Fabrizio Luis Bellini Robles, Janis Maria Zambrano Vera y Guadalupe Irene Viteri Palan.

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.



---

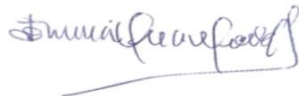
**Emilia Lorena Vera Mieles**

**0916647076**

Declaro que

**Yo, Emilia Lorena Vera Mieles** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **“Modelo de Negocio Jugateca: Gerencia de Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial”** de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.



**Emilia Lorena Vera Mieles**  
**0916647076**

## 2. Resumen Ejecutivo

La hiperconectividad alimentada por la nueva normalidad impuesta como medida para evitar el contagio del virus llamado covid-19 que, a inicios del año 2020, generó un confinamiento nacional que limitó el desenvolvimiento presencial de las diversas actividades laborales, académicas y personales, convirtiéndolas en actividades netamente digitales; se ha vuelto también un factor capaz de disolver la interacción familiar en el propio hogar, por la preferencia por los dispositivos móviles como actividades de distracción ante cualquier otra que involucre una interrelación dentro del hogar. Sin embargo, esta problemática detectada es motivo de preocupación ante padres de familia que buscan generar vínculos de comunicación y crear ambientes sanos alejados de cualquier contenido que produzcan comportamientos negativos en sus hijos, por el uso excesivo de estos.

A partir de lo anteriormente señalado, nace la idea de negocio denominada “Jugateca” que ofrece fortalecer el vínculo familiar mediante la inclusión de una gran variedad de juegos de mesa como la actividad recreativa que cumple con el propósito deseado por los padres de familia, satisfaciendo los deseos de sus usuarios mediante planes de alquiler a precios módicos que, en conjunto a valores agregados, logran transmitir una experiencia divertida y única desde el primer contacto con la marca.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de *Ana Belén Falconí Mackliff, Janis Maria Zambrano Vera, Emilia Lorena Vera Mieles, Gabriel Vicente Verduga Flor, Irene Viteri y Fabrizio Luis Bellini Robles* y explica el plan de

negocios del proyecto denominado “Jugateca”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

### **3. Palabras claves**

Hiperconectividad, Interacción familiar, Actividad de ocio, Juegos de mesa, Sitio web.

### **4. Consideraciones éticas**

El presente documento, es responsabilidad de dueños de la propiedad intelectual de la idea de negocio expuesta en el texto, el cual se encarga de explicar el plan de negocios nombrado por sus autores como “Jugateca”; siendo estructurado con bases éticas que cumplen con reglamentos impuestos por las leyes vigentes en nuestro país.

### **5. Índice de Contenido**

1. Cláusula de autorización .....	2
2. Resumen Ejecutivo .....	4
3. Palabras claves .....	5
4. Consideraciones éticas .....	5
5. Índice de Contenido .....	5
7. Antecedentes y justificación de proyecto .....	8
8. Objetivo General y específicos del proyecto .....	11
8.1. Objetivo General .....	11
8.2. Objetivos específicos .....	12
9. Breve descripción del modelo de negocio completo .....	13
9.1. Estudio Organizacional - Administrativo .....	16
9.1.1. 9.1.1. Identidad Corporativa .....	16
9.1.2. Misión y Visión .....	26
9.2. Objetivos del Negocio .....	26
9.2.1. Objetivo General .....	26
9.2.2. Objetivos específicos .....	26
9.2.3 Planeación de objetivos del negocio .....	27

9.3.	Estructura Organizacional.....	32
9.3.1.	Perfil de Cargos .....	32
9.4.	Responsabilidad Social.....	39
9.4.1.	Mapeo de Stakeholders .....	39
9.4.2.	Estrategia de RSE de la organización .....	40
9.4.3.	Objetivo y aplicación de estrategia RSE.....	40
9.4.4.	Principios del plan de RSE de la empresa .....	41
9.4.5.	Grupos de Interés .....	42
9.5.	Plan de acción para cada proyecto .....	42
9.5.1.	Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas que cumple Jugateca con el proyecto .....	46
9.6.	Posibles alianzas estratégicas con Stakeholders para la implementación de los proyectos de RSE .....	49
9.7.	Recurso humano (RSE en el organigrama empresarial). Ubicar responsabilidades para la implementación de proyectos y seguimiento .....	49
9.8.	Acciones de comunicación de la estrategia de RSE y sus proyectos.....	52
9.9.	Presupuesto asignado a la estrategia de RSE y sus proyectos .....	53
10.	Conclusiones y recomendaciones .....	55
11.	Referencias .....	58

## 6. Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Estadísticas de la situación digital del Ecuador en el 2020-2021 .....	10
Ilustración 2 Proporción de personas que tienen teléfono celular activado según grupo de edad .	10
Ilustración 3 Lugar de uso de internet entre edades de 5 a 17 años.....	11
Ilustración 4 Logo, identidad cromática y otros símbolos .....	17
Ilustración 5 Fuente del logotipo y eslogan .....	18
Ilustración 6 Prototipo página web Jugateca .....	19
Ilustración 7 Prototipo página web Jugateca .....	20
Ilustración 8 Prototipo página web Jugateca .....	21
Ilustración 9 Prototipo página web Jugateca .....	22
Ilustración 10 Valores corporativos Jugateca .....	23
Ilustración 11 Stakeholders relacionados con valores corporativos .....	25
Ilustración 12 Organigrama Jugateca.....	32
Ilustración 13 ODS 9 Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo .....	47
Ilustración 14 ODS 13 Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo .....	48

## 7. Antecedentes y justificación de proyecto

Por lo general los padres de familia buscan el bienestar de sus hijos, sin embargo, en la actualidad es complicado encontrar un equilibrio entre la vida familiar, laboral y educativa, debido a que la era digital ha cambiado la manera en la que las personas interactúan, por ejemplo, los celulares han logrado que los colaboradores estén disponibles para sus jefes en todo momento, de manera que las horas laborales y de descanso ya no tienen una delimitación real, lo cual afecta negativamente en la energía vital de los padres, lo cual da como resultado una degradación de comunicación entre los miembros de la familia y aumenta la tensión emocional en el núcleo familiar.

Otro tema importante de resaltar es que, debido a la inseguridad ciudadana, la pandemia y la carencia de una planificación en el presupuesto familiar, a los padres se les complica participar en actividades de entretenimiento fuera de sus hogares, por lo cual la mejor alternativa en la actualidad son los pacificadores electrónicos como la televisión, tablets, celulares, consola de videojuegos, etc., que garantizan ocupar el tiempo de ocio de los más pequeños del hogar.

Esteban Levin, psicoanalista argentino, en una de sus conferencias dijo “Por las pantallas se corre el riesgo de acabar el diálogo en las familias, con el peligro que eso trae para la herencia, porque se transmite o asimila un niño que tiene cortada la conversación con el otro. Para él pareciera que lo único que existen son imágenes, pero estas no tienen cuerpo, sustancia, ni transmiten” (Levin, 2014).



Asimismo, el confinamiento atravesado durante los últimos años ha conllevado a una modificación en el estilo de vida de los ecuatorianos, quienes han dependido de la telecomunicación como medio de desenvolvimiento profesional, estudiantil y personal, según la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de Ecuador (Asetel) en conjunto con la Asociación de Empresas Proveedoras de Internet (Aeprovi), en el Ecuador se observó un crecimiento del 30% en los primeros meses del 2020 en la demanda de servicios de internet.

Según el portal web Datta (2021) el 92.3% de usuarios digitales en nuestro país consume contenidos a toda hora con un promedio de conexión de 3,8 Megabytes por segundo, también se indica un aumento en la demanda de redes de distribución de contenido como Netflix, Twitch, etc., favoreciendo la hiperconectividad.

La población urbana de Ecuador es tan solo del 64,3% (de un total de 17.77 millones de habitantes) lo que marca una diferencia significativa respecto con otros países latinoamericanos y nos dice mucho sobre el acceso de la población a internet ya que del 35,7% de su población rural solo el 16% cuenta con acceso a internet. Pese a esto, Ecuador experimenta un crecimiento en el acceso a internet y a redes sociales: un 10.17 millones de usuarios de internet y 14 millones de perfiles en redes sociales.

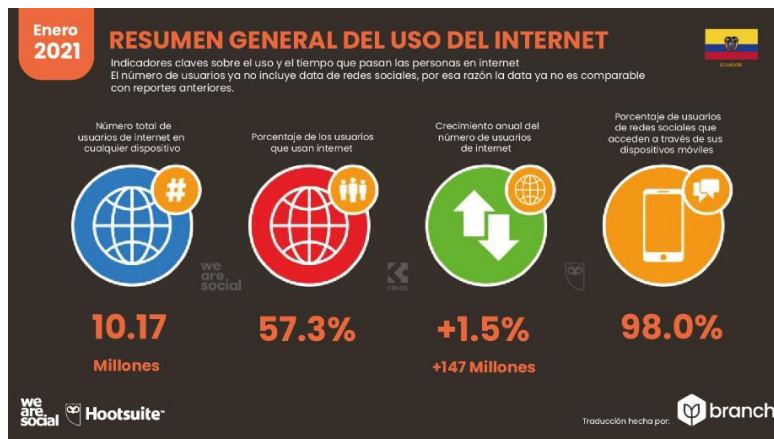


Ilustración 1 Estadísticas de la situación digital del Ecuador en el 2020-2021  
Fuente: Branch.com.co, 2021



Ilustración 2 Proporción de personas que tienen teléfono celular activado según grupo de edad  
Fuente: INEC TIC, 2019

El estudio reporta que la red social preferida es Facebook seguida de YouTube y que un ecuatoriano pasa en promedio 18,50 minutos por día en Facebook y revisa 8,83 páginas por visita. El uso de las laptops y computadoras para ingresar a la web es el preferido de los usuarios ecuatorianos con un 52.6% de las opciones seleccionadas y las páginas más visitadas son: Google.com, YouTube.com, elcomercio.com, eluniverso.com, live.com y Facebook.com (Comercio, 2021)

## Lugar de uso de internet\*: 5 a 17 años



En 2019, la población de 5 a 17 años utilizó el internet principalmente desde su hogar y desde los centros de acceso público con 64,5 y 15,0 puntos porcentuales, respectivamente.

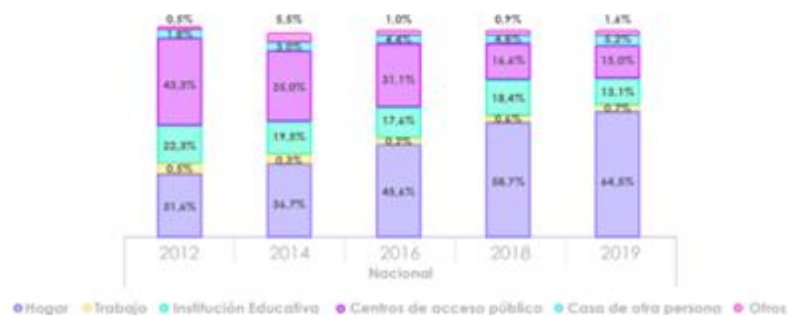


Ilustración 3 Lugar de uso de internet entre edades de 5 a 17 años.  
Fuente: INEC TIC, 2019

La crisis sanitaria que aún enfrenta el mundo entero, que si bien es cierto generó tiempos de cuarentena individual, también obligó a las familias a pasar más tiempo juntos, y a pesar de que hizo que la digitalización crezca de manera exponencial, según el Diario El Universo, en el tiempo que duró la cuarentena que tuvo lugar durante el primer semestre del 2020, la venta de juegos de mesa aumentó considerablemente (Universo E. , 2020). Por los datos expuestos previamente y al ver esta forma en que, a pesar de tener pantallas disponibles, las personas buscaron actividades alternativas para su entretenimiento, y es de ahí donde surge la idea de negocio Jugateca que, al ofrecer una gran variedad de juegos y planes accesibles, busca ser una alternativa viable a la problemática detectada.

## 8. Objetivo General y específicos del proyecto

### 8.1. Objetivo General

Crear un sitio web dedicado al alquiler de juegos de mesa en planes personalizados que se ajusten a las necesidades y deseos del cliente, generando una experiencia positiva en el

usuario desde el primer momento que entra en contacto con la marca, ofreciéndole diversión para toda su familia mientras otorga beneficios en el desarrollo personal y mejora en las relaciones familiares.

## **8.2. Objetivos específicos**

- Identificar y determinar la oportunidad de negocio desde la aplicación de la metodología Design Thinking, que se encarga de establecer las posibles soluciones ante la problemática detectada y escoger la opción más viable para la satisfacción de dicha necesidad.
- Realizar un estudio de investigación de mercado, que nos permita conocer la factibilidad de la idea de negocio ante el grupo objetivo establecido y el mercado donde se desenvolverá, con la finalidad de poder modificar las pautas que comprenden al desarrollo del mismo, para asegurar la supervivencia de la marca.
- Elaborar el documento de plan de marketing, que se realiza con base en todas las investigaciones realizadas por Jugateca para establecer los objetivos de marketing reales y medibles que la empresa debe perseguir para mejorar su posición estratégica en el mercado donde se va a desenvolver, mediante la aplicación de acciones correspondientes al servicio que se va ofertar, su precio conveniente, la plaza, y promoción.
- Analizar y determinar los aspectos técnicos legales más viables para la puesta en marcha de la idea de negocio, Jugateca, mediante el reconocimiento de los gastos iniciales y todas las gestiones legales que beneficie y respalde la actividad comercial que desarrollará la empresa.

- Analizar y determinar las gestiones administrativas internas como el establecimiento del talento humano, derechos y obligaciones; además de planificar y gestionar las actividades correspondientes a responsabilidad social para la consecución de los objetivos de la ODS.
- Establecer el presupuesto y las fuentes de financiamiento que deberán ser destinadas para la idea de negocio que permitirá determinar la viabilidad o el fracaso de la empresa.

## **9. Breve descripción del modelo de negocio completo**

La presente idea de negocio surge a partir de la problemática detectada en la aplicación de la metodología del Design thinking, respecto a la hiperconectividad que, en conjunto con factores laborales para los padres de familia, es causante de la poca interacción familiar, este método también permitió identificar las necesidades y deseos de nuestros prospectos siendo estos: compartir, desconectarse de la tecnología, desestresarse, divertirse, cambiar de ambiente y romper rutina.

Jugateca, una empresa dedicada al alquiler de juegos de mesa se estableció como la idea de negocio capaz de suplir la necesidad del público estudiado en un primer contacto, dando apertura a la realización de un estudio de mercado más profundo que permitió conocer su factibilidad en el mercado y establecer mejoras en la idea inicial, que satisfagan los deseos y necesidades del público.

El estudio de mercado se realizó con base en la consecución del objetivo general “identificar las preferencias de entretenimiento en juegos de mesa para brindar un mejor servicio a las familias Guayaquileñas”. Se realizaron encuestas a 278 personas y 3 focus group con familias que cumplen el perfil de consumidores establecido para Jugateca, donde se concluyó que la propuesta poseía gran aceptación y además permitió mejorar el proceso de servicio y la propuesta de valor destinada para Jugateca.

Jugateca se establece en el mercado nacional como la única empresa dedicada al alquiler de juegos de mesa a través de su sitio web, donde ofrece planes de suscripción por fin de semana, mensual, trimestral y anual a precios módicos, que se ajustan a los requerimientos y necesidades de sus clientes, el pago se podrá realizar con tarjeta de crédito o débito vía online mediante la plataforma o en la oficina de pick up, ya que, el cliente puede escoger el lugar de entrega o recogerlo en el área de pick up ubicado en las oficinas de Jugateca, sujetándose a políticas de multas por daños en los tableros y piezas.

En cuanto a los factores externos podemos destacar la viabilidad que se presenta desde los factores políticos y legales que promueven el comercio en línea hasta la repercusión positiva en los factores ambientales a promover el cuidado ambiental a partir del alquiler de los juegos de mesa.

Hemos establecido como nuestro grupo objetivo a las familias guayaquileñas con integrantes adultos (padres) con dos hijos o más con edades entre 6 a 18 años

aficionados a los juegos de mesa, cuyos hogares se encuentre ubicados en las zonas urbanas del cantón y pertenezcan a un nivel socioeconómico A, B, C+.

Actualmente, Jugateca, no cuenta con competidores directos en el mercado donde se desenvolverá en cuanto a su actividad comercial, sin embargo, existen competidores indirectos quienes son los encargados de expedir los juegos de mesa como lo son jugueterías y supermercados, por lo tanto, es de vital importancia la aplicación del plan de marketing que establece las estrategias ideales de diferenciación como lo son: la no necesidad de adquirir los juegos por el precio completo para poder usarlos, contar con catálogos variados de juegos con sugerencias de acuerdo con los requerimientos del cliente, poseer empaque y entrega personalizada, como los planes de entretenimiento de acuerdo a las necesidades y presupuesto del cliente, adicionalmente, se realizará un programa de recompensas por utilizar los servicios de Jugateca; estrategias de posicionamiento que permita a esta nueva empresa destacar entre los competidores y logre establecerse en la mente de los consumidores como la mejor opción respecto a actividades de recreación que fomenten la interacción familiar, todo esto destacará en la campaña digital de introducción los primeros 3 meses denominada diversión con Jugateca y las acciones de publicidad BTL (eventos al aire libre) como técnica de recordación de marca dos veces por año.

Jugateca se establecerá como persona jurídica Sociedad Anónima por Acciones Simplificadas, regulada por organismos de control, tiene una capacidad de entrega mensual de 2,112 solicitudes. Adicionalmente, se establece una estructura organizacional que cubre con todas las gestiones de prestación del servicio

asegurando un buen desenvolvimiento en el desarrollo de actividades de gestión comercial transmitiendo los valores corporativos.

La empresa denotará compromiso social con stakeholders internos y externos mediante la aplicación de proyectos de responsabilidad social empresarial que trata de alcanzar a los objetivos de la ODS 9, industria, innovación e infraestructura, con “Innova y juega” y la ODS 13, acción por el clima, con “Diversión en el hogar”.

En el aspecto financiero, se pudo denotar una inversión total de US\$151,497 que corresponden en un 50.49% a aportaciones de socios y en un 49.51% a financiamiento bancario, planteamos que el proyecto tendrá una vida útil de 5 años y la recuperación de la inversión será en el año 3, resultado de nuestras estimaciones y cálculos financieros determinamos una TIR del 17,79% y un VAN de US\$57,157. Adicionalmente, como resultado del análisis de sensibilidad con una estimación de ventas 4% menor a la esperada, determinamos una TIR del 11,36% y un VAN de US\$3,260, la TMAR determinada es de 10.96%, es decir en ambos casos la TIR fue mayor que la TMAR.

Con los resultados obtenidos durante nuestro análisis, podemos concluir que, al tener un VAN positivo y una TIR mayor a la TMAR, el proyecto Jugateca es viable.

## **9. Descripción del modelo de negocio**

### **9.1. Estudio Organizacional - Administrativo**

#### **9.1.1. 9.1.1. Identidad Corporativa**



### 9.1.1.1. Nombre de la empresa, historia de la marca

El nombre Jugateca nace de la combinación de las palabras Jugar del verbo jugar y de la palabra teca que proviene del griego *theke* y significa caja. Por tal motivo quisimos diseñar el logo de Jugateca con una caja de madera que contiene cubos coloridos que representan a los distintos juegos de mesa que generalmente traen fichas o piezas para poder manipularlos.

### 9.1.1.2. El logo, identidad cromática y otros símbolos



Ilustración 4 Logo, identidad cromática y otros símbolos  
Fuente: Ilustración propia

### 9.1.1.3. El eslogan

Nuestro eslogan es “Juegos de mesa a domicilio”

Tipo de fuente: glacial indifference

Tamaño de la fuente: 20.2

A través de la frase de nuestro eslogan nuestros usuarios pueden identificar enseguida que tipo de producto estamos ofertando cuando vean nuestro logo. El eslogan resalta nuestro producto principal que son los juegos de mesa y el servicio a domicilio para mayor comodidad de nuestros clientes.

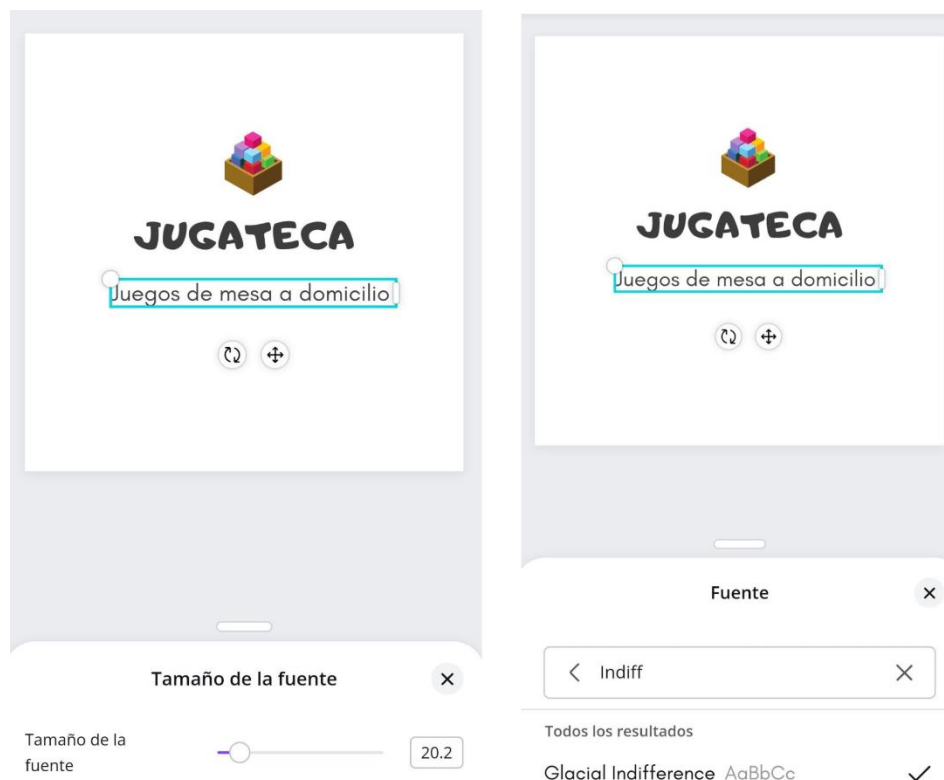


Ilustración 5 Fuente del logotipo y eslogan  
Fuente: ilustración propia

#### 9.1.1.4. La página web y redes sociales

La página web del dominio de jugateca.com.ec estará disponible para que nuestros usuarios puedan interactuar con los atributos de su plan comercial. Nuestros usuarios en las redes sociales Facebook e Instagram tienen acceso a nuestra página web a través del linktr.ee, para que puedan informarse del stock de juegos de mesa y los planes comerciales que ofrecemos.

En la página web de Jugateca los clientes podrán crear su usuario en forma de avatar para que la interacción con la página sea más divertida y el cliente se interese en seguir

explorando todos nuestros productos. También en todo momento, el menú principal tendrá los iconos de acceso para el inicio y asistente de consultas.

La página web contiene los colores de la marca y está ambientada con colores rojos y azules para darle un toque de magia e innovación.

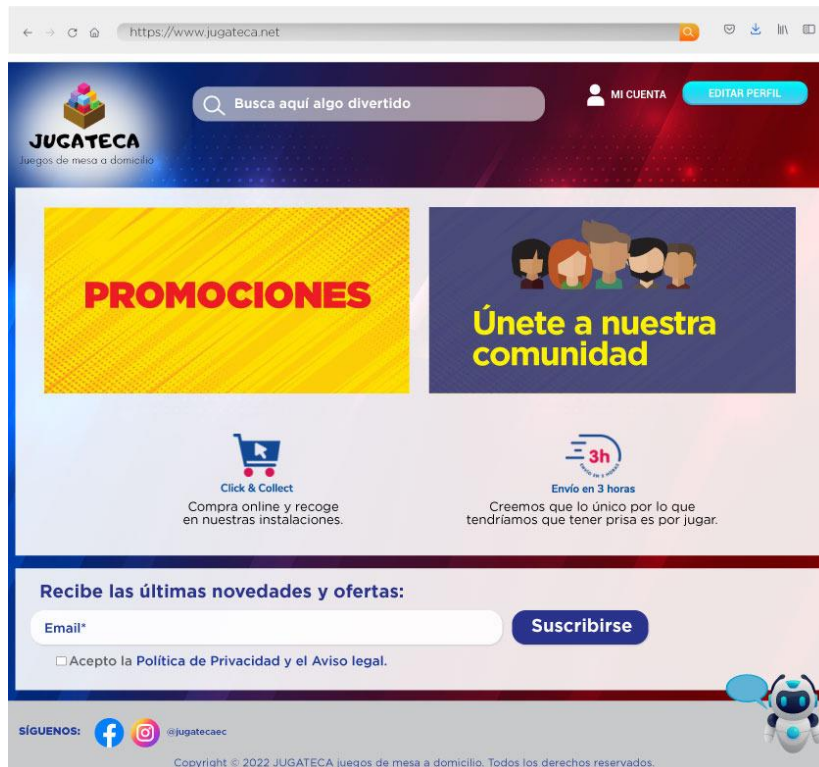


Ilustración 6 Prototipo página web Jugateca  
Fuente: ilustración propia

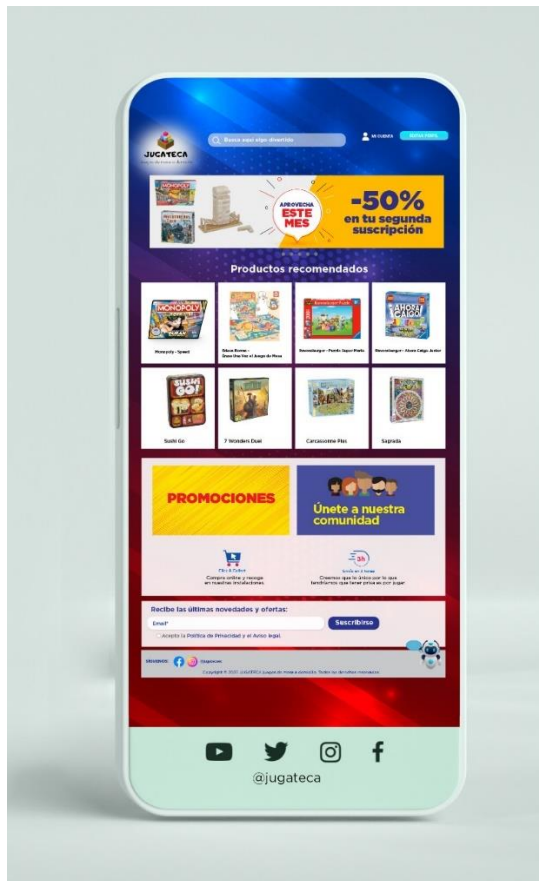


Ilustración 7 Prototipo página web Jugateca  
Fuente: ilustración propia

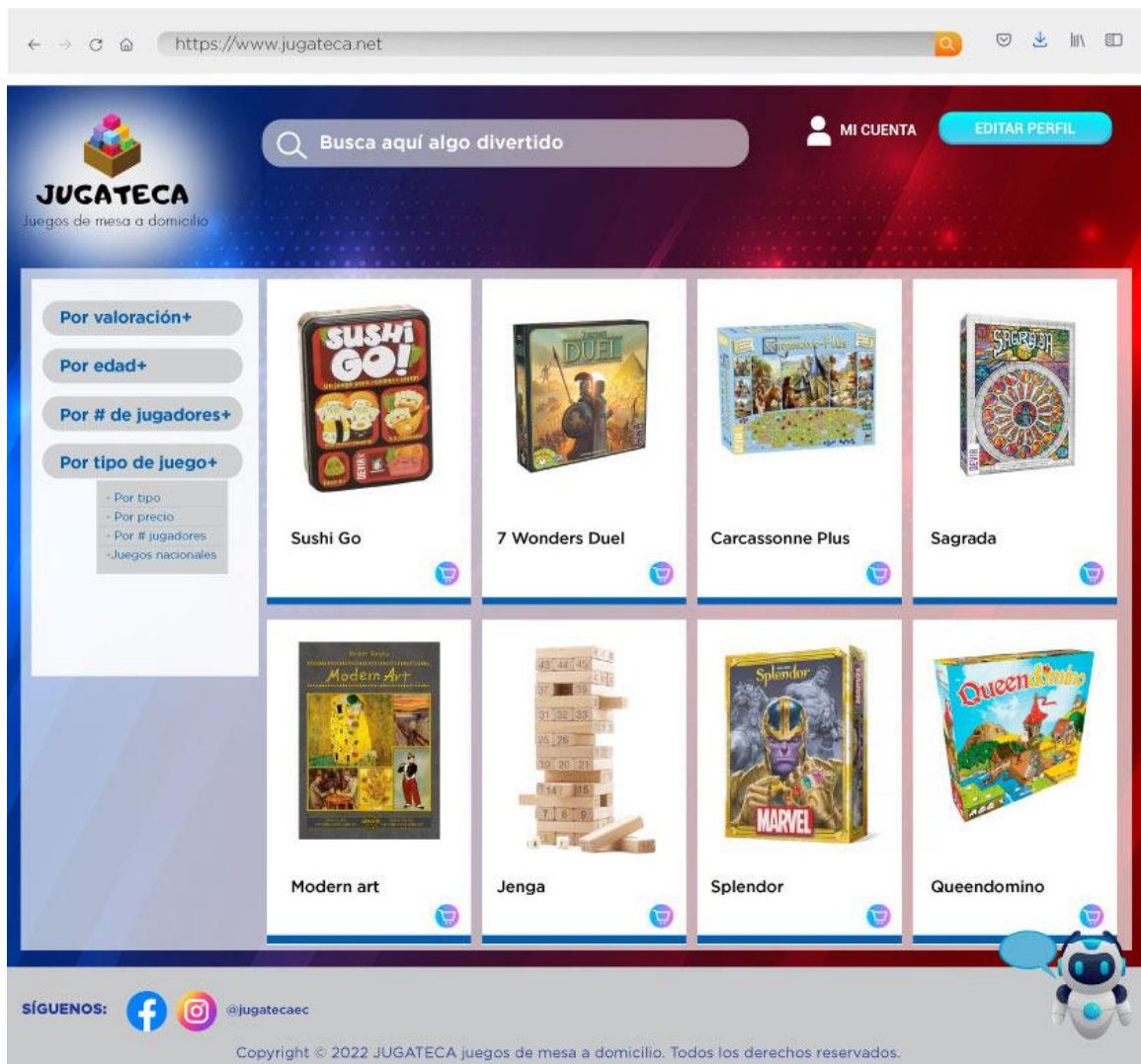


Ilustración 8 Prototipo página web Jugateca


Fuente: ilustración propia

Cuando el usuario despliega un juego de su interés, se despliega el detalle del juego donde hay una explicación de que se trata el juego, que beneficios cognitivos desarrolla en la persona, edad recomendada para utilizar el juego y cuantas personas pueden jugar.

← → ↻ 🏠 <https://www.jugateca.net> 🔍 📄 📌 📁



🔍

 [MI CUENTA](#)
[EDITAR PERFIL](#)


**JUGATECA**

Juegos de mesa a domicilio

**JUEGOS SELECCIONADOS**

[Suscribete](#)

COD: 08LDP




### ACERCA DEL JUEGO

**# de participantes:** 2, 3 o 4 jugadores (en general se juega de a 2).

**Edad recomendada:** +10 años.




Sobre un tablero de 15x15 casillas cuadradas, en las que cada jugador coloca sus fichas. Cada jugador recibe un número específico de fichas (o letras) extraídas aleatoriamente.



Las letras se encuentran numeradas con su respectivo valor, obteniéndose por cada palabra formada una puntuación que depende tanto del valor de las letras empleadas como de la posición de dichas letras dentro del tablero.



En total hay 100 fichas, 98 marcadas con letras y dos en blanco (sin puntos, actúan como comodines usándose para reemplazar letras). Según su frecuencia de aparición, las letras tienen más o menos puntos.



**Beneficios:** Estimula el pensamiento estratégico.  
Mejora la ortografía. Aumenta el vocabulario.  
Fomenta la sana competitividad.  
Perfecciona las habilidades sociales.  
Mejora las funciones cognitivas.

publicado el 8/2/22  
, tras una experiencia del 19/1/22

★★★★★

muy rápidos

publicado el 9/2/22  
MARTA G., tras una experiencia del 19/1/22

★★★★★

PERFECTO. PEDIDO PREPARADO EN MEDIA HORA!

publicado el 9/2/22  
Andrea S., tras una experiencia del 18/1/22

★★★★★

Excelente, tenía algunas dudas sobre comprar acá porque no conocía la página, y el producto que buscó...

publicado el 8/2/22  
Carlos Y., tras una experiencia del 19/1/22


★★★★★

Envío rápido y muy bien protegido, satisfecho con esta compra.

SÍGUENOS:



@jugatecaec



Copyright © 2022 JUGATECA juegos de mesa a domicilio. Todos los derechos reservados.

Ilustración 9 Prototipo página web Jugateca

Fuente: ilustración propia

### 9.1.1.5. Construcción de los Valores corporativos



Ilustración 10 Valores corporativos Jugateca  
Fuente: ilustración propia

- ¿Cuáles valores corporativos atraen a nuestros clientes?

Según nuestros clientes los valores corporativos que los atraen son la responsabilidad, lealtad, creatividad, calidez y honradez.

- ¿Cuáles principios deberían guiar nuestras elecciones?

Según nuestros clientes los principios que deben guiar nuestras elecciones son la innovación en los productos y los precios razonables en nuestras suscripciones

- ¿Por cuáles cosas queremos que la empresa sea reconocida?

Según nuestros clientes nuestra empresa debe ser reconocida por la variedad de juegos y la excelencia y calidad en nuestros productos.

- ¿Cómo nuestros valores nos distinguirán de los competidores?

Según nuestros clientes nuestros valores tales como responsabilidad y honradez van a definir que las entregas a domicilio sean eficientes y el servicio personalizado sea transparente a diferencia de nuestros competidores.

- ¿Cuáles cualidades valoramos en los empleados?

Valoran que nuestros empleados sean organizados, responsables, comprometidos con la organización, que sean amables en el trato a nuestros clientes y honrados en su gestión laboral.

#### **9.1.1.6. Descripción de los Valores Corporativos**

- Respeto: Para Jugateca los clientes son pieza fundamental para su permanencia en el mercado, reconociendo este valor debe mostrarlo en el trato apacible.
- Responsabilidad: Como empresa se busca actuar con eficiencia en el cumplimiento de todas las actividades que competen para ofrecer un servicio de calidad.
- Puntualidad: Los plazos de entrega y retiro de nuestros paquetes de juegos serán acordados con el cliente los que serán cumplidos en los tiempos exactos.
- Honestidad: La información que los usuarios brinden en la plataforma de jugateca y vía Whatsapp serán confidenciales, asegurando transparencia en las actividades que se realicen.
- Calidad: Uno de los compromisos que Jugateca ofrece a sus usuarios es que los artículos que componen nuestros paquetes de juegos, así como la atención al cliente que se brinda sean de excelente calidad.
- Equidad: para Jugateca los clientes como colaboradores son de vital importancia para la sostenibilidad, por lo tanto, se hace cumplir con sus derechos de manera igualitaria.



### 9.1.1.7. Stakeholders relacionados con los Valores Corporativos

Nuestros stakeholders internos que tienen una relación directa con la empresa son los accionistas y empleados estratégicos, directivos, empleados, sindicatos, etc.

Nuestros stakeholders externos que no tienen una relación directa con la empresa, pero sí de forma indirecta son los consumidores, entidades gubernamentales, instituciones sin fines de lucro, estudiantes de universidades con las que trabajaríamos nuestros proyectos de RSE y nuestra competencia.



Ilustración 11 Stakeholders relacionados con valores corporativos  
Fuente: ilustración propia

### **9.1.2. Misión y Visión**

#### **Misión:**

Ofrecer a las familias guayaquileñas la mejor experiencia de juegos de mesa rescatando la interacción y reconexión familiar a través de una suscripción online para recibir los juegos a domicilio.

#### **Visión:**

Ser la empresa con expansión nacional predilecta de las familias ecuatorianas, referente a servicios de entretenimiento a domicilio, por la obtención de resultados favorables en el desarrollo de la convivencia familiar a través de la implementación de juegos de mesa.

## **9.2. Objetivos del Negocio**

### **9.2.1. Objetivo General**

Nuestro objetivo general como empresa es obtener ingresos a través de un modelo de negocio rentable que aumente la captación de suscripciones en nuestra página web Jugateca, con estrategias competitivas enfocadas en la captación y fidelización de nuestros clientes.

### **9.2.2. Objetivos específicos**

- Diseñar un modelo efectivo para lograr conocer al cliente potencial a través de unas encuestas de satisfacción y de los comportamientos de influencias de usuarios en las redes sociales.

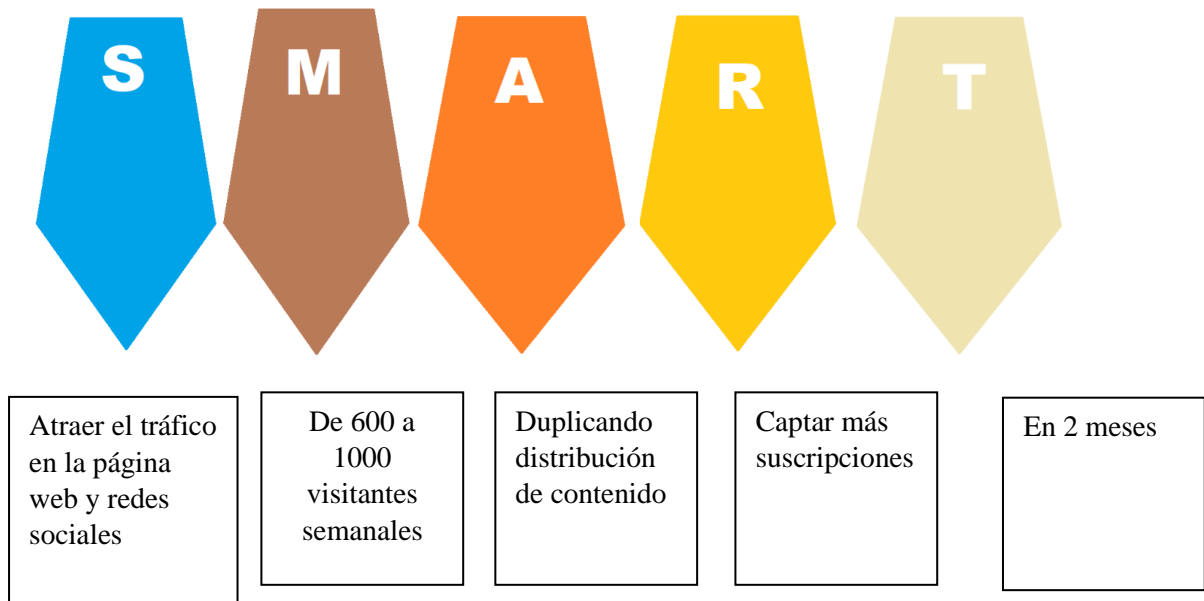
- Brindar confianza, eficiencia en el servicio y calidad en nuestros productos para lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Fortalecer la confianza para conseguir la fidelización de nuestros usuarios y lograr mantener la renovación de sus planes de suscripción.
- Lograr un retorno de la inversión en el segundo año de operación del negocio.

### 9.2.3 Planeación de objetivos del negocio

Objetivo 1	Atraer	1000 visitas por semana a nuestro sitio web y redes sociales de juguetera.	De 600 a 1000	En 2 meses	Para obtener más suscripciones
Objetivo 2	Captar	16600 suscriptores de nuestro mercado objetivo	En un 33%	Durante el primer año del negocio	Para mantener suficientes planes comerciales
Objetivo 3	Asegurar	La renovación de los planes comerciales	En un 80% de nuestra base de clientes establecida	Para el segundo año	Para mantener nuestro balance financiero estable.
Objetivo 4	Recibir	Comentarios negativos o de insatisfacción con respecto a: tiempo de respuesta a consultas máximo de 2 horas y retrasos en entregas de los paquetes a domicilio.	Menos del 10%	Durante el primer año del negocio	Para garantizar la satisfacción del servicio a domicilio de nuestros clientes
Objetivo 5	Generar y mantener	Un flujo de caja positivo	positivo	Desde el año 1	Lograr un retorno de inversión en 3 años de negocio.
Objetivo 6	Lograr	Un incremento de ventas anuales del	3%	Desde el año 2	Para mantener nuestro balance financiero en positivo.
Objetivo 7	Incrementar y promover	la interacción familiar al menos un fin de semana al mes a través de la experiencia con los juegos de mesa	Al menos un fin de semana	Durante el primer año del negocio	Para ver si nuestro producto esta siendo visible en el mercado

#### Objetivo 1

Atraer de 600 a 1000 visitantes por semana a nuestro sitio web y redes sociales de juguetera en los próximos 2 meses para obtener más suscripciones.

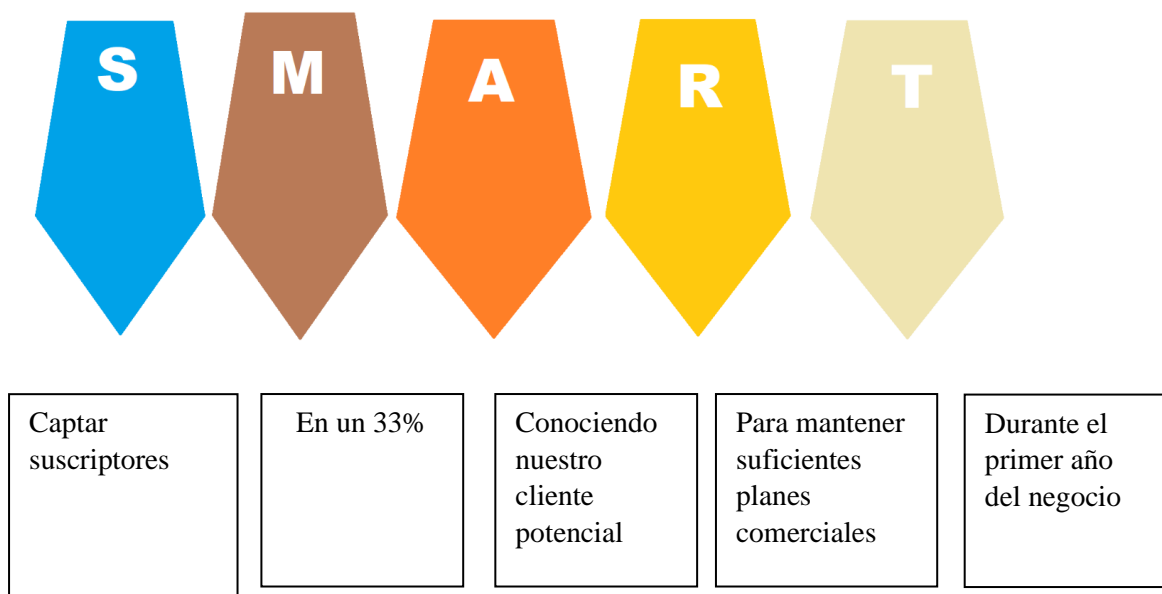


KPI:

- Número de visitas a la página web y redes sociales

### Objetivo 2

Captar 16600 suscriptores que corresponden a un 33% de nuestro mercado objetivo durante el primer año del negocio para mantener suficientes planes comerciales.



KPI:

- Crecimiento de suscriptores mensual

### Objetivo 3

Asegurar la renovación de los planes comerciales en un 80% de nuestra cartera de clientes establecida durante el primer año del negocio, para mantener nuestro balance financiero proyectado.



Asegurar la renovación de los planes comerciales	80%	Promociones y descuentos	Para mantener balance financiero	Durante el primer año
--	-----	--------------------------	----------------------------------	-----------------------

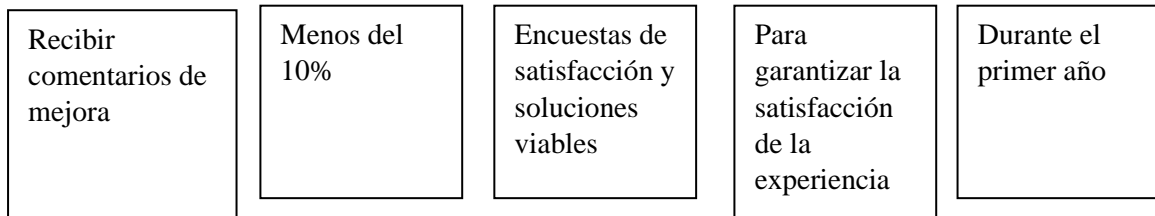
KPI:

- Tasa de renovación del 80% de la base instalada de clientes

### Objetivo 4

Recibir menos del 10% de comentarios de insatisfacción con respecto al tiempo de respuesta menor a 2 horas a consultas de clientes y tiempo de entrega a domicilio pactado en el plan comercial durante el primer año del negocio durante el primer año, con la finalidad de garantizar la satisfacción de la experiencia a domicilio de nuestros clientes.



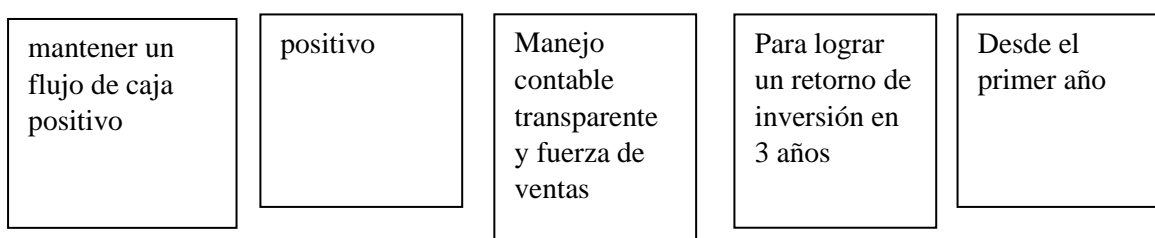


KPIs:

- Número de quejas por tiempo de respuesta a consultas.
- Número de quejas por tiempo de entrega a domicilio de juegos.

### Objetivo 5

Generar y mantener un flujo de caja positivo y una utilidad neta del 8% desde el segundo año del negocio para lograr un retorno de inversión en 4 años plazo.



KPI:

- Indicador de liquidez

### Objetivo 6

Lograr un crecimiento en las ventas del 3% al segundo año para mantener nuestra



Lograr crecimiento en ventas	Del 3%	Objetivos de ventas con metas claras	Para mantener nuestra rentabilidad	Al segundo año
------------------------------	--------	--------------------------------------	------------------------------------	----------------

KPI

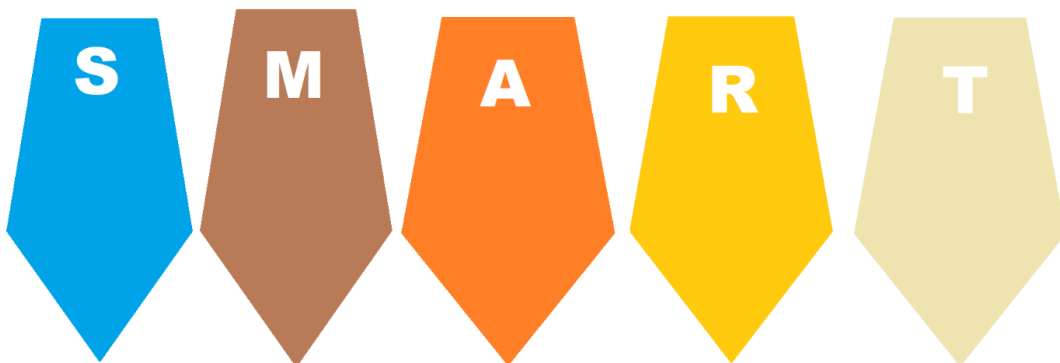
- Facturación Mensual

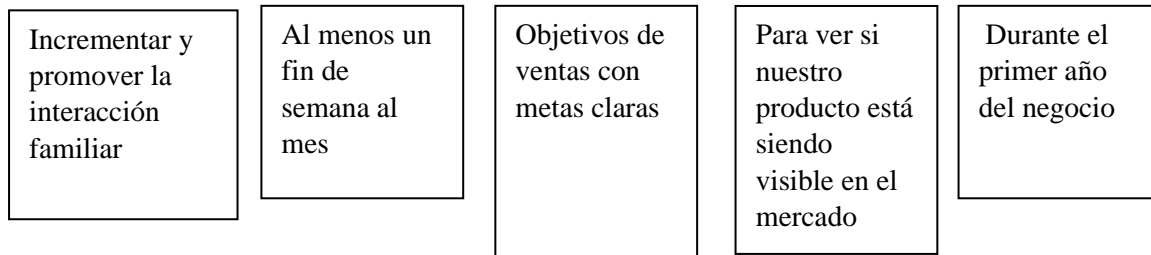
### Objetivo 7

Incrementar y promover la interacción familiar al menos un fin de semana al mes durante el primer año del negocio para garantizar que nuestro producto esta siendo visible en el mercado.

KPI

- Publicaciones vs suscripciones





### 9.3. Estructura Organizacional

Nuestra estructura organizacional está conformada de forma lineal con un gerente general a cargo de la empresa, un coordinador de marketing y ventas, un asistente de servicio al cliente y dos asistentes de operaciones los cuales reportan directamente al gerente general.

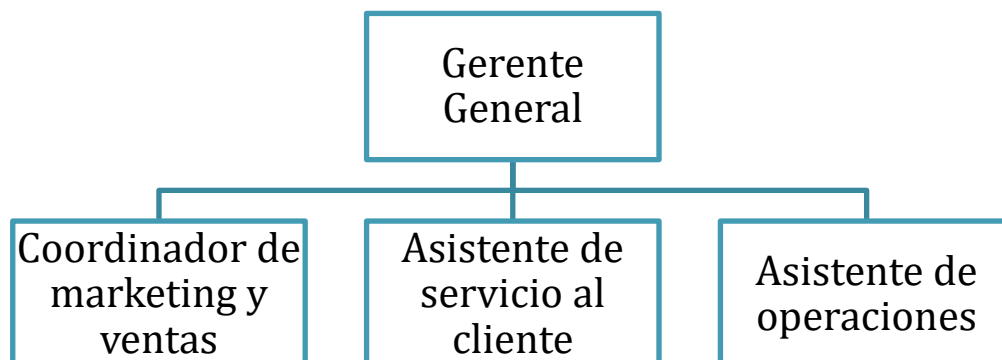


Ilustración 12 Organigrama Jugateca  
Fuente: Ilustración propia

#### 9.3.1. Perfil de Cargos

<b>Cargo:</b>	Gerente general
<b>Cargo del jefe Inmediato:</b>	Accionistas
<b>Propósito básico del cargo:</b>	Encargado de representar a la empresa y responsable de cumplir y hacer cumplir con todos los estatutos impuestos por sus superiores.



<b>Cargo de los subordinados:</b>		Asistente de marketing y ventas, asistente de servicio al cliente y Asistente de operaciones.			
<b>RESPONSABILIDADES</b>					
<b>¿Qué hace?</b>	<b>¿Cómo lo hace?</b>	<b>¿Para qué lo hace?</b>	<b>¿Dónde se hace?</b>	<b>¿Por qué se hace?</b>	<b>¿Cuándo se hace?</b>
Responsable de establecer todos los objetivos que perseguirá la empresa, e informar a sus subordinados.	Analizando la evolución de las actividades propias de la empresa	Mejorar la situación de Jugateca mediante el fortalecimiento estratégico de la marca en el mercado local donde se desenvuelve	En las instalaciones de Jugateca	Asegurar la permanencia de Jugateca en el mercado local	Anual
Encargado de establecer las estrategias y políticas para el cumplimiento de los objetivos.		Comprobar o descartar la efectividad de las estrategias usadas			Anual
Encargado de la medición de los resultados de las estrategias aplicadas	Revisión de las métricas	Minimizar gastos.		Corregir las estrategias.	Trimestral
Encargado de la gestión financiera en su totalidad y establecimientos de presupuestos.	Analizando los mejores costos para suplir las necesidades de Jugateca en las diversas actividades que realice			Aumentar la rentabilidad de la empresa.	Mensual
Encargado de rendición de cuentas acerca de la empresa a los accionistas de manera trimestral.	Recopilación de datos y análisis de los resultados que se han conseguido en desenvolvimiento de las actividades que Jugateca realice	Informar a los accionistas acerca de la situación financiera de la empresa		Para informar acerca de cambio necesarios para Jugateca y adquirir autorización	Trimestral
Fijar y ejecutar reuniones internas con sus subordinados para detectar falencias internas y aplicar medidas correctivas.	Estableciendo días factibles para reunirse con el equipo de trabajo.	Conocer la situación interna de la empresa y receptor opiniones de los empleados		Mejorar el ambiente interno de la organización y otorgar valor a las opiniones	Mensual

				del equipo de trabajo	
Encargado de logística para la compra de juegos	Analizando las mejores opciones de proveedores en cuanto relación de precio- calidad, tiempos de entrega y disponibilidad de stock.	Mantener la satisfacción de nuestros clientes	Instalaciones de Jugateca y visita a proveedores.	Obtener productos de calidad en tiempos de ejecución	Trimestral
Diseño y creación de campañas y promociones de Jugateca.	Junto con un proveedor externo	Para conseguir suscripciones y potenciales clientes.	Proveedor externo	Para mantener el rating de suscriptores y visitantes a pagina web y redes sociales	Mensualmente y en temporadas altas
Velar que se cumplan proyectos de RSE durante todo el año y diseñar nuevos proyectos que involucren a los colaboradores.	Trabajando de la mano con los colaboradores de la empresa y las fundaciones que van a participar en el proyecto. Planificando de manera organizada una agenda de los proyectos.	Para contribuir con el desarrollo sostenible de un país y generar una responsabilidad social en nuestros colaboradores y stakeholders externos.	Instalaciones de Jugateca e instalaciones de fundaciones con quienes trabajara proyectos.	Cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible que persiguen los proyectos de responsabilidad social	Semestral
<b>Formación académica:</b>	Lcdo. Administración, Master en gestión empresarial, Ing. Comercial				
<b>Estudios complementarios</b>	Amplio dominio en el manejo de Utilitarios Informáticos, alto conocimiento y dominio en análisis financiero y elaboración de presupuestos.				
<b>Política salarial:</b>	\$1,400 + Beneficios de ley				
<b>Experiencia:</b>	2 años en puestos similares de gerencia.				
<b>Capacidades, habilidades y actitudes:</b>	Liderazgo, compromiso institucional, pensamiento estratégico y analítico, habilidad para trabajar en equipo, dominio de autocontrol, prudencia y confidencialidad, capacidad de trabajar bajo cumplimiento de objetivos, iniciativa y proactivo, destrezas para la negociación, flexibilidad mental de criterios, habilidades para la obtención y análisis de información, perspectiva estratégica, tolerancia a la presión.				

<b>Cargo:</b>	Coordinador de marketing y ventas				
<b>Cargo del jefe Inmediato:</b>	Gerente General				
<b>Propósito básico del cargo:</b>	Encargado de persuadir en la compra de planes de Jugateca a los usuarios mediante la asistencia en la plataforma web y la atención vía WhatsApp, llevando el control exhaustivo de las ventas concretadas.				
<b>Cargo de los subordinados:</b>	NO				
<b>RESPONSABILIDADES</b>					
<b>¿Qué hace?</b>	<b>¿Cómo lo hace?</b>	<b>¿Para qué lo hace?</b>	<b>¿Dónde se hace?</b>	<b>¿Por qué se hace?</b>	<b>¿Cuándo se hace?</b>
Monitorear solicitudes de planes en la página web y vía WhatsApp	Control y atención de las notificaciones de asistencia del sitio web y whatsApp para atender requerimientos de los usuarios	Para brindar el apoyo solicitado por los usuarios que tienen dificultad para realizar el proceso de adquisición de planes vía online	Sitio web de Jugateca – Instalaciones de Jugateca	Para otorgar al usuario una experiencia gratificante al adquirir los planes que oferta Jugateca	Diario
Llevar registro de ventas realizadas, con los requerimientos solicitados	A través de la base de datos digital de Jugateca.	Para que los asistentes de operaciones puedan atender de manera exacta las solicitudes que realizan los clientes, y el control de los planes de juegos de mesa en cuanto a su entrega, cambios y retiro.	Sitio web de Jugateca – Instalaciones de Jugateca	Evitar errores que causen una mala experiencia de servicio para los clientes por parte de Jugateca	Diario
Presentar informes mensuales.	Medición por medio de KPIs	Conocer el nivel de rentabilidad de la empresa.	Sitio web de Jugateca – Instalaciones de Jugateca	Crear nuevas medidas de promoción que impulsen el aumento de ventas	Mensual

Monitoreo virtual de campañas y promociones de Jugateca.	Desde su usuario puede acceder a estadísticas de redes sociales y trabaja con gerente general en el diseño y creación de campanas.	Para obtener más publicidad a través de nuestra marca	Sitio web de Jugateca, redes sociales.	Darnos a conocer como negocio, conocer clientes potenciales, medimos con competencia	Mensual
<b>Formación académica:</b>	Lic. Marketing, Lic. Administracion, Lic. Comunicador Social				
<b>Estudios complementarios:</b>	Computación, estadística, inglés B2.				
<b>Política salarial:</b>	\$600+ Beneficios de ley				
<b>Experiencia:</b>	6 meses mínimo en puestos similares de ventas y atención al cliente.				
<b>Capacidades, habilidades y actitudes:</b>	Responsabilidad, respeto, habilidad de negociación, trabajo en equipo, facilidad para negociar, trabajo por objetivos y resultados, facilidad de palabra tolerancia a la frustración y empatía.				

<b>Cargo:</b>	Asistente de servicio al cliente				
<b>Cargo del jefe Inmediato:</b>	Gerente General				
<b>Propósito básico del cargo:</b>	Encargado de brindar información eficiente y rápida a los clientes que tenga reclamos y deban acudir al local establecido para Jugateca.				
<b>Cargo de los subordinados:</b>	NO				
<b>RESPONSABILIDADES</b>					
<b>¿Qué hace?</b>	<b>¿Cómo lo hace?</b>	<b>¿Para qué lo hace?</b>	<b>¿Dónde se hace?</b>	<b>¿Por qué se hace?</b>	<b>¿Cuándo se hace?</b>
Receptar quejas y sugerencias de los clientes.	Por vía WhatsApp o plataforma web	Para destinar una solución factible o destinar citas para atención de casos graves	Instalaciones de Jugateca	Para crear relaciones redituables y duraderas con el cliente	Diario
Receptar quejas y sugerencias de los clientes que visiten el establecimiento	Atendiendo y otorgando soluciones viables para la empresa y los clientes.	Para brindar una experiencia de atención que satisfaga las demandas de los clientes.	Instalaciones de Jugateca	Para crear relaciones redituables y duraderas con los clientes,	Diario

Presentar informe acerca de los casos tratados respecto a reclamos por los usuarios	A través de la base de datos digital de Jugateca y medición del KPI	Para buscar soluciones en casos graves.	Instalaciones de Jugateca	Mejorar el servicio de atención al cliente, en la diversidad de conflictos que puedan suscitarse	Mensual
Entrega de paquetes a clientes en el pickup	Manera personal detrás de la ventanilla de Pickup	Completar el proceso de venta con los usuarios que prefirieron retirar sus paquetes en el establecimiento de Jugateca.	Instalaciones de Jugateca	Cumplir con los requerimientos del usuario	Diario
<b>Formación académica:</b>	Lic. Marketing, Lic. Administracion, Lic. Comunicador Social				
<b>Estudios complementarios:</b>	Computación, estadística, inglés B2.				
<b>Política salarial:</b>	\$450+ Beneficios de ley				
<b>Experiencia:</b>	6 meses mínimo en puestos similares de ventas y atención al cliente.				
<b>Capacidades, habilidades y actitudes:</b>	Responsabilidad, respeto, proactividad, orientación al servicio y al logro de los objetivos, inteligencia emocional, capacidad de trabajo bajo presión.				

<b>Cargo:</b>	Asistente de operaciones				
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Gerente General				
<b>Propósito básico del cargo:</b>	Encargado de gestionar, registrar, manipular y mover los artículos en la bodega de Jugateca.				
<b>Cargo de los subordinados:</b>	NO				
<b>RESPONSABILIDADES</b>					
<b>¿Qué hace?</b>	<b>¿Cómo lo hace?</b>	<b>¿Para qué lo hace?</b>	<b>¿Dónde se hace?</b>	<b>¿Por qué se hace?</b>	<b>¿Cuándo se hace?</b>

Recibir, ingresa los artículos al sistema de inventarios de Jugateca.	En la base de inventarios establecida por Jugateca	Para llevar el control de existencias.	Bodega del establecimiento de Jugateca	Control de stock	Semestral
• Mantener el orden de la bodega.	En las perchas	Para una fácil ubicación de los juegos de mesa.	Bodega del establecimiento de Jugateca	Brindar un despacho rápido de los paquetes correspondiente a los planes adquiridos por los clientes	Diario
• Preparar los pedidos en momento oportuno	A través de las solicitudes registradas en la base de pedidos e inventarios incluidos los pedidos de pick up.	Para despachar pedidos que cumplan con los requerimientos de usuario	Bodega del establecimiento de Jugateca	Atender de manera adecuada al cliente.	Diario
• Controlar las existencias por la vía de inventarios	En la base de inventarios establecida por Jugateca	Para controlar los artículos que ya no cumplen con las óptimas condiciones y necesitan cambios. Además de separar existencias para restauración para la intervención del proyecto de RSE.	Bodega del establecimiento de Jugateca	Evitar problemas por juegos faltantes que impidan otorgar la atención esperada a los clientes.	Diario
Elaborar lista de existencias de los juegos de mesa que necesitan acondicionamiento y materiales que permitan restaurar tableros y piezas.	En la base de inventarios establecida por Jugateca	Para ser implementados en los proyectos de RSE	Bodega del establecimiento de Jugateca	Cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible que persigue el proyecto de responsabilidad social a Stakeholder externo.	Semestral

<b>Formación académica:</b>	Secundario
<b>Estudios complementarios:</b>	Computación, Curso de técnicas para control de inventarios
<b>Política salarial:</b>	\$450+ Beneficios de ley
<b>Experiencia:</b>	6 meses mínimo en puestos similares en actividades de bodega.
<b>Capacidades, habilidades y actitudes:</b>	Metódico, proactivo, habilidad relacional, capacidad para trabajar bajo presión y en equipo, responsable.

## 9.4. Responsabilidad Social

### 9.4.1. Mapeo de Stakeholders

#### Internos

- Empleados: Los empleados son los encargados de mostrar los principios y valores que Jugateca posee en las distintas actividades que competen a los servicios de la empresa.
- Gerentes: En el caso de Jugateca los gerentes son los propietarios.

#### Externos

- Clientes: Personas de las cuales depende la continuidad de la actividad comercial de Jugateca.
- Proveedores: Empresas quienes nos proporcionan los diversos juegos de mesa, necesarios para la actividad comercial de Jugateca.
- Desarrollador web: Empresa encargada de la creación y mantenimiento del sitio web de Jugateca.
- Las casas de acogida con las que trabajaremos nuestros proyectos: Hogar Perpetuo Socorro y Hogar Inés Chambers.

- Gobierno del Ecuador: autoridades competentes relacionadas a nuestro negocio que dictaminen leyes o normativas de funcionamiento y operación.

-Medios de comunicación tradicionales y digitales.

#### **9.4.2. Estrategia de RSE de la organización**

Nuestro rol como empresa es involucrarnos a través de un modelo de negocio que genere impactos sociales en la educación interactiva de los niños de bajos recursos económicos. A través de nuestros valores corporativos, estamos comprometidos a formar ciudadanos Jugateca donde nuestros colaboradores participen como principales actores en nuestras actividades de responsabilidad social de manera consciente y transformadora.

#### **9.4.3. Objetivo y aplicación de estrategia RSE**

El proyecto para el grupo de interés externo busca participar en el bienestar emocional y salud de los niños que viven en dos orfanatos de la ciudad de Guayaquil, el Hogar Perpetuo Socorro en la ciudad de Guayaquil, casa de protección encargada de la formación integral de 38 niñas, adolescentes y jóvenes abandonadas, huérfanas de padre o madre; y el Hogar Inés Chambers, que acoge a 45 niños y niñas desde los 2 a los 12 años, que vienen de hogares disfuncionales víctimas del maltrato, abandono y abuso familiar (Casa hogar Perpetuo Socorro, 2021) (Chambers). Según datos del MIES en el Ecuador durante la pandemia del COVID-19 se generó un aumento de 102 % en el ingreso de menores a casas de acogida, al ser víctimas de maltrato, abusos y abandono (Universo, 2021)

Impulsar el desarrollo en la innovación tecnológica es un objetivos que persigue la estrategia de responsabilidad social que empleará Jugateca dirigida a stakeholders externos



como lo son las universidades en la ciudad de guayaquil, quienes podrán ser partícipes de manera original en la creación de un nuevo juego de mesa que cumpla con los valores y principios de jugateca, a través de un concurso que potencialice la creatividad y ponga a prueba su destreza en la innovación , diversión y desarrollo tecnológico.

#### **9.4.4. Principios del plan de RSE de la empresa**

- a. Compromiso social: Jugateca posee el interés por cumplir con los derechos de los niños, respecto a la accesibilidad a actividades como el deporte, juego y con gran énfasis en la recreación ya que se considera un estímulo para el desarrollo afectivo, físico, intelectual y social de la niñez y la adolescencia, pilares fundamentales para la autorrealización.
- b. Compromiso económico: La mayoría de los albergues funcionan por medio de donaciones que la comunidad realiza, las cuales se destinan para suplir necesidades básicas, como la alimentación, salud física, vestimenta y educación; desplazando las actividades recreativas a un segundo plano, al conocer esta realidad Jugateca decide contribuir en esta área con juegos dados de baja restaurados que beneficien a los niños y niñas.
- c. Iniciativa ambiental: el reciclaje y restauración de piezas y tableros de los juegos de mesa de Jugateca, contribuirá a mantener la vida útil de éstos haciéndolos aptos para su uso a largo plazo por los niños de las casas hogares establecidas, procurando cuidar al medio ambiente de este tipo de desechos plásticos.
- d. Compromiso en el aporte a la invención tecnológica: Jugateca considera que brindar oportunidades de innovación, contribuye al desarrollo de la educación en

el país, por lo tanto, uno de sus proyectos se vincula con los estudiantes de universidades quienes podrán elaborar nuevos juegos de mesa de manera creativa y funcional.

#### **9.4.5. Grupos de Interés**

Para los proyectos de responsabilidad social empresarial de Jugateca se establecieron a los siguientes grupos de interés:

Stakeholders externos: Comunidad (estudiantes de universidades)

Stakeholders externos: Comunidad (casas hogares)

#### **9.5. Plan de acción para cada proyecto**

**Nombre de proyecto:** Concurso “Innova y juega”

**Dirigido a:** Stakeholders externos: estudiantes universitarios de la carrera de administración de empresas, tecnología e innovación de los negocios, ingeniería mecánica, ingeniería industrial, párvulo, psicología infantil o sus afines.

#### **Objetivo**

A través de un concurso lograr diseñar y crear nuevos juegos de mesa que ayuden a la interacción familiar, fomentando la creatividad y la innovación en la comunidad de estudiantes universitarios.

#### **Descripción de las actividades a realizar**

- Promoción para conseguir participantes en universidades de carreras de administración de empresas, tecnología e innovación de los negocios, ingeniería mecánica, ingeniería industrial, párvulo, psicología infantil o sus afines. Se realizarán charlas de presentación y motivación para conseguir participantes. Se difundirá en redes sociales las pautas del concurso para que puedan acceder a la inscripción.
- Elección de alianzas y auspiciantes para organización financiera del concurso y premios.
- Capacitaciones y planificación de las bases del concurso, logística de promoción, conformación del jurado, creación de reglamento con una duración de 2 meses.

### **Contribución al logro de la RSC**

El desarrollo de nuevas invenciones tecnológicas y de recreación que beneficien a los grupos de interés es la contribución que este proyecto tiene como logro.

### **¿Cómo?**

Consiste en un concurso con repetición anual que impulsa a estudiantes universitarios de carreras que se vinculen con el desarrollo tecnológico, administración de empresas o educación infantil, para la invención de un juego de mesa virtual que hará presencia en la plataforma de jugateca, para esto los estudiantes deberán cumplir con especificaciones que van a la par de los valores, principios y objetivos de Jugateca respecto a la interacción familiar.

### **¿Dónde?**

Los talleres serán recibidos en las instalaciones de las universidades.

**¿Por qué?**

Permitirá que nuestros concursantes desarrollen nuevas propuestas que contribuyan al desarrollo de actividades de interacción familiar (juegos de mesa) mediante el uso de medios tecnológicos.

**¿Para qué?**

Para cumplir con nuestro compromiso de asegurar contribución a las estrategias de desarrollo sostenible.

**¿Para quién?**

Stakeholders externos: comunidad (estudiantes universitarios con carreras afines a desarrollo tecnológico)

**Nombre de proyecto:** “Diversión al hogar”

**Dirigido a:** Stakeholders externos: organizaciones sin fines de lucro (casas hogares)

**Objetivo**

Creación de un proyecto que beneficie a dos instituciones sin fines de lucro (casa hogares) a fomentar la recreación de los niños en acogida, mediante la implementación de juegos de mesa reciclados y restaurados de Jugateca, mientras se contribuye al cuidado ambiental.

**Descripción de las actividades a realizar**

- Contacto con Casas hogares establecidos en el proyecto para presentación de propuesta de RSE.
- Revisión de stock de juegos y separación de piezas que no presentan óptimas condiciones para nuestros clientes (Una vez cada 3 meses)
- Restauración de piezas y adecuación de los juegos. (Una vez cada 3 meses)
- Establecimiento de stock de juegos adecuados para cada casa hogar para envíos. (Una vez cada 3 meses)
- Visitas a las casas hogares (empleados de Jugateca), donde además de hacer entregas se explicarán la procedencia de los juegos, su impacto positivo para el medio ambiente, mientras participan enseñando y jugando con los niños. (una vez cada 3 meses).

### **Contribución al logro de la RSE**

Estas actividades están diseñadas para influir positivamente en la recreación de nuestro grupo de interés establecido, mediante la entrega artículos (juegos de mesa) en excelentes condiciones, contribuyendo a la conservación del medio ambiente.

### **¿Cómo?**

Mediante el reciclaje y reutilización de piezas y tableros que con restauración presentan buenas condiciones para seguir siendo utilizados por los niños de las casas hogares.

### **¿Dónde?**

En las bodegas de Jugateca se realizan inspecciones en el stock para separar los juegos que no pueden ser entregados en los planes de nuestros clientes, pero sí pueden ser restaurados en el área para continuar usándolos.

Las visitas interactivas y recreativas se realizarán en las casas hogares establecidos:  
Hogar Perpetuo Socorro y Hogar Inés Chambers.

### **¿Por qué?**

Es importante generar un vínculo entre Jugateca, sus empleados, la comunidad y el ambiente para una participación activa y constante, en la obtención de los logros establecidos.

### **¿Para qué?**

Para cumplir con nuestro compromiso social y ambiental, en contribución a los derechos de recreación de los niños y adolescentes, y disminuir los plásticos contaminantes que afectan al ambiente.

### **¿Para quién?**

Dirigido a Stakeholders externos: instituciones sin fines de lucro: Hogar Perpetuo Socorro y Hogar Inés Chambers.

## **9.5.1. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de las Naciones Unidas que cumple**

### **Jugateca con el proyecto**

**Proyecto: “Innova y Juega”**



Ilustración 13 ODS 9

Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

### **¿Qué dice ese ODS?**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible número 9 indican que:

La innovación y el progreso tecnológico son claves para descubrir soluciones duraderas para los desafíos económicos y medioambientales, como el aumento de la eficiencia energética y de recursos (Unidas, 2021).

### **¿Describir el ODS?**

El ODS 9, se relaciona ampliamente con la mejora en los sistemas de desarrollo tecnológico, identificándose como el punto de partida para la transformación en los sistemas de las actividades que benefician a la sostenibilidad del entorno.

### **¿Por qué su proyecto contribuye a ese ODS?**

Nuestro proyecto “Innova y juega” tiene como finalidad contribuir al desarrollo de las aptitudes de estudiantes universitarios de carreras afines al desarrollo de tecnología e innovación de los negocios , ingeniería mecánica, ingeniería industrial, párvulo, psicología infantil o sus afines de las universidades con presencia en la ciudad de Guayaquil, ofreciéndoles un acercamiento a la oportunidad de poner a prueba sus

conocimientos y creatividad, motivándolos a una participación constante en gestiones tecnológicas para el desarrollo sostenible.

**Proyecto: “Diversión en el hogar”**



Ilustración 14 ODS 13

Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

**¿Qué dice ese ODS?**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible número 3 indican:

No hay país en el mundo que no haya experimentado los dramáticos efectos del cambio climático. Las emisiones de gases de efecto invernadero continúan aumentando y hoy son un 50% superior al nivel de 1990. Además, el calentamiento global está provocando cambios permanentes en el sistema climático, cuyas consecuencias pueden ser irreversibles si no se toman medidas urgentes.

**¿Describir el ODS?**

El ODS 13, promueve la adopción de medidas urgentes que mitiguen los daños que recibe el medio ambiente que generan cambios climáticos abruptos que traen consigo daños a las regiones (Unidas, 2021).



### ¿Por qué su proyecto contribuye a ese ODS?

Diversión al hogar, utiliza como una de sus pautas para alcanzar logros establecidos, el reciclaje en los juegos de Jugateca, brindándoles restauración que permite continuar con el ciclo de vida de estos artículos, evitando ser desechados y convertirse en contaminantes. Además de informar y brindar charlas a los niños y adolescentes que pertenecen a las casas hogares acerca de la ideología del reciclaje y el impacto positivo que genera.

### 9.6. Posibles alianzas estratégicas con Stakeholders para la implementación de los proyectos de RSE

La posible alianza se puede generar en el proyecto “Diversión al hogar” con demás actores de la comunidad como lo son los artesanos, quienes son capaces de restaurar los juegos de mesa que requieran arreglos.

### 9.7. Recurso humano (RSE en el organigrama empresarial). Ubicar responsabilidades para la implementación de proyectos y seguimiento

<b>Proyecto:</b>		<b>“Innova y juega”</b>	
<b>Ítems</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Responsable</b>	<b>seguimiento</b>

<p>Elaboración de lista de posibles alianzas y auspiciantes y posterior establecimiento para organización financiera del concurso y premios.</p>	<p>Reuniones con empresas para socialización de propuestas.</p>	<p>Gerente general</p>	<p>Establecido cinco meses antes de la ejecución del proceso de capacitación.</p>
<p>Planificación cronograma de actividades de concurso</p>	<p>Estipulación de las bases del concurso, logística de promoción, conformación del jurado, creación de reglamento.</p>	<p>Gerente General</p>	<p>Establecido cuatro meses antes de la ejecución del proceso de capacitación.</p>
<p>Promoción en redes sociales</p>	<p>Diseño y pauta de piezas publicitarias</p>	<p>Community manager y Gerente General</p>	<p>Establecido tres meses antes de la ejecución del proceso de capacitación.</p>
<p>Visita a universidades de la ciudad de Guayaquil</p>	<p>Visita a decanatos para la socialización de propuesta a directivos y obtener autorización para espacios físicos destinados para la inducción de charlas informativa a estudiantes</p>	<p>Gerente General y colaboradores de atención al cliente</p>	<p>establecido cuatro meses antes de la ejecución del proceso de capacitación.</p>

Inscripción y establecimiento de concursantes.	Recepción de documentación pertinente y elaboración de lista de concursantes	Colaboradores de atención al cliente	Establecido dos semanas antes de iniciar el proceso de capacitación.
Capacitaciones	Charlas informativas acerca de normativas y parámetros para el concurso.	colaboradores de atención al cliente	Inicio de capacitaciones con duración de dos meses, compuesto por 3 visitas mensuales.
<b>Proyecto:</b>		<b>“Diversión al hogar”</b>	
<b>Ítems</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Seguimiento</b>
Contacto con casas hogares	Visita y presentación de proyecto a administradores de las dos casas hogares escogidas	Colaborador de atención al cliente y Gerente General	Al iniciar la puesta en marcha del proyecto de RSE.
Revisión de stock de juegos	Separación de piezas que no pueden ser enviadas a nuestros clientes pero que presentan condiciones para ser restauradas y readecuadas según los juegos	Asistente de operaciones	Una vez cada 3 meses.
Abastecimiento de implementos para reciclaje y readecuación	Compra de artículos necesarios para mantenimiento de las piezas y tableros de juegos	Contador externo y Gerente General	Una vez cada 3 meses.

Restauración de piezas y adecuación de los juegos	Correcciones de defectos y nuevo empaquetado de juegos.	Asistente de operaciones y artesanos aliados.	Una vez cada 3 meses.
Establecimiento de stock de juegos para reutilización	Separación de stock para casas hogares.	Asistente de operaciones	Una vez cada 3 meses.
Visitas a las casas hogares	Planificación y selección de personal por visita interactiva a casas hogares	Todos los colaboradores (alternados, 2 por visita)	Una vez cada 3 meses.
Gestión de presupuesto y pagos.	Establece el presupuesto para cada actividad y las condiciones de pago.	Contador externo y gerente general	Una vez cada 3 meses.

### **9.8. Acciones de comunicación de la estrategia de RSE y sus proyectos.**

Proyecto: “Innova y juega”

Comunicación interna:

- Mailing a empleados de jugateca.

Comunicación externa:

- Publicaciones en redes sociales de Jugateca.
- Visitas a centros universitarios para la socialización de concurso

El proyecto iniciará a desarrollarse con cinco meses de anticipación donde se establecerán bases de concursos así como alianzas auspiciantes con un mes de anticipación, estas gestiones se realizarán en un lapso establecido de 2 meses, mientras que el proceso de promoción, establecimiento de 10 concursantes, definición de cronograma será en un lapso de un mes, y la ejecución de charlas tomarán 2 meses, y para el desarrollo total del juego los concursantes tendrán un mes adicional para presentar sus prototipos ante un jurado especializado compuesto por 6 miembros de los auspiciantes ,expertos en el área de desarrollo tecnológico y gerente general de jugateca.

Proyecto: “Diversión al hogar”

Comunicación interna:

- Mailing a empleados.
- Mailing a casas hogares establecidas.

Comunicación externa: (publicidad)

- Publicaciones en redes sociales de Jugateca.
- Banners informativos.
- Piezas audiovisuales de la labor emprendida por Jugateca.
- Publicaciones en páginas oficiales de las casas hogares.
- Piezas audiovisuales de la labor emprendida por Jugateca.

El proyecto se realizará al cumplir un año del inicio de las actividades de Jugateca, ya que así se lograr reunir un stock considerable de piezas para restauración, para donar a las casas hogares establecidas, y entregarla cada 3 meses, es decir 4 reuniones durante su duración, un año.

## **9.9. Presupuesto asignado a la estrategia de RSE y sus proyectos**

**“Innova y juega”**

<b>Item</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V/U</b>	<b>Valor total</b>
1. Premios y ceremonia de premiación	Premios y organización de evento de premiación	1	\$1200	\$1200
2. Visitas instituciones y aliados	Viáticos y presentes	1	\$300	\$300
3. Pautaciones en publicaciones promocionales en redes sociales.	información de concurso, 3 semanales por 3 meses	9	\$25	\$225
			<b>Total Anual</b>	<b>\$1725</b>

**“Diversión al hogar”**

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V/U</b>	<b>Valor total</b>
1. Restauración de piezas y tableros	Artesanos	Estimación trimestral 25	\$5	\$125
2. Visitas a casa hogares a cargo de empleados de Jugateca.	Material para capacitaciones	4	\$60	\$240
	Transporte	4	\$10	\$40
	Snacks	4	\$25	\$100
			<b>Total, Anual</b>	<b>\$505</b>

## 10. Conclusiones y recomendaciones

Desde una organización es importante mantener definida una estructura organizacional capaz de abarcar todas las necesidades de nuestros clientes, esto incluye tanto a los clientes internos como externos. Desde que escogemos a nuestro personal, debemos tener claro el perfil de las personas que deben cubrir el cargo aplicante, para poder definir sus responsabilidades y funciones dentro de la organización. También es importante definir los valores corporativos que las personas aplicantes deben reunir, pues no sirve tener al mejor trabajador si no honra los principios con que la corporación anhela en su convivencia laboral.

Parte de la estructuración organizacional es saber definir cuantas personas se necesitan en cada área de la organización que cubran las actividades internas y las necesidades o consultas que tengan nuestros clientes. De acuerdo a nuestro plan de marketing y de ventas podemos también entender cuántas personas deberíamos tener en nuestro headcount para no contar con gente de menos si proyectamos un crecimiento en nuestras ventas.

Nuestro modelo de negocios Jugateca busca mantenerse con una trayectoria laboral a largo plazo buscando ser la empresa líder en la suscripción de juegos de mesa a domicilio, por lo que nuestro modelo es retador, porque debemos tener personal ágil y con capacidad de respuesta inmediata para cumplir nuestros uno de nuestros objetivos de negocio que es mantener la renovación de suscripciones. Tenemos claro que debemos innovar, desarrollar nuevas estrategias que motiven a nuestros suscriptores a mantener o mejorar un plan comercial, los juegos de mesa son una herramienta de entretenimiento y diversión, pero también puede que los clientes encuentren alguna otra herramienta mas divertida o virtual que reemplace a este tipo de negocio. Por tal motivo, estamos proyectando no solo mantener los juegos de mesa tradicionales, sino renovar cada cierto tiempo el stock de

juegos, desarrollar a través de uno de nuestros proyectos de responsabilidad social nuevos juegos con universitarios y trabajar mucho en planes de recompensas para nuestros clientes desde nuestra página web.

El customer journey tiene un gran valor para nosotros y queremos alcanzar la satisfacción de nuestros suscriptores y que vivan una experiencia enriquecedora donde los principales actores son los miembros familiares.

Todos los colaboradores deberían tener claro cuál es su rol dentro de la empresa y como trabajarían para llegar al mismo objetivo que define una visión empresarial. Es imposible trabajar cada uno con una idea diferente si no se busca un solo objetivo general, y como van a lograr sacar adelante los objetivos de negocio. Para tal motivo deben definir un mecanismo de medición donde cada objetivo trazado tenga una forma de evaluación que se está cumpliendo de manera eficiente y correcta. Los KPIs son justamente una herramienta ganadora que nos va a ayudar a medir nuestra operatividad, nuestro servicio, nuestra eficiencia en generar ingresos a través de las suscripciones y si nuestro producto está impactando en la problemática actual donde nace nuestro proyecto que es la interacción familiar.

Con el desarrollo de la gerencia de administración he aprendido que el recurso humano es el más valioso para hacer funcionar una empresa y que debemos hacerles saber claramente como cumplir los objetivos de negocio a través de su rol empresarial. He logrado aprender que es importante definir estrategias corporativas que ayuden a la participación activa de actividades de responsabilidad social que vayan de la mano con los principios y valores corporativos y lo que queremos llegar a ser como empresa. No podemos quedarnos cruzados de manos sin poder aportar a nuestra responsabilidad por el futuro de nuestro planeta y sociedad, debemos desde nuestra corporación lograr



concientizar a nuestros colaboradores para que puedan aportar desde su puesto de trabajo a la transformación y desarrollo social que nos incluye a todos en el mundo.

Muchas personas piensan que hacer labor social es una pérdida de tiempo y en una empresa siempre va a ser un gasto adicional que no tenían contemplado, pero este taller me ha ayudado a comprender mejor que no una empresa no subsiste solo para generar ingresos sino para levantar una necesidad social. Si todos participáramos en una actividad de responsabilidad social estaríamos cubriendo algunas de las problemáticas que afronta nuestro planeta y el futuro de nuestras familias. Aportar socialmente es una responsabilidad tan importante como subsistir como empresa, te ayuda a mejorar la calidad de vida y pensamiento de tus colaboradores aportando de manera positiva en otras personas. En Jugateca estamos muy comprometidos con los dos proyectos de responsabilidad social, hemos buscado actividades que sean únicas, creativas y que impacten de manera positiva en el bienestar de otras personas y de nuestros colaboradores.

Nuestro proyecto de responsabilidad social “Diversión en el hogar”, contribuye en el cuidado del medio ambiente y también en la formación de nuevos ciudadanos jugateca que participan de manera consciente como gestor principal en el desarrollo emocional de niños de dos casas hogares de Guayaquil. Cada cierto tiempo el stock de juegos debe ser renovado por la vida útil de este, ya que nuestros clientes manipulan frecuentemente las fichas y tableros por lo que deberían ser desechados. Conscientes de los objetivos de desarrollo sostenible de las naciones unidas, hemos decidió aportar con el cuidado del medio ambiente mediante la restauración de juegos de mesa y destinarlos a un mejor uso.

En nuestro otro proyecto de responsabilidad social” Inova y juega” podemos hacer participar a universitarios que quieran desarrollar proyectos de innovación y tecnología para crear y diseñar nuevos juegos de mesa y poder ofrecerlos en nuestro stock de

productos. Con este proyecto aportamos al desarrollo creativo y tecnológico de estudiantes y les damos la oportunidad de darse a conocer en su carrera profesional.

Puedo concluir que con mi grupo de compañeros hemos logrado desarrollar una modelo de negocio que nos encanta y que muchos de nosotros implementamos en nuestros hogares para mantener esa unión y comunicación familiar en nuestro tiempo de ocio. Queríamos transmitir estas costumbres familiares que ayudan a un problema social el cual nos está consumiendo en esta nueva realidad de convivencia.

## 11. Referencias

*Casa hogar Perpetuo Socorro.* (2021). Obtenido de <https://casahogarperpetuosocorrog.org/>

Chambers, H. I. (s.f.). Obtenido de <https://www.facebook.com/HogarInesChambers/>

Comercio, D. E. (marzo de 2021). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/demanda-internet-emergencia-coronavirus-ecuador.html>

Levin, E. (08 de 10 de 2014). *Infancia y subjetividad. Conferencia de la Universidad Icesi, Univalle, Colombia.*

*Naciones Unidas.* (2021). Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Unidas, N. (2021). *Naciones Unidas.* Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Universo, D. E. (24 de Julio de 2021). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/mas-ninos-entraron-a-albergues-durante-la-pandemia-del-covid-19-en-ecuador-nota/?modulo=related&seccion=Guayaquil&subseccion=Comunidad&origen=/guayaquil/comunidad/la-adopcion-en-ecuador-toma-mas-de-un-ano-el-mie>

Universo, E. (2020). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/larevista/2020/10/31/nota/8031880/razon-que-juegos-mesa-vuelven-ganar-popularidad/>

