



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
Y CIENCIAS POLÍTICAS

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

**MODELO DE NEGOCIO**

**“JUGATECA”**

**GERENCIA DE ESTUDIO TÉCNICO Y LEGAL**

**Elaborado por:**

**Fabrizio Luis Bellini Robles**

**Tutoría por: Héctor Andrade**

**GRADO**

**Trabajo previo a la obtención del Título de:**

**Licenciado en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador**

**Febrero, 2022**

## 2. Cláusula de autorización

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

Yo, **FABRIZIO LUIS BELLINI ROBLES** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación “**GERENCIA DE ESTUDIO TÉCNICO Y LEGAL**”, 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 **Ana Belén Falconí, Janis Zambrano, Emilia Vera, Gabriel Verduga e Irene Viteri**

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.



---

**FABRIZIO LUIS BELLINI ROBLES**

**0905479374**

Declaro que

**Yo, Fabrizio Luis Bellini Robles** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**JUGATECA**” 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.



---

**FABRIZIO LUIS BELLINI ROBLES**

**0905479374**

### **3. 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.

#### **4. Palabras Clave**

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

#### **5. 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.

#### **6. Índice de contenidos**

Contenido

2. Cláusula de autorización .....	2
3. Resumen Ejecutivo.....	4
4. Palabras Clave .....	5
5. Consideraciones Éticas.....	5
6. Índice de contenidos.....	5
INDICE DE FIGURAS.....	7

INDICE DE FIGURAS .....	8
7. Antecedentes y Justificación del Proyecto .....	8
8. Objetivo General y Específicos del Proyecto .....	14
<b>Objetivo general</b> .....	14
<b>Objetivos específicos</b> .....	14
9. Breve descripción del modelo de negocio .....	16
10. Descripción del modelo de negocio .....	19
10.1. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO .....	18
<b>10.1.1. Descripción corta del Producto</b> .....	19
<b>10.1.2. Prototipo</b> .....	20
<b>10.1.3. Procesos</b> .....	36
<b>10.1.4. Determinación de la capacidad productiva</b> .....	39
<b>10.1.5. Ubicación del Proyecto</b> .....	40
<b>10.1.6. Diseño arquitectónico</b> .....	41
<b>10.1.7. Detalle de costos</b> .....	42
<b>10.1.8. Vida Útil</b> .....	46
GERENCIA: ESTUDIO LEGAL .....	47
<b>Tipo de compañía</b> .....	47
<b>Propiedad intelectual</b> .....	47
<b>Contratos con clientes internos y externos.</b> .....	48

<b>Permisos y autorizaciones</b> .....	49
<b>Datos personales y comercio electrónico</b> .....	50
<b>Derechos del consumidor</b> .....	52
11. Conclusiones y recomendaciones .....	54
<b>Conclusiones</b> .....	54
<b>Recomendaciones</b> .....	56
<b>Reflexión</b> .....	56

## INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Personas de 5 y más años que tienen teléfono celular activado, por sexo.....	11
Ilustración 2. Estadísticas de la situación digital de Ecuador en el 2020-202.....	12
Ilustración 3. Proporción de personas que tienen teléfono celular activado por grupos de edades .....	13
Ilustración 4 Lugar de uso de Internet entre edades de 5 a 17 años. ....	13
Ilustración 5 vista página principal.....	20
Ilustración 6 Vista inicio de sesión.....	21
Ilustración 7 Vista selección de juegos.....	22
Ilustración 8 Vista información del juego .....	23
Ilustración 9 Vista selección del plan .....	24
Ilustración 10 Vista registro de usuario .....	25

Ilustración 11 Vista página de pagos .....	26
Ilustración 12 Vista Creación perfil de usuario .....	27
Ilustración 13 Vista soporte y asistencia .....	28
Ilustración 14 Vista sistema de recompensas y blog .....	29
Ilustración 15 Vista interfaz desde celular .....	30
Ilustración 16 Packing exterior e interior .....	31
Ilustración 17 Triángulo de servicio .....	44
Ilustración 18 Proceso de decisión de adquisición .....	36
Ilustración 19 Proceso de adquisición .....	36
Ilustración 20 Manejo de quejas .....	38
Ilustración 21 Proceso de despacho de productos .....	38
Ilustración 22 Proceso de devoluciones.....	39
Ilustración 23 Layout de establecimiento .....	41

## **INDICE DE FIGURAS**

Tabla 1 Precio establecido de planes .....	32
Tabla 2 Detalle de inversiones.....	43

### **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” (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.

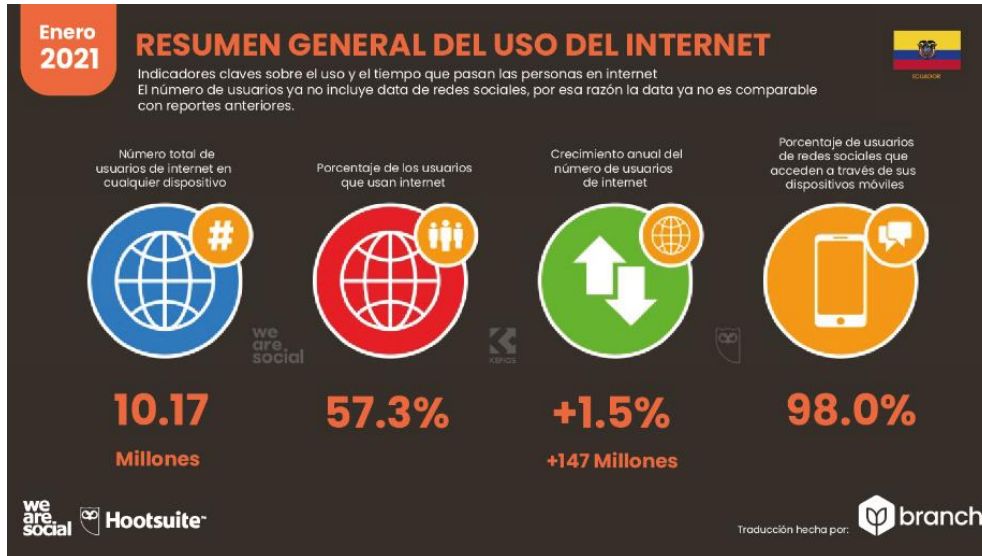


Ilustración 1 Estadísticas de la situación digital del Ecuador en el 2020-2021

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.

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

INEC | Buenas cifras, mejores vidas

► 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.

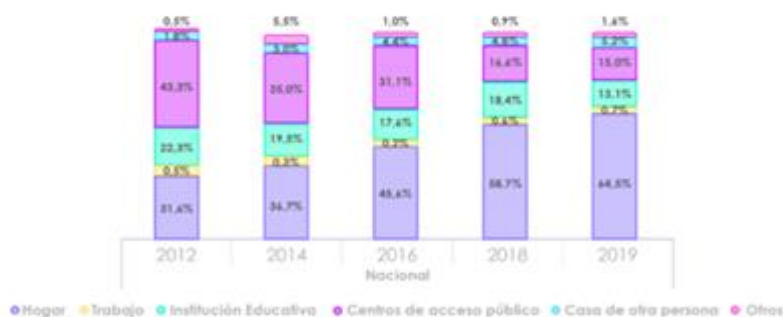


Ilustración 3 Lugar de uso de internet entre edades de 5 a 17 años.

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. 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.

## **10. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO**

### **Nombre del Servicio**

Jugateca

### **Propuesta de valor**

Fomentar la interacción familiar de manera divertida, usando juegos de mesa, con un modelo de suscripción mensual adaptable a los requerimientos de cada usuario mediante una interfaz de fácil manejo, que brinda asistencia personalizada, brindando seguridad y calidad en la adquisición de planes.

### **10.1.1. Descripción corta del Producto**

Jugateca, es una empresa de servicio dedicada al alquiler de una gran variedad de juegos de mesa, por medio de un sitio web con una interfaz adaptable a dispositivos con conexión a internet, fácil de usar, que permite a sus clientes crear su propia cuenta de usuario con avatar personalizado y proporcionar datos de pago con altos filtros de seguridad al escoger el sistema online donde el cliente puede obtener grandes promociones y premios por fidelidad a la marca a través de un sistema de acumulación de monedas(puntos) canjeables por juegos adicionales, además de pertenecer automáticamente a la comunidad de usuarios que pueden su experiencia con Jugateca en el blog de la plataforma al realizar sus publicaciones en redes sociales (facebook e instagram) empleando los hashtags de la marca, Jugateca ofrece planes de suscripción que se ajustan a las necesidades, deseos y presupuesto de sus clientes, con la posibilidad de elección en 4 tipos de planes que garantizan diversión e interacción familiar, brindando información útil que le permita conocer acerca de los beneficios y características que posee cada juego para una elección más certera, fomentando mejoras en el vínculo familiar, la comunicación positiva, el pensamiento crítico y el cumplimiento de reglas.

Jugateca se preocupa por brindar una experiencia única y completa a sus clientes en cuanto a sus requerimientos, posee dos sistemas de pago, el ya mencionado vía online y la opción de pago al recibir el paquete, siguiendo esto también se brinda la opción de entregas a domicilio y retiros en la zona de Pick Up en el establecimiento de la empresa. Jugateca ofrecerá a sus clientes de manera permanente la opción de solicitar juegos adicionales en su plan con precios que varían dependiendo de la cantidad de juegos requeridos: los juegos adicionales de 3 a 4 tendrán el costo de \$5.00 c/u; de 5 a 6 \$12,00 y más de 6 \$17,00 c/u ;

la empresa busca una constante mejora del servicio, por tanto, el usuario posee el botón de soporte y asistencia reflejado en una caja de chat que se encargará de ofrecer información, receiptar quejas o dudas de una manera más practica acortando la demora en resolución conflictos de índole bajo, en caso de existir problemas o reclamos con mayor agravio se establecerá un ticket de atención que manejará de una manera más profunda dicho problema.

### 10.1.2. Prototipo

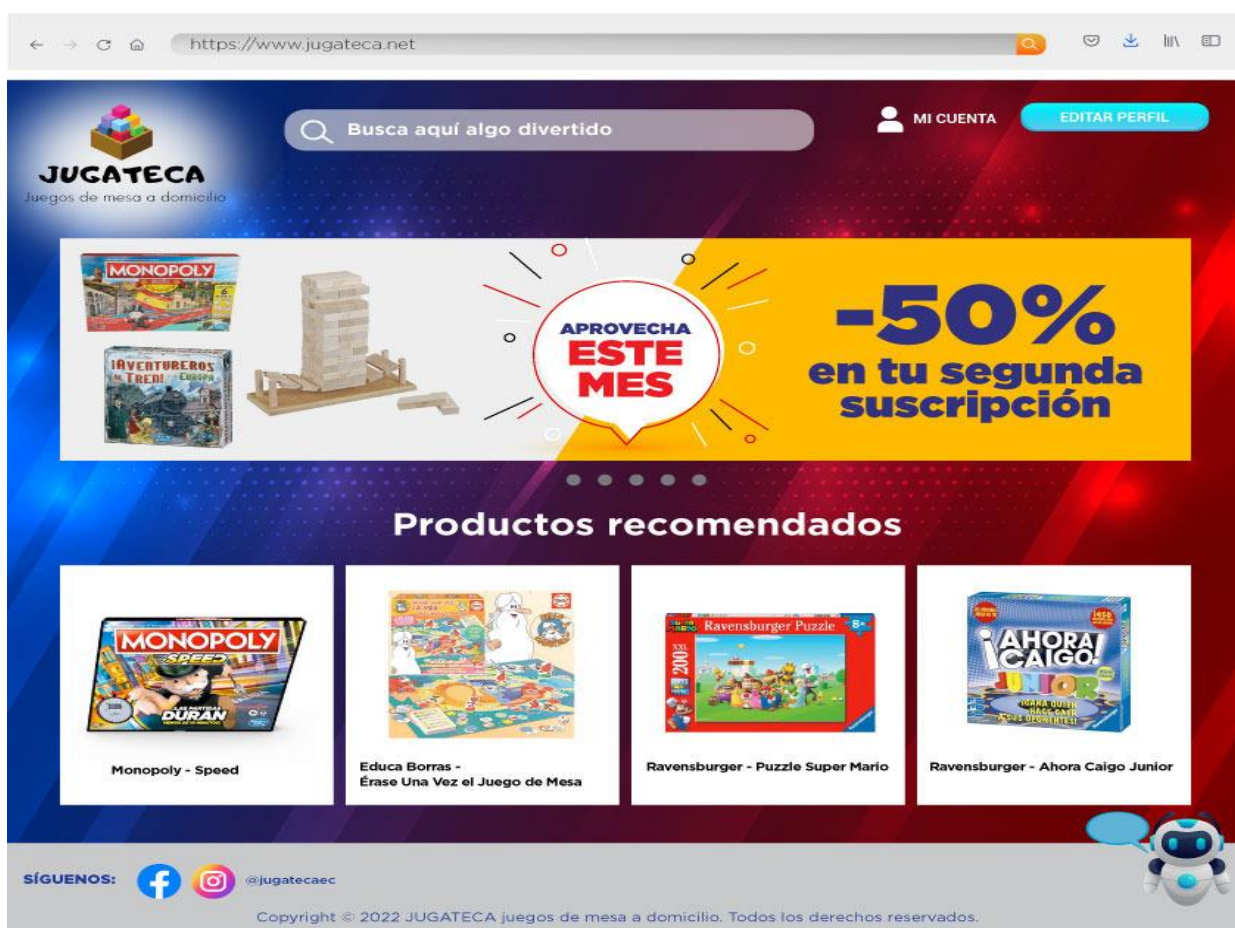
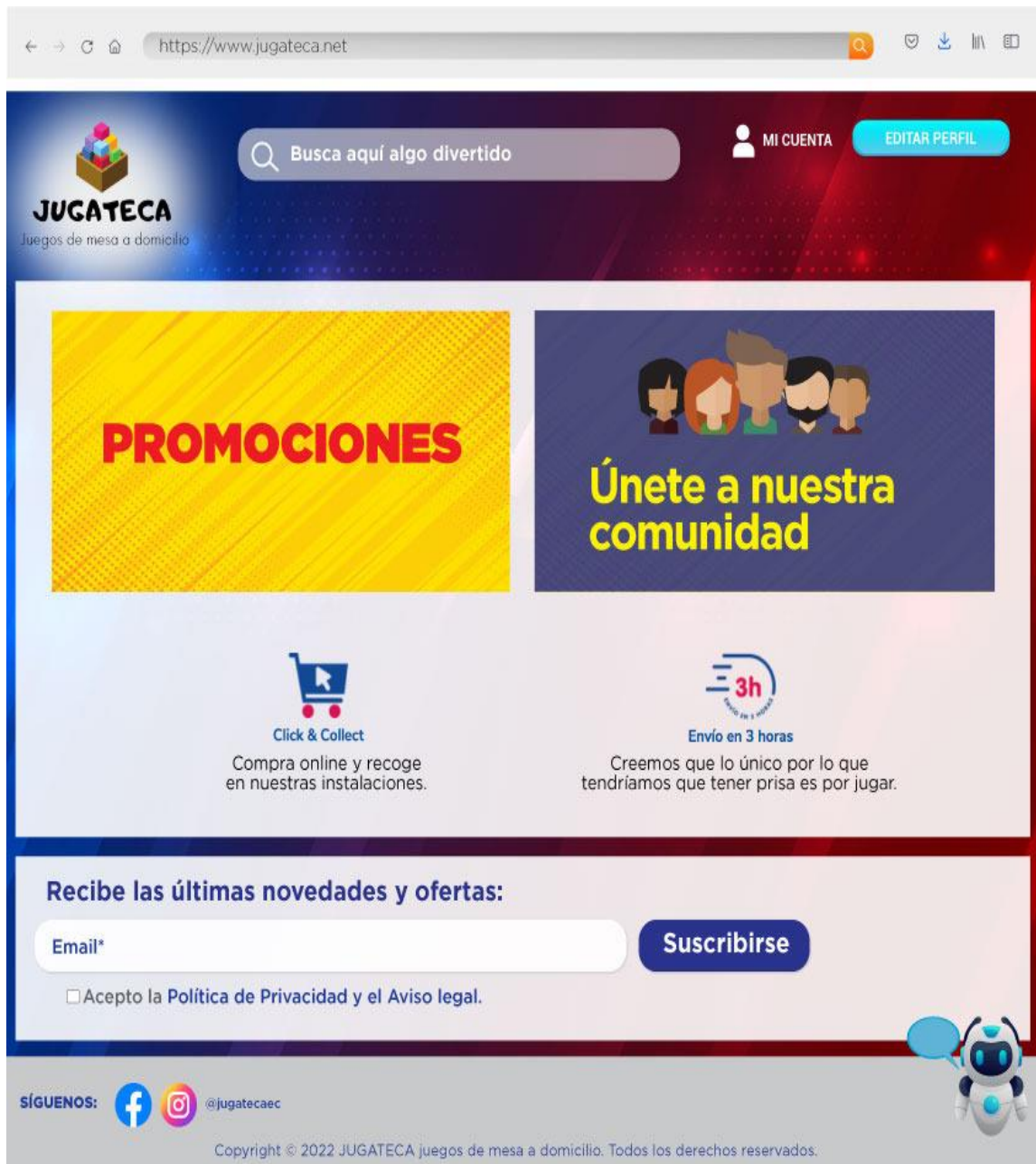


Ilustración 4 vista página principal

Fuente: Autores



*Ilustración 5 Vista inicio de sesión*

*Fuente: Autores*

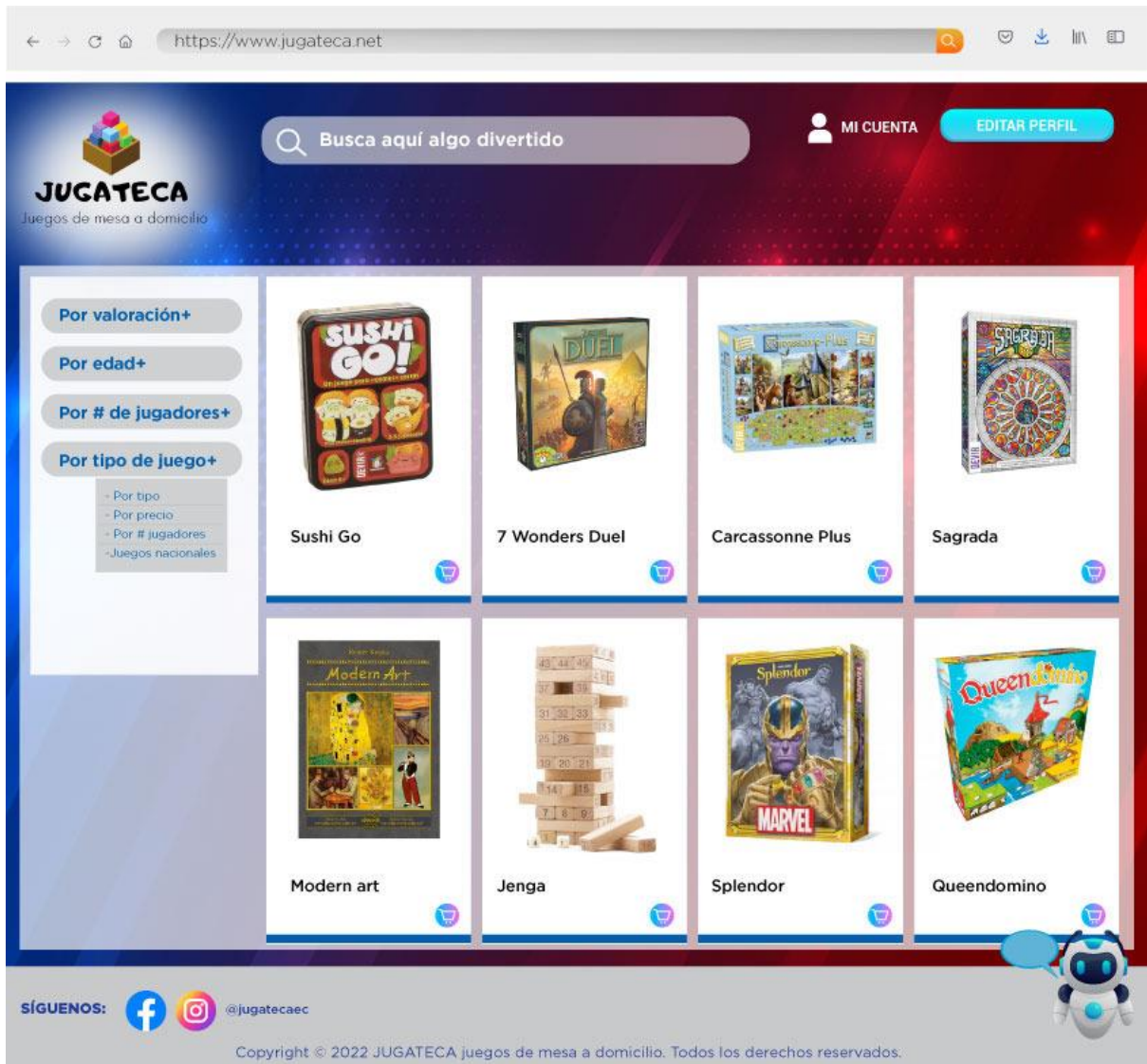



Ilustración 6 Vista selección de juegos

Fuente: Autores

← → ↻ 🏠 <https://www.jugateca.net> 🔍 🛒 📄 🗂



🔍

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

**JUGATECA**  
Juegos de mesa a domicilio

**JUEGOS SELECCIONADOS**

[Suscríbete](#)

COD: 08LDF




## 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 9/2/22  
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 busc...

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 7 Vista información del juego*

*Fuente: Autores*

← → ↻ 🏠 <https://www.jugateca.net> 🔍 📄 📱 🌐



# JUGATECA

Juegos de mesa a domicilio

## SELECCIONA TU PLAN

	Ahorra el 46%	Ahorra el 51%	Ahorra el 56%
<b>Plan Fin de semana</b>	<b>Plan Mensual</b>	<b>Plan Trimestral</b>	<b>Plan Anual</b>
<b>US\$ 8,00</b>	<b>US\$15,00</b>	<b>US\$42,88</b>	<b>US\$171,50</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 juegos a su elección</li><li>• Creación de avatar</li><li>• Acceso a nuestra comunidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 juegos a su elección</li><li>• Creación de avatar</li><li>• Acceso a nuestra comunidad</li><li>• Plan de recompensas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 juegos a su elección</li><li>• Creación de avatar</li><li>• Acceso a nuestra comunidad</li><li>• Plan de recompensas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 juegos a su elección</li><li>• Creación de avatar</li><li>• Acceso a nuestra comunidad</li><li>• Plan de recompensas</li></ul>
<a href="#">CONTRATAR</a>	<a href="#">CONTRATAR</a>	<a href="#">CONTRATAR</a>	<a href="#">CONTRATAR</a>

 [jugatecajuegosdemesa@gmail.com](mailto:jugatecajuegosdemesa@gmail.com)  
Envía un email!

 0994992211  
Llámanos!

SÍGUENOS:   @jugatecaec



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

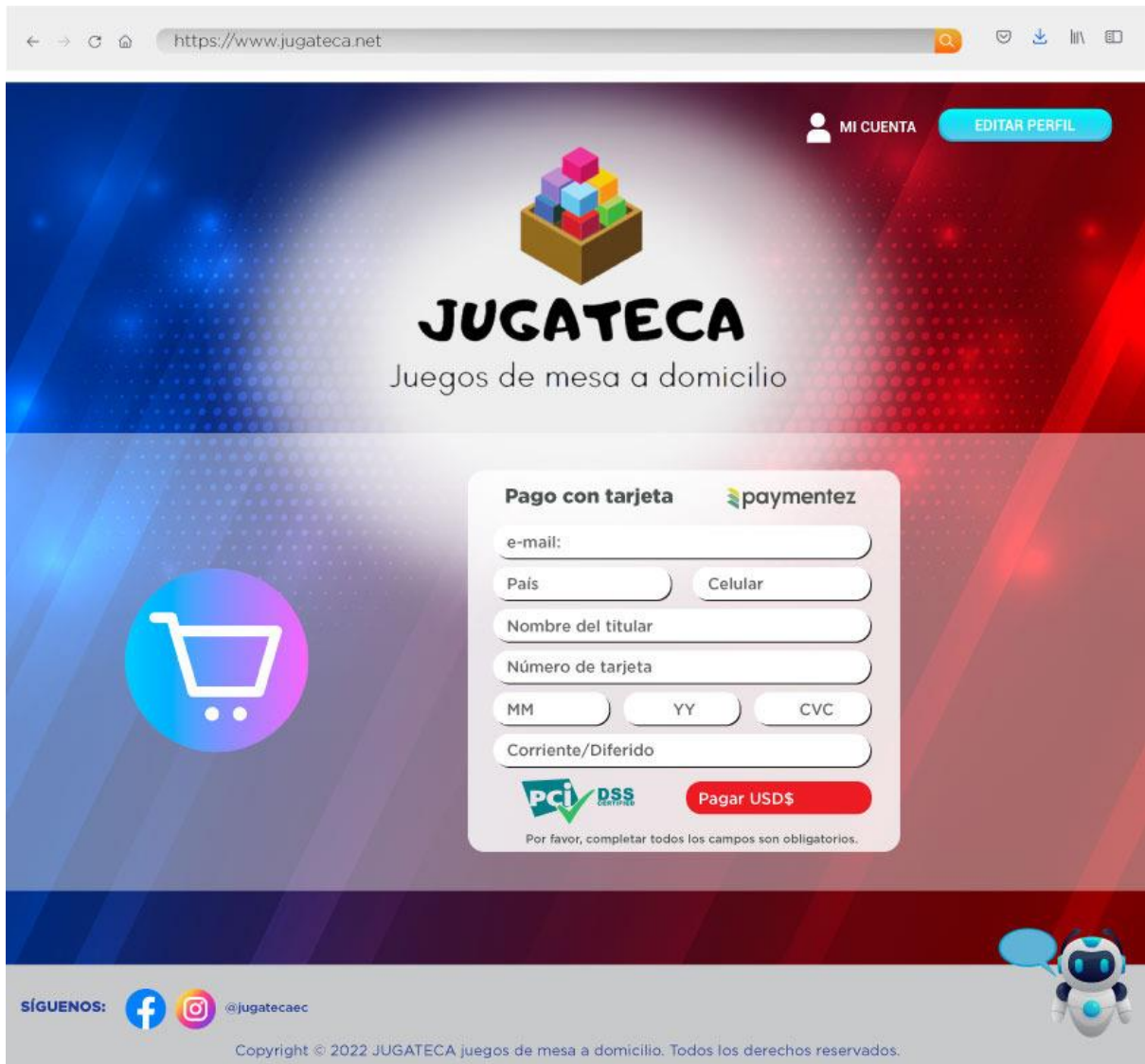
Ilustración 8 Vista selección del plan

Fuente: Autores



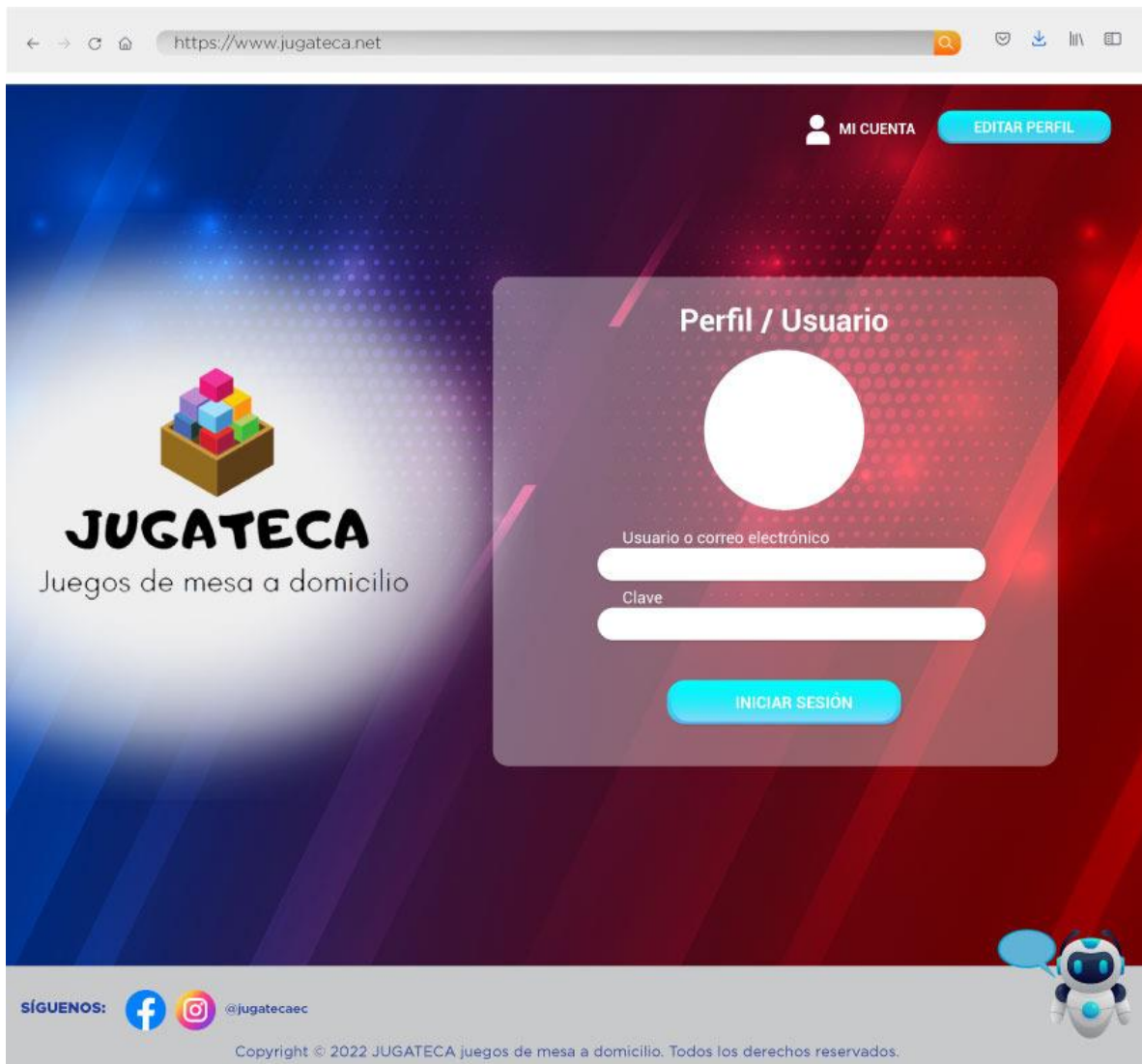


*Ilustración 9 Vista registro de usuario*  
*Fuente: Autores*



*Ilustración 10 Vista página de pagos*

*Fuente: Autores*



*Ilustración 11 Vista Creación perfil de usuario*

*Fuente: Autores*



*Ilustración 12 Vista soporte y asistencia*

*Fuente: Autores*



Ilustración 13 Vista sistema de recompensas y blog

Fuente: Autores

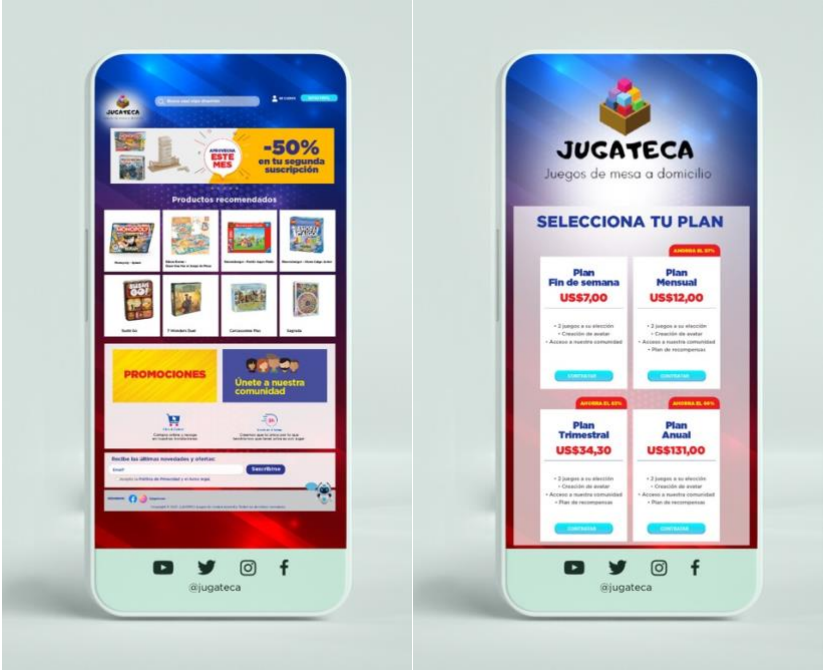


Ilustración 14 Vista interfaz desde celular

Fuente: Autores



*Ilustración 15 Packing exterior e interior*

*Fuente: Autores*

## **Precio**

Contaremos con cuatro planes de suscripción:

*Tabla 1 Precio establecido de planes*

<b>Tipo de plan</b>	<b>Precio en US\$</b>
Fin de semana	8.00
Mensual	15.00
Trimestral	42.88
Anual	171.50

*Fuente: Autores*

## **Stock**

Jugateca contará con un Stock surtido de juegos de mesa que suplen los requerimientos de los suscriptores indicados en los planes escogidos, se estableció la cantidad de entre 40 y 60 juegos por cada uno de los 80 existentes para las diversas categorías ofertadas, los cuales se mantendrán almacenados en la bodega de Jugateca de manera cuidadosa, para conservar una presentación impecable.

Categorías: Juegos de tableros contemporáneos, juegos de fichas, juegos de roles, juegos de tableros tradicionales, juegos de cartas.



## **Días de Envío**

Las políticas de Jugateca establecen un periodo de espera de 3 horas para que el paquete que contiene los juegos llegue a su destino.

El horario de atención es de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 18:00, cabe recalcar que no hay atención al público sábados ni domingos, con relación a los despachos en el caso del plan “fin de semana” se despachará el viernes y se lo retira el lunes.

## **Botón de compartir en redes sociales**

Desde el sitio web de Jugateca, cada usuario puede compartir su avatar personalizado con el logo de Jugateca, al igual que compartir sus logros cada vez que gane estrellas. (Puntos por concluir sus planes) en redes sociales como: Facebook e Instagram.

## **Descripción de las características del servicio**

Jugateca, oferta a sus usuarios, el servicio de alquiler de una gran variedad de juegos de mesa, divididos por categorías; por medio de una interfaz que ofrece planes preestablecidos y personalizados según gustos y conveniencia del cliente, permitiendo elecciones de medios de pago y entrega, además de asistencia online, si lo desea.

Jugateca contara con 4 tipos de contratos para sus clientes:

- Plan Fin de semana: En este plan Jugateca entregará dos juegos por el valor de uno a sus clientes.
- Plan Mensual: En este plan Jugateca entregará 2 juegos semanales durante la duración de la suscripción.
- Plan Trimestral: En este plan Jugateca entregara 2 juegos semanales

durante la duración de los tres meses de suscripción.

- Plan Anual: En este plan Jugateca entregará 2 juegos semanales durante toda la duración del plan de suscripción.

Facilidad de acceso: Jugateca presenta una plataforma con una interfaz de fácil manejo que pretende facilitar la adquisición de planes. Horarios de atención al usuario Flexibles: Disponible de lunes a viernes desde la 8:00 am a 18:00 pm, en caso de que el usuario se contacte fuera de los horarios fijados, los mensajes se almacenarán y serán respondidos a primera hora el siguiente día al inicio de atención.

Historial de experiencia: La plataforma contará con videos testimoniales de los usuarios de Jugateca, que pretenden generar mayor confianza a los nuevos usuarios.

Comunidad de usuarios: Mediante redes sociales se generarán concursos que motiven a los usuarios a compartir sus momentos felices con Jugateca fotos o avatar, mediante dinámicas y así crear una gran familia virtual.

Garantía: Entregas en fechas establecidas con el usuario, en caso de llegar tarde se le hará descuentos en sus siguientes planes.

Calificación del Servicio: Los clientes pueden calificar el servicio brindado por Jugateca en la plataforma.

### **Explicación de las ventajas para el cliente al adquirir el servicio.**

El cliente no necesita invertir fuertes sumas de dinero para adquirir variedad de juegos de mesa.

El usuario puede ganar premios por fidelidad a la marca.

El cliente obtiene beneficios propios de los juegos de mesa y la interacción familiar: Ayudan al desarrollo de sus capacidades motoras, mentales y sensoriales.

Desarrollan la concentración, la memoria, la observación y la imaginación.

Muestran cómo resolver problemas, elaborar estrategias y tomar decisiones.

Enseñan a cumplir las normas de convivencia.

### **Categoría a la que pertenece el producto**

Entretenimiento.

### **Fortalezas**

Jugateca se sitúa en el mercado como una empresa pionera en el alquiler de juegos de mesa, con planes accesibles y personalizados para el cliente.

Ofrece sugerencias según las necesidades del usuario detectadas por un algoritmo con base en los datos proporcionados por el usuario.

Atención personalizada con asesores en caso de que el cliente lo requiera.

Programa permanente de incentivo para sus usuarios.

### **Servicios Similares**

Actualmente no existe una empresa dedicada al alquiler de juegos de mesa a nivel de Guayaquil ni a nivel nacional, aun así, se toma en consideración, tres opciones sustitutivas de Jugateca.

Juegos de mesa Online, que permiten interacción familiar desde dispositivos con conexión a internet.

Aplicaciones para celulares y tablets vigentes en Marketplace e IOs, que permiten interacción familiar.

Jugueterías que expenden juegos de mesas.

### 10.1.3. Procesos

## Proceso de Decisión de Adquisición

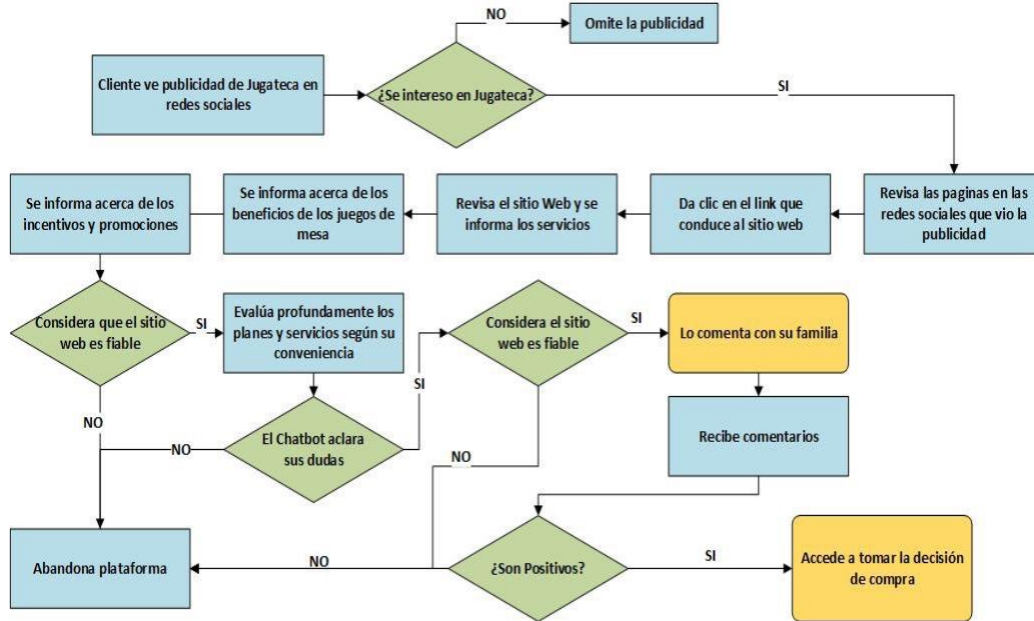


Ilustración 16 Proceso de decisión de adquisición

Fuente: Autores

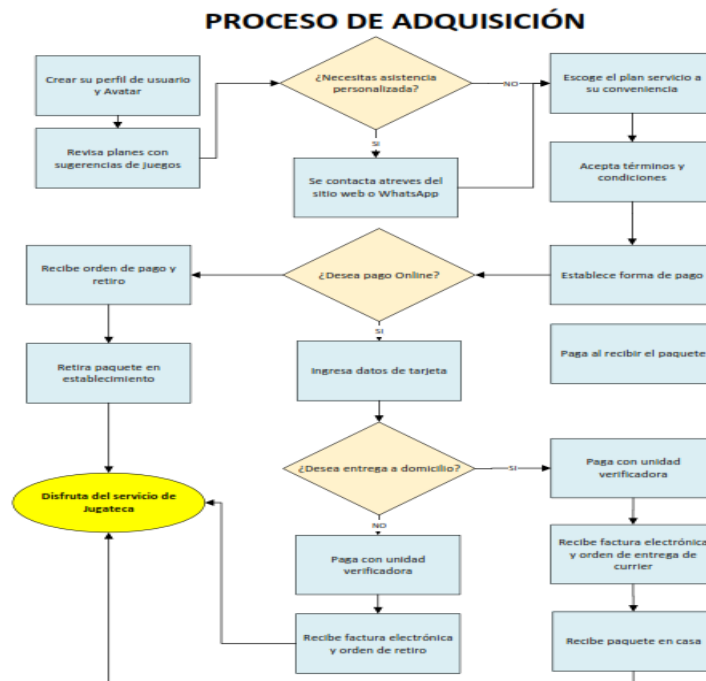


Ilustración 17 Proceso de adquisición

Fuente: Autores

### **Momentos de la verdad:**

Impresión de los usuarios de redes sociales, por publicidad de la marca. Es el primer impacto de los usuarios hacia Jugateca, si es impactante el público deseará conocer a la marca.

Impresión de los usuarios por perfiles en redes sociales de la marca. El segundo contacto con los usuarios que se sintieron atraídos, al ver las piezas audiovisuales se sentirá motivados por descubrir los beneficios de la marca.

Impresión de los usuarios por plataforma de la marca. Los usuarios Atención al cliente, para responder sus dudas de contratación de servicio y forma de pagos. La forma en la que se sienten atendidos, será capaz de generar relaciones redituables con Jugateca.

Recepción de paquete o atención en el área de pick up. El momento de recibir el paquete del plan seleccionado denotará la calidad de Jugateca al poseer una buena presentación en excelente estado.

Impresión de usuario por el establecimiento. Un lugar limpio y ordenado, será capaz de generar una actitud positiva y seria ante los usuarios.

Atención en el área de servicio al cliente en el establecimiento. Si el cliente se siente conforme con la marca la relación será duradera.

## Manejo de Quejas de Clientes

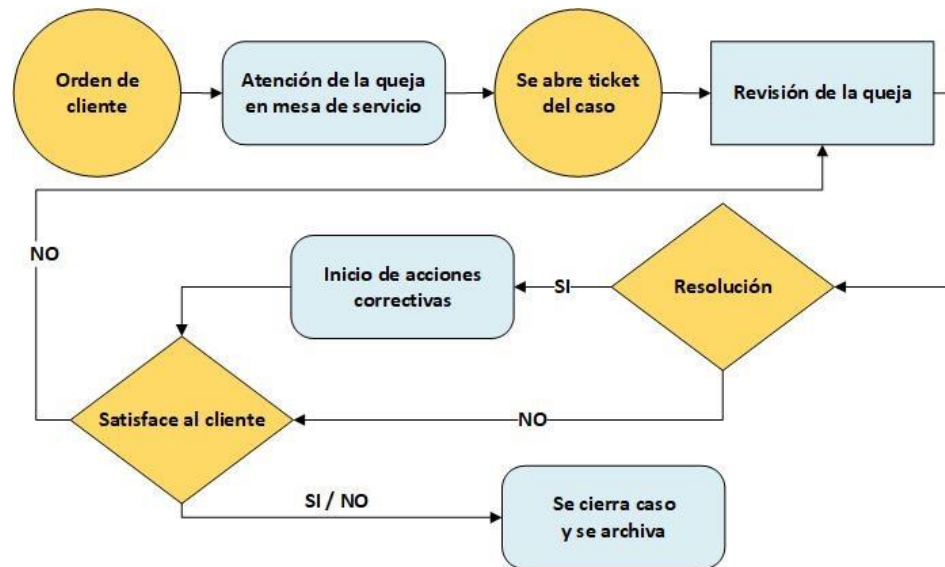


Ilustración 18 Manejo de quejas

Fuente: Autores

## Proceso de Despacho de Productos a Clientes

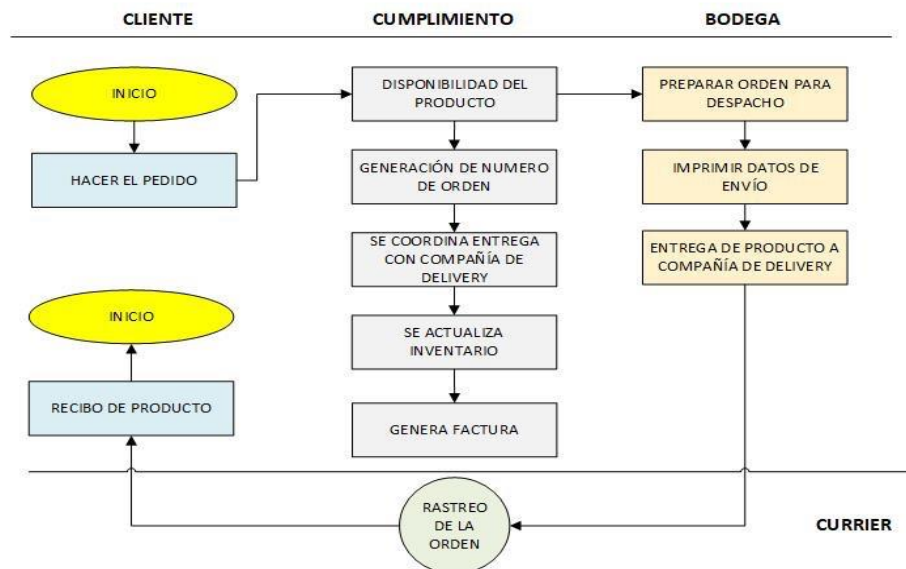


Ilustración 19 Proceso de despacho de productos

Fuente: Autores

## DEVOLUCIÓN DE JUEGOS

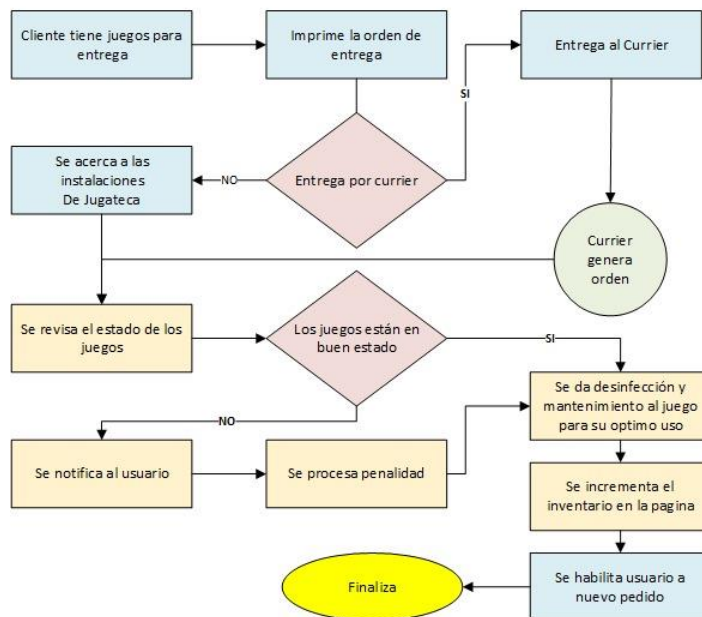


Ilustración 20 Proceso de devolución de juegos de mesa

Fuente: Autores

### 10.1.4. Determinación de la capacidad productiva

Se espera alcanzar una demanda mensual máxima de 2,000 suscripciones, por lo que, se determinó necesario la inclusión de dos Asistentes de operaciones, ya que, cada uno puede atender y preparar 6 pedidos por hora (paquete de juegos de mesa en el plan seleccionado), es decir que, al existir dos Asistentes de operaciones cada uno atiende 48 suscripciones diarias, dando como resultado general 96 solicitudes atendidas.

En promedio, durante un mes hay 22 días laborables con jornadas de 8 horas, lo que nos indica que Jugateca posee una capacidad de producción de 2,100 envíos mensuales que superan en un bajo porcentaje la demanda mensual establecida para los meses en que se espera alcanzar el 100%

En cuanto al stock de juegos de mesa que suplan los requerimientos de los suscriptores en sus diferentes modalidades se estableció entre 40 y 70 juegos por cada uno

de los 80 existentes para las diversas categorías, los cuales se mantendrán cuidadosamente en la bodega de Jugateca.

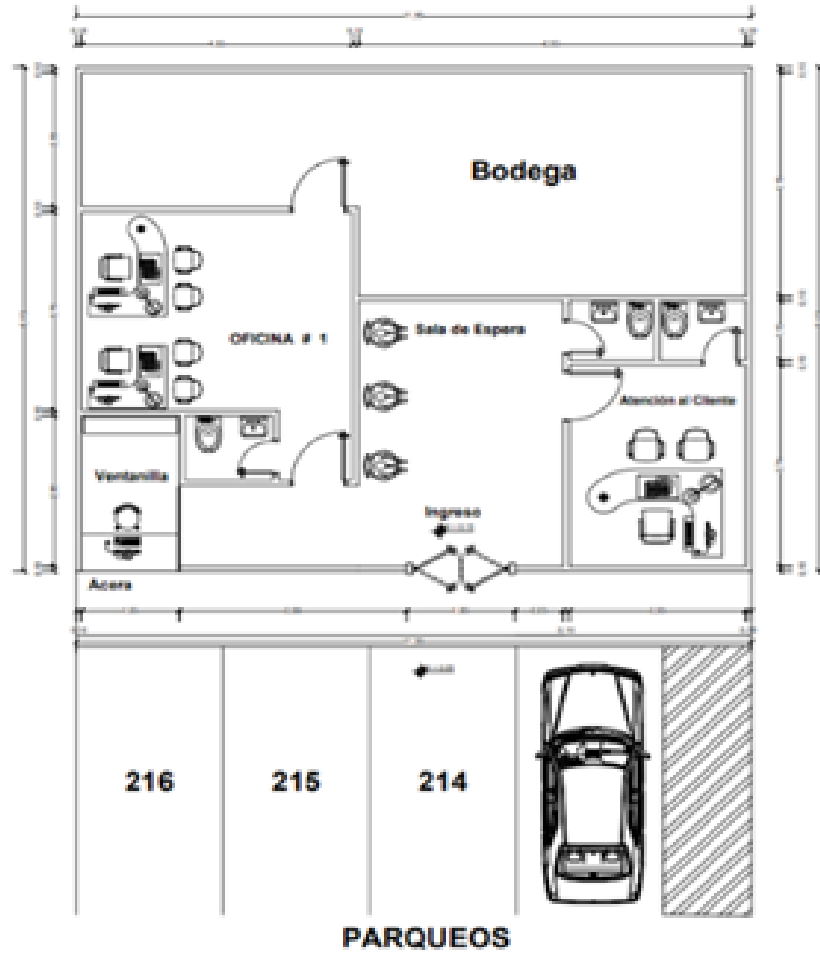
El desgaste de los juegos será evaluado cada tres meses, durante esta evaluación se dará mantenimiento a los tableros y piezas en caso de ser necesario, hemos estimado que los juegos tendrán una vida útil de 20 meses, para que los juegos tengan un desgaste homogéneo todos los que sean entregados en los planes de fines de semana durante un mes, serán entregados únicamente en planes con devolución mensual y así sucesivamente.

#### **10.1.5. Ubicación del Proyecto**

Para Jugateca, se necesita la implementación de un espacio físico de al menos 200 m<sup>2</sup> con parqueadero que será usado como punto de pickup, a través de una ventanilla para los clientes que no desean el servicio a domicilio, además contará con espacios dedicados a la atención de clientes, sala de espera, oficina para el control de pedidos solicitados mediante plataforma y WhatsApp, bodega para el almacenaje de los juegos de mesa. Se considera que el establecimiento será ubicado en Urdesa Central, en la calle Víctor Emilio Estrada, norte de Guayaquil, ya que este punto posee visibilidad, fácil reconocimiento de la ubicación y conexiones de internet por fibra óptica.



### 10.1.6. Diseño arquitectónico



*Ilustración 21 Layout de establecimiento*

*Fuente: Autores*

### **10.1.7. Detalle de costos**

#### **Costos variables**

Costo de empaque

Costo de envío

Costo de comisión por tarjeta de crédito

#### **Costos fijos**

Alquiler de local

Agua

Electricidad

Internet

Telefonía

Sueldos (bodeguero/pickup)

#### **Gastos fijos**

Sueldos administrativos (atención al cliente y oficinistas)

Publicidad/marketing

Mantenimiento del local

Alquiler de software para administración de inventario, facturación y otros.

#### **Tabla detalle de inversiones**

Para la puesta en marcha de la idea de negocio, se implementará la compra de activos, que se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 2 Detalle de inversiones

Fuente: Autores

<b>DETALLE DE INVERSIONES</b>			
<b>Activos fijos</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Estanterías / repisas	5	600	3.000
Mesas para embalaje (preparación del pedido)	2	215	430
Escritorios/mesas	3	165	495
Sillas	10	29	290
Computadoras	3	700	2.100
Teléfonos celulares	2	300	600
Cámaras de vigilancia	10	234	2.340
<b>TOTAL DE ACTIVOS FIJOS</b>			<b>9.255</b>
<b>Activos diferidos</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Juegos	4200	20	84.000
Hosting/Dominio	1	80	80
Desarrollo Página WEB	1	3.500	3.500
Constitución de la empresa	1	800	800
Patentes y licencias	1	800	800

Deposito alquiler	1	1.400	1.400
Registro Marca	1	400	400
Gastos financieros preoperativos	1	609	609
TOTAL DE ACTIVOS DIFERIDOS			91.589
<b>TOTAL INVERSIONES ESTUDIO TÉCNICO</b>			<b>100.844</b>

### Triángulo de servicio

Jugateca se desarrolla como un sitio web que ofrece servicio, dentro de este contexto el modelo de negocio que ubica al cliente como eje para la toma de decisiones competentes está compuesto por el siguiente triángulo de servicio (Albrecht & Zemke, 1985)



Ilustración 22 Triángulo de servicio

Fuente: Google, 2022

### **Relación Estrategia - Persona**

Los empleados son los encargados de la aplicación de las estrategias ideadas por la empresa, con la finalidad de brindar el valor agregados que Jugateca ha diseñado para sus usuarios, que se basan el servicio personalizado de calidad para la atención de sus necesidades en caso de que el usuario necesite, utilizando como medios de contacto el sitio web de jugateca en la opción “soporte y asistencia”

Los asesores comerciales serán capacitados en temas de servicio al cliente y uso de las plataformas que Jugateca implementará, asegurando ofrecer al usuario agilidad en los procesos.

### **Relación Estrategia - Sistemas**

La interfaz de Jugateca hace posible una fácil interacción y acceso a servicios que se ofrece, para la elección del usuario según sus deseos y necesidades, adicional a esto el software provee seguridad en el almacenaje de información personal como números de cuentas y tarjetas.

### **Relación Estrategia – Cliente**

Las estrategias que Jugateca ha establecido, buscan fomentar las relaciones familiares mediante el uso de juegos de mesa que contribuyen a la interacción, fortaleciendo el vínculo familiar.

## **Relación Persona – Sistema**

Los asesores también serán capacitados para el correcto uso de la base de datos para el ingreso de información pertinente, así como todo el proceso que deben realizar con los usuarios, asegurando que se ofrezca un servicio de calidad y ágil.

Entregar un servicio de calidad en el momento que el cliente lo requiera, lograr que el usuario se sienta a gusto usando el sitio web de Jugateca desde cualquier tipo de dispositivo y la inclusión de planes establecidos por un algoritmo confiable que brinda sugerencias de acuerdo con la información brindada por el usuario; o la creación de plan personal personalizado, frente a una variedad de opciones en categorías de juegos de mesa.

## **Relación Persona- Cliente**

Jugateca, instruye a su personal bajo estándares de comportamiento ante las diferentes dificultades en gestiones en los procesos que se pueden presentar y que los clientes pueden reportar. Asegurando ofrecer una experiencia que supere las expectativas del usuario ante sus dudas e inconvenientes durante la compra, uso y cierre de nuestros servicios.

### **10.1.8. Vida Útil**

El tiempo de vida útil establecido del proyecto es de 5 años, donde la recuperación de la inversión será en el año 4.

## **GERENCIA: ESTUDIO LEGAL**

### **Tipo de compañía**

Jugateca es una empresa que será concebida dentro del siguiente marco legal:

Persona jurídica, constituida como Sociedad Anónima por Acciones Simplificadas, es decir un tipo de sociedad mercantil de responsabilidad limitada donde los socios sólo serán responsables hasta por el monto de sus respectivos aportes.

En esta modalidad de constitución, las reglas de suscripción y pago del capital, la estructura orgánica de la empresa y las normas que rijan el funcionamiento de Jugateca, quedan a decisión de los socios, todo esto será especificado en el documento, constitutivo, sin requerir de un monto capital mínimo. También puede beneficiar a Jugateca ya que será reconocida como un emprendimiento de gran potencial y acceder diversos beneficios que impulsen su crecimiento y reconocimiento, además su fecha de duración puede ser indefinida.

### **Propiedad intelectual**

La propiedad intelectual de la presente idea de negocio, así como el nombre comercial, el logo estarán debidamente protegidos ante la ley, el nombre comercial, el logo serán legalmente registrados en el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI), el cual tiene un costo de \$ 208,00 USD No grava IVA, a dicho valor se le agrega un costo de \$16,00 para el proceso de búsqueda fonéticas que permite verificar si en el Ecuador existen marcas idénticas o similares a Jugateca, que hayan sido registradas con anterioridad.

## **Contratos con clientes internos y externos.**

Interno:

Se establece un contrato de arrendamiento durante 1 año con el arrendatario del espacio físico donde Jugateca tendrá sus oficinas, el cual consiste en el valor anticipo que corresponde a dos meses de arriendo, adicional a esto, Jugateca tendrá la libertad de modificar el espacio físico según su conveniencia.

Se genera un contrato con duración de 1 año con la empresa guayaquileña de transporte Wome, la cual se encargará de prestar sus servicios para la gestión de entrega de los paquetes de planes a nuestros clientes, estableciendo valores por las entregas que realice para Jugateca de la siguiente manera: \$3.5 por entrega y \$1.5 por devolución

Se mantendrán contratos de renovación anual con una de las empresas Ecuatorianas reconocidas, proveedoras Cloud de servicio de almacenamiento de datos y administración de la página web de Jugateca que es Akros, que emplea una fuente confiable Microsoft Azure, resulta ideal para las aplicaciones/ plataformas web que exigen CPU más rápidas, un mejor rendimiento del disco local o mayor capacidad de memoria, con un costo mensual de \$189,80, por dos núcleos, con RAM 7,00 GB, almacenamiento temporal de 100 GB.

Nuestros empleados estarán bajo dependencia de afiliados al seguro social a partir del tercer mes luego de iniciar laboralmente en Jugateca.

Externo:

No se realizarán contratos con proveedores relacionados, debido a que las gestiones de compra pueden variar según los requerimientos de juegos en nuestro stock.



En las políticas de contrato para la prestación de nuestros servicios y productos (juegos de mesa) según el plan elegido por nuestros clientes, se establece una tabla con valores para sanciones por daños o pérdidas de nuestros juegos, que se informa al cliente mediante la adquisición del servicio en el sitio web de Jugateca, y que se materializa con un contrato físico que el cliente firma al momento de la entrega de los bienes.

Los valores establecidos son los siguientes:

Daño en tableros: \$3

Pérdida total del juego: \$10

### **Permisos y autorizaciones**

Para el correcto funcionamiento de la empresa, Jugateca está regulada por los siguientes organismos.

La Superintendencia de Compañías, regula las acciones como sociedad.

Servicio de Rentas Internas (SRI), para la realización de gestiones comerciales y pagos.

El Municipio de Guayaquil, valores municipales.

El Ministerio de Trabajo, entidad encargada de regular las condiciones y beneficios de nuestros empleados.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, afiliación de nuestros empleados.

Para la ejecución de la actividad comercial de Jugateca, que es el alquiler para uso de los diferentes juegos de mesa, se toma en consideración el hecho de que no se hace referencia a una marca en particular; por tanto el derecho de propiedad, nos otorga un goce civil que permite lucrar del bien por el uso goce y enajenación de estos bienes.

## **Datos personales y comercio electrónico.**

Basado en lo que establece la Ley de Comercio Electrónico, firmas y mensajes de datos (2018), se ha diseñado un modelo de seguridad que se encarga de la protección de información que el usuario otorga a la empresa por medio de la plataforma.

La nube de almacenamiento de la plataforma de Jugateca conservará información relevante y autorizada por nuestros usuarios al crear sus cuentas y gestionar pagos.

Dentro de la información proporcionada por el usuario se encuentran:

- Correos electrónicos y/o números de telefonía móvil. los cuales presentan obligatoriedad para la verificación de la cuenta de los usuarios, los cuales serán almacenados en la nube, para el correcto ingreso a sus cuentas.

En el título III referente a los servicios electrónicos, la contratación electrónica y telemática, los derechos de los usuarios e instrumentos públicos en el capítulo I establece:

Art. 44.- Cumplimiento, de formalidades.- Cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios, que se realice con mensajes de datos, a través de redes electrónicas, se someterá a los requisitos y solemnidades establecidos en la ley que las rija, en todo lo que fuere aplicable, y tendrá el mismo valor y los mismos efectos jurídicos que los señalados en dicha ley.

En el capítulo I referente a los principios generales se establece:

Art. 10.- Procedencia e identidad de un mensaje de datos.- Salvo prueba en contrario se entenderá que un mensaje de datos proviene de quien lo envía y, autoriza a quien lo recibe, para actuar conforme al contenido del mismo, cuando de su verificación exista concordancia entre la identificación del emisor y su firma electrónica, excepto en los

siguiente casos: a) Si se hubiere dado aviso que el mensaje de datos no proviene de quien conste como emisor; en este caso, el aviso se lo hará antes de que la persona que lo recibe actúe conforme a dicho mensaje. En caso contrario, quien conste como emisor deberá justificar plenamente que el mensaje de datos no se inició por orden suya o que el mismo fue alterado; y, b) Si el destinatario no hubiere efectuado diligentemente las verificaciones correspondientes o hizo caso omiso de su resultado.

- Preguntas acerca de la composición familiar, que garantizarán una mejor selección de juegos sugerida por el algoritmo de Jugateca para la creación de planes a conveniencia de nuestros clientes. será opcional, el usuario dispondrá de conceder o no dichos datos, si lo cree conveniente, las notificaciones emergentes le mantendrán informado del por qué es útil dicha información, se maneja de manera permanente y podrán ser modificados por el usuario en caso de necesitarlo.

En el capítulo I referente a los principios generales se establece:

Art. 5.- Confidencialidad y reserva.- Se establecen los principios de confidencialidad y reserva para los mensajes de datos, cualquiera sea su forma, medio o intención. Toda violación a estos principios, principalmente aquellas referidas a la intrusión electrónica, transferencia ilegal de mensajes de datos o violación del secreto profesional, será sancionada conforme a lo dispuesto en esta ley y demás normas que rigen la materia

- La nube no almacenará información de la gestión de pago, como número de tarjetas de crédito o débito, fechas referenciales y códigos de las mismas, para evitar uso indebido de las cuentas sin autorización. Dicha información es necesaria para

culminar el proceso de adquisición del servicio en caso de que el cliente haya decidido la vía online como forma de realizar el pago.

En el capítulo I referente a los principios generales se establece:

Art. 9.- Protección de datos.- Para la elaboración, transferencia o utilización de bases de datos, obtenidas directa o indirectamente del uso o transmisión de mensajes de datos, se requerirá el consentimiento expreso del titular de éstos, quien podrá seleccionar la información a compartir con terceros.

### **Derechos del consumidor**

Se toma en consideración La Ley De Defensa Del Consumidor (2000), donde se establecen parámetros que garanticen el compromiso de Jugateca por brindar servicios de calidad a sus clientes.

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad

Art. 6.- Publicidad Prohibida.- Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor.

Art. 21.- FACTURAS.- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

Art. 45.- Derecho de Devolución.- El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.

Art. 46.- Promociones y Ofertas.- Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla.

## **11. Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

La realización del estudio técnico expuesto en el presente documento nos permitió establecer las características adecuadas y complementarias para cumplir con la propuesta de valor establecida para el modelo de negocio, denominado “Jugateca”, definiéndose como un modelo de negocio viable e innovador que ofrecerá a sus clientes una forma divertida y beneficiosa para la construcción y fortalecimiento del vínculo familiar por medio de la implementación de una gran variedad de juegos de mesa en sus actividades de ocio por precios asequibles, en planes que se ajustan a sus necesidades y deseos.

Todo esto a través de un sitio web que posee una interfaz de fácil uso y adaptabilidad a dispositivos móviles con conexión a internet, el cual ha sido creado y modificado en función de todos los servicios adicionales y gratuitos para el disfrute y favor de nuestros clientes que crean su perfil único de usuario con avatar personalizado para la adquisición de los planes que oferta Jugateca; refiriéndonos a la inclusión de una comunidad de usuarios por medio del Blog presente en la plataforma con conexión a redes sociales, que permitirá compartir su experiencia al usar nuestros servicios; un sistema de recompensas que permitirá mantener la fidelidad de nuestros clientes y un servicio de asistencia y soporte de pronta respuesta para mantener la satisfacción de los clientes en caso de requerirlo, permitiendo despejar inquietudes y resolver conflictos en caso de existir.

La determinación de la capacidad productiva nos permite realizar un análisis de la relación que existe entre el cálculo de la demanda esperada y la capacidad de atención entre cada solicitud de pedido que se genera a través del sitio web que cada empleado involucrado en esta área debe cubrir, dentro de las fechas y horarios establecidos. Se concluye que la

capacidad productiva abarca a la posible demanda, siendo otro punto factible para la ejecución de la idea de negocio propuesta.

Por tanto se considera indispensable que Jugateca cuente con un espacio físico destinado a la ejecución de despacho de las solicitudes realizadas por los clientes, además que servirá como zona de pick up para aquellos que deseen recoger el servicio en nuestras instalaciones, y zona de atención al cliente para casos que no pueden ser resueltos de manera virtual, con base a lo mencionado, la infraestructura del espacio destinado está diseñado con el fin de abarcar todas las necesidades que presentaría la empresa para la ejecución de sus actividades comerciales. Se estableció una vida útil del proyecto de 5 años, donde la inversión inicial es de \$98.455.

Desde el aspecto legal se concluye que las actividades comerciales propias de Jugateca, cumplen con el perfil lícito que es indispensable para una larga supervivencia en el mercado nacional ya que dentro de este estudio se comprobó la factibilidad de la propuesta de negocio al regirse ante normativas y regulaciones legales que dan apertura a su funcionamiento.

La empresa es constituida como Sociedad Anónima por Acciones Simplificadas, siendo de responsabilidad limitada donde los socios sólo serán responsables hasta por el monto de sus respectivos aportes. La propiedad intelectual completa de la marca será protegida por el organismo competente SENADI, se contarán con contratos de carácter interno y externo para el responsable cumplimiento de los parámetros que resguardan la integridad de las personas y bienes vinculados a la empresa, incluyéndose a los clientes.

Se garantizará la seguridad e integridad de los clientes ya que Jugateca se encuentra bajo las leyes de defensa del consumidor y comercio electrónico, que se encargan de hacer que las empresas que desenvuelvan sus actividades comerciales por medios digitales mantenga en absoluta reserva y confidencialidad los datos proporcionados por sus clientes.

### **Recomendaciones**

Ante una sociedad cada vez más exigente, donde a partir las necesidades existentes aumentan, se recomienda que después de los 5 años estipulados como vida útil del proyecto se realice un estudio de factibilidad que permita identificar, la situación de la demanda, nuevas necesidades y deseos, permitiendo crear estrategias en pos de mejorar las características del servicio que oferta Jugateca.

### **Reflexión**

Puedo concluir que la experiencia alcanzada en cuanto al desarrollo de la presente idea de negocio ha fortalecido mi ejercicio profesional, permitiéndome poner en práctica todo lo aprendido durante mi carrera estudiantil, que obviamente beneficiará a mi desempeño laboral, ya que he adquirido una nueva perspectiva del mundo de los negocios, de una manera completa; analítica y estratégica.

Considero que la realización de proyectos de este nivel, ayuda a desenvolver y modificar las actitudes y aptitudes de una persona frente a sus ideas de negocio, que por varios motivos, incluido el miedo al fracaso los abandona, sin comprender la magnitud de oportunidades que puede generar, favoreciendo no solo a su persona sino a la construcción económica de la sociedad.



## 12. Referencias bibliográficas

Albrecht, K. y Zemke, R. (1985). Gerencia del servicio.

<https://es.slideshare.net/albertogaitan87/gerencia-del-servicio-karl-albrecht-ron-zamke>

Astudillo, G. (15 de abril de 2021). El Cyberday.ec se realizará entre el 26 y 27 de abril de

2021. *Diario El Comercio*. [https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/cyberday-ecuador-promociones-internet-](https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/cyberday-ecuador-promociones-internet-2021.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Leonardo%20Ottati%2C%20director%20general,un%20nuevo%20perfil%20de%20comprador.)

[2021.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Leonardo%20Ottati%2C%20director%20general,un%20nuevo%20perfil%20de%20comprador.](https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/cyberday-ecuador-promociones-internet-2021.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Leonardo%20Ottati%2C%20director%20general,un%20nuevo%20perfil%20de%20comprador.)

Benarroch, E. (9 de diciembre de 2021). Gobierno analiza modificar las funciones del Cpccs con

consulta. *Revista Swissinfo*. [https://www.swissinfo.ch/spa/ecuador-econom%C3%ADa\\_la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-busca-un-salto-cualitativo-en-2022/47180292](https://www.swissinfo.ch/spa/ecuador-econom%C3%ADa_la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-busca-un-salto-cualitativo-en-2022/47180292)

INEC. (2019). *Encuesta Multipropósito Tic*. Ecuador.

Levin Esteban (8-9 de Octubre de 2014). *Infancia y subjetividad*. [Discurso principal]. Conferencia de la Universidad Icesi, Univalle, Colombia.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Asamblea Nacional. Registro Oficial,

Suplemento 116.

MINTEL. (2020). Ministerio De Telecomunicaciones Y De La Sociedad De La Información.

Obtenido de

<https://aportecivico.gobiernoelectronico.gob.ec/system/documents/attachments/000/000/011/original/58b9ab393399dc479d2fb43c7a305ff0de62ec96.PDF>

Pacheco, M. (21 de marzo de 2021). La demanda de Internet subió 30% durante la emergencia. *Diario El Comercio*.

<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/demanda-internet-emergencia-coronavirus-ecuador.html>

Redacción. (31 de octubre de). La razón por la que los juegos de mesa vuelven a ganar popularidad. *Diario El Universo*.

<https://www.eluniverso.com/larevista/2020/10/31/nota/8031880/razon-que-juegos-mesa-vuelven-ganar-popularidad/>

Redacción. (5 de noviembre de 2021). Comercio electrónico, esencial para el crecimiento de las empresas en Ecuador. *Diario digital Nuevo*

*tiempo*. <https://www.elnuevotiempo.com/comercio-electronico-esencial-para-el-crecimiento-de-las-empresas-en-ecuador/#:~:text=Seg%C3%BAn%20los%20%C3%BAltimos%20datos%20el,menor%20a%20un%20doble%20d%C3%ADgito.>

Soltaín, K. (18 de enero de 2022). Gobierno analiza modificar las funciones del Cpccs con

consulta. *Diario El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/politica/gobierno-lasso-cpccs-consulta-popular.html>