



UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO

UNIVERSIDAD CASA GRANDE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIO

“FESTIVA”:

**GERENCIA DE ESTUDIO TÉCNICO Y
LEGAL**

Elaborado por:

PROAÑO PEÑA EMILIO JAVIER

Tutoría por: **María Rosa Segarra García**

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

Agosto, 2022

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Proaño Peña Emilio Javier** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el autor del trabajo de titulación "**Modelo de negocio FESTIVA, Gerencia de Estudio Técnico y Legal**, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio "**FESTIVA**",
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:
 - **Ballesteros Sarmiento Luis Isidro**
 - **Carchi Alvarado Juan Francisco**
 - **Chaug Montenegro Carlos Michael**
 - **Guillén Ordóñez María Elena**
 - **Roldan Siachoque Diana Patricia**

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.



Proaño Peña Emilio Javier
C.I. 0951072230

Declaro que:

Yo, **Proaño Peña Emilio Javier** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Modelo de negocio FESTIVA, Gerencia de Estudio Técnico y Legal**, 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.



Proaño Peña Emilio Javier
C.I. 0951072230

RESUMEN EJECUTIVO

La vigencia en la planificación de actividades de carácter social, muestran el potencial de la industria de organización de eventos. Y es precisamente en la carencia de tecnificación en el rubro, sumado a la frustración de las personas al no contar con proveedores de calidad, donde se observa la oportunidad de proponer una idea de negocio innovadora que conjugue el avance tecnológico exponencial y las formas de comercio electrónico.

De esta manera nace FESTIVA; una aplicación móvil; didáctica, intuitiva y fácil de usar; que permite la planificación integral de eventos sociales, desde la primera plataforma digital en Ecuador que ayuda a realizar la fiesta perfecta, mediante la contratación de proveedores suscritos, especializados en catering, mobiliario, decoración, música, entre otros. Es decir, FESTIVA provee todo lo necesario para volver a vivir cada celebración tal como el usuario lo ha soñado.

El mercado meta para efectos de estudio se ubicó en 847.246 hombres y mujeres entre 20 y 65 años del sector urbano de las ciudades de Guayaquil, Samborondón, Duran y Daule, de los segmentos económicos A, B y C+, que hacen uso de dispositivos móviles y con acceso a internet, entre quienes se pudo determinar la muestra estadística en 386 personas a ser investigadas. Mientras que el público objetivo fue de 23799, la segmentación adicional para la determinación de los potenciales usuarios fue de la población de estudio en matrimonios con acceso a servicios bancarios.

La acogida de los usuarios encuestados fue alentadora, puesto que se conoció que el 93% de los encuestados descargarían un aplicativo móvil, amigable y fácil, para planificar bodas y demás eventos relacionados. Existiendo entre ellos, una tendencia de pago del 53.6%, entre USD\$1 y USD\$4 por el servicio. El patrón consumo fue de al menos cuatro proveedores diferentes por evento, categorizados según las siguientes prestaciones; alimentos y bebidas, mobiliario, decoración, locaciones y audiovisual.

Los servicios que provee FESTIVA tienen un costo de USD\$ USD\$3.99 por transacción para usuarios, y de USD\$0.50 por transacción para proveedores, además, los proveedores cancelan una suscripción anual de USD\$19.99 y por cada servicio prestado, la empresa recibe del proveedor, una comisión del 15% del monto facturado. La plaza de exposición y comercialización del servicio es mediante la plataforma digital de FESTIVA.

La difusión comercial tiene un tratamiento diferente para usuarios y proveedores, en el caso de los proveedores, es mediante un programa de visitas puerta a puerta ejercido por la fuerza de ventas y para usuarios es a través de campañas publicitarias pautadas en las redes sociales y además se realizarán colaboraciones con Influencers. Como punto de partida para desarrollar la operatividad del modelo de negocio se definió el proceso de prestación del servicio, tanto para usuarios como para proveedores. La capacidad productiva se fijó en el 39% de aprovechamiento, además se analizó el ciclo de vida útil del proyecto FESTIVA en

tres años, periodo compuesto por la fase de inicio y crecimiento, la fase de madurez y la fase de obsolescencia o transición. Así mismo en la gerencia técnica se concretó los requerimientos de inversión, dado que el proyecto pretende funcionar en un equilibrio entre el home office y la prestación del coworking.

La visión de FESTIVA es; ser la aplicación móvil de planificación de eventos con la mayor cantidad de proveedores especializados y usuarios fidelizados a una plataforma que se adapta al entorno digital con vanguardia y personalización. La misión es brindar satisfacción y facilidad, mientras que los valores corporativos que rigen el negocio son; la innovación, la responsabilidad, la sostenibilidad, la transparencia y la resolución. Tanto la misión y visión, tendrán su control de cumplimiento mediante los resultados de los indicadores de gestión.

Como parte de la Responsabilidad Social y Corporativa, FESTIVA propone dos proyectos enfocados a stakeholders internos y externos, el objetivo para el primer proyecto es aportar a la reducción de la huella de carbono mediante la disminución en la utilización de documentación física, 85% para el primer año y 100% para el segundo y tercer año; para el segundo proyecto la meta es capacitar a 24 emprendedores, 4 por cada una de la categoría de la plataforma, en técnicas de e-Commerce y elaboración de catálogos de bienes y servicios virtuales. Se prevé añadir 12 proveedores entrenados durante el primer año y 12 adicionales el segundo año.

La estructura jurídica para FESTIVA está definida con la creación de una Sociedad Anónima, dividido en acciones igualitarias entre los socios. La viabilidad financiera del proyecto se expresa mediante el análisis financiero, donde se expone un programa de producción y ventas, con una recuperación por ventas para el primer año de USD\$184.995 y un incremento anual del 2%, el punto de equilibrio en ventas se fijó en USD\$141.037, equivalente al 76% de los ingresos proyectados y en unidades fue de 5306. Se estima el TIR en 79% y el VAN en USD\$49.072, teniendo un periodo de recuperación de un año de la inversión frente al periodo útil de tres años.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de Ballesteros Sarmiento Luis Isidro, Carchi Alvarado Juan Francisco, Chaug Montenegro Carlos Michael, Guillen Ordóñez María Elena, Proaño Peña Emilio Javier y Roldan Siachoque Diana Patricia, y expone el plan de negocios del proyecto FESTIVA; por tal razón los contenidos guardan relación entre sí con los demás documentos que integran el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

PALABRAS CLAVE

FESTIVA, Aplicación, Servicio, Proceso, Usuario

CONSIDERACIONES ÉTICAS

El presente proyecto, corresponde al modelo de negocio FESTIVA y proviene de la colaboración profesional de seis aspirantes al grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas. FESTIVA es un aplicativo móvil que pretende facilitar a los usuarios la organización de eventos sociales, mediante una plataforma digital que muestra un listado de proveedores especializados en el rubro.

Las consideraciones éticas del modelo de negocio FESTIVA, parten de la confianza en una plataforma digital que contiene gran cantidad de información personal de usuarios y proveedores. Se garantiza la protección de la información, mediante la adquisición de protocolos de seguridad electrónica.

Durante el desarrollo del trabajo de titulación no se ha vulnerado ni los derechos, ni la identidad, de las personas que han formado parte de la investigación, ya que, datos como nombres y correos electrónicos de los encuestados no han sido divulgados. Sin embargo en cuanto a los entrevistados de los grupos focales y entrevistas a profundidad, han sido previamente informados y se ha solicitado el consentimiento, para compartir; imágenes, nombre, edades y ocupación.

Los datos de ubicación y proveedores de servicios expuesta en la presente gerencia, es información pública, por lo que no se ha vulnerado la privacidad de ningún prestador. La planeación financiera y la estructura de inversiones contemplan valores justos y de fácil justificación. El proyecto FESTIVA no constituye plagio a ningún otro trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	4
PALABRAS CLAVE	6
CONSIDERACIONES ÉTICAS	6
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE TABLAS	8
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	12
Objetivos Específicos.....	12
BREVE DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	13
1.4.1. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO.....	16
1.4.1.1. Descripción del servicio	16
1.4.1.1.1. Servicio al Usuario	16
1.4.1.1.2. Servicio al Proveedor	17
1.4.1.2. Presentación / Descripción del prototipo	19
1.4.1.3. Proceso de prestación del servicio.....	21
1.4.1.3.2. A proveedores.....	24
1.4.1.4. Determinación de la capacidad productiva.....	27
1.4.1.5. Ubicación del Proyecto	28
1.4.1.6. Diseño arquitectónico	28
1.4.1.7. Costos	29
1.4.1.7.1. Equipo de Computación	29
1.4.1.7.2. Activo Diferido	29
1.4.1.7.3. Costos de Producción Variables.....	30
1.4.1.7.4. Costos de Producción Fijos.....	30
1.4.1.8. Vida Útil del Proyecto.....	31
1.4.1.9. Estructura jurídica del negocio	32
1.4.1.10. Propiedad intelectual.....	33
1.4.1.11. Contratos	33
1.4.1.12. Comercio electrónico.....	34
1.4.1.13. Protección de datos personales	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Prototipo Aplicación FESTIVA – Ingreso	19
Figura 2 Prototipo Aplicación FESTIVA – Registro.....	19
Figura 3 Prototipo Aplicación FESTIVA – Contacto, Pago y Calificación.....	20
Figura 4 Diseño Arquitectónico WorQ - Estaciones Grupales	27
Figura 5 Diseño Arquitectónico WorQ - Estaciones Individuales	28
Figura 6 Periodo de Vida útil FESTIVA	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Modelo Cotización Proveedor Especializado.....	25
Tabla 2 Liquidación de pago a proveedores.....	25
Tabla 3 Determinación de la Capacidad Productiva	26
Tabla 4 Activos Fijos FESTIVA	28
Tabla 5 Activos Diferidos.....	28
Tabla 6 Costos de Producción Variables.....	29
Tabla 7 Costos Fijos de Producción	30
Tabla 8 Nómina Personal Operativo y Técnico	30

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El éxito de un evento va a depender de la organización y la planeación adecuada, se requiere de una serie de actividades que van desde la definición del presupuesto, la decoración, el menú a proporcionar, el mobiliario, entre otros. Todos estos esfuerzos, encaminados a que tanto el invitado como el anfitrión queden satisfechos y disfruten una velada amena.

Los eventos de carácter social, en su mayoría, tienen como propósito compartir acontecimientos entre grupos de personas afines y el fortalecimiento en las relaciones interpersonales. La organización de dichos eventos por lo consiguiente, es el proceso a través del que se logra una ejecución óptima, mediante el diseño, la planificación y la gestión de recursos (Pitarch, 2020).

Los acontecimientos sociales previamente organizados, se remontan a tiempos de la Grecia clásica, ya que el hambre de pertenecer a una sociedad ligeramente organizada, impide que un ser humano pueda soportar la carencia de compañía; “*Apetitus Societati*” (Platon), en general, los eventos sociales, no persiguen un fin económico lucrativo, más bien se caracterizan por el disfrute, el ocio, la cultura, la religión y el deporte. Los más relevantes de la época eran; los cumpleaños, los “*symposio*” o reunión de bebedores, las fiestas bacanales y los banquetes (Dhrourhi, 2019).

Actualmente, los eventos sociales, permanecen vigentes a lo largo de la vida de las personas y desde el nacimiento hasta la muerte, el denominador común es la celebración y la congregación de personas. Es así como la industria de la organización de acontecimientos, ha cobrado significativa relevancia financiera para quienes han hecho de la planificación una actividad económica rentable (Alvarado, 2011).

La evolución tecnológica influye en el crecimiento de la industria de la planificación de eventos, misma que registra una demanda en ascenso del 5 al 10% anual (Events, 2016). La forma de organizar, ejecutar y evaluar eventos sociales y públicos, contempla entonces, nuevos aspectos, ya que existen varios proveedores en cada una de las categorías necesarias para llevar a cabo una organización eficaz y nuevas tendencias profesionales para cubrir el mercado se vuelven imprescindibles (Estanyol, 2012).

La pandemia marcó un antes y un después para absolutamente todos los giros de negocio y la organización de eventos no fue la excepción, las tendencias en torno al COVID 19, están orientadas a brindar medidas de cuidado sanitario y las más comunes son; limitación de participantes, implementación de higiene adicional, desarrollo de actividades virtuales sincrónicas, dependencia de la legislación local y flexibilidad en las fechas (Giner, 2021).

Luego de conocer el potencial que posee la industria de la planificación de eventos y el bajo aporte tecnológico nacional que ese mercado específico ha recibido, se extendió una oportunidad de innovación mediante una idea de negocio que aspira la prestación de un servicio acorde a la necesidad del usuario. Para identificar la problemática se desarrollaron entrevistas preliminares que permitieron observar los sentimientos de las personas en cuanto a las expectativas que colocan en la organización de un evento, así como las motivaciones que los guían y lo que desearían mejorar.

Los entrevistados, personas activas en el desarrollo de actividades sociales tanto en el campo privado como público, dejaron notar que hay mucha información invisible para unos y accesible para otros, por lo que el tiempo de organización es proporcional a la cantidad de proveedores calificados disponibles, pudiendo acortarse este periodo de contar con mayor acceso a los facilitadores.

La información recolectada a través de la metodología Design Thinking, dejó en evidencia que no existe automatización para el rubro, lo que resulta curioso dado el avance tecnológico de la época. Cada entrevistado expuso que realiza las búsquedas de proveedores desde bases de datos propias, recomendaciones o búsquedas infructuosas. Desconocer un patrón de calidad o ineficacia deja expuesto a los organizadores de eventos a posibles fracasos.

Como solución a la problemática, se plantea la creación de un aplicativo móvil denominado FESTIVA, cuya característica principal sea la facilidad de proporcionar al usuario o al event planner, la posibilidad de acceder a un catálogo de proveedores especializados, segmentados según la categoría del bien o servicio que proporciona, en un ambiente digital seguro, donde la identidad, datos personales y medios de pago se encuentren protegidos ante incidentes tecnológicos, para luego ejecutar la planificación del evento social.

La investigación demostró la viabilidad de diseñar y colocar en el mercado una aplicación con las características de FESTIVA, ya que el 95.3% de los potenciales usuarios encuestados la consideró útil y el 93% indicó que si la descargaría. Y entre los proveedores especializados, se logró saber que siempre que la plataforma represente un nicho segmentado, están dispuestos a pertenecer a la empresa.

Durante el análisis de las 5C, el equipo fue capaz de identificar el contexto en el que se desarrolla el modelo de negocio bajo el análisis PESTEL, donde se determinó que tanto el aspecto político como el legal, tienen en Ecuador normativa y regulación pública a los procesos que intervenga el comercio electrónico, para el aspecto económico y social se pudo observar que durante la pandemia se fortalecieron las actividades e-commerce.

En el apartado de compañía, se desarrolló el análisis FODA, mediante el cual se pudo conocer que la mayor fortaleza es la innovación, el desarrollo tecnológico y el crecimiento en el rubro de eventos. Sin embargo, se reflejaron posibles amenazas y debilidades, derivadas de la poca experiencia y la dependencia del internet. Para el estudio de los clientes se analizó el perfil poblacional y el segmento conductual de los proveedores. Los colaboradores se definieron como un stakeholder interno, a quienes se delegan actividades y suman en el camino de alcanzar los objetivos corporativos.

En la investigación acerca de la competencia se analizó mediante la matriz de Porter, las fuerzas competitivas que ejercen influencia en FESTIVA, siendo los clientes y proveedores los de mayor influencia. Dentro de los potenciales sustitutos o nuevos competidores, se observó que va a depender de creaciones con similitud al modelo propuesto y añadir prestaciones adicionales a las plataformas sociales.

La aplicación contará con una base de datos de proveedores suscritos, quienes pagarán a la empresa, un monto de suscripción anual, por pertenecer a la primera vitrina virtual de prestadores especializados en la industria de eventos sociales, además cancelarán una comisión por cada venta cerrada, garantizando así una justa relación comercial.

Los usuarios mientras tanto, cancelarán únicamente valores correspondientes a la gestión bancaria por el pago mediante el aplicativo, de los eventos organizados desde la plataforma. Tanto usuarios como proveedores consienten su participación mediante la aceptación del contrato de Términos y Condiciones y además el usuario podrá garantizar un servicio eficiente gracias al Contrato de Prestación de Servicio y Penalidades, que los proveedores firman, como parte de la gestión de aseguramiento de la calidad.

Posterior al desarrollo de todos los análisis acerca del mercado, los aspectos técnicos, administrativos y financieros; se concluye que la aplicación FESTIVA contribuirá en buena medida a la planificación fácil y la ejecución eficaz de eventos sociales que Guayaquil, Samborondón, Durán y Daule necesitan.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Objetivo General

Desarrollar una aplicación móvil didáctica e intuitiva, denominada FESTIVA, que permita a usuarios de Guayaquil, Samborondón, Durán y Daule, entre los 20 y 65 años, con acceso a internet móvil, de los segmentos socioeconómicos A, B y C+; planificar bodas, así como otros eventos relacionados.

Objetivos Específicos

- Determinar la problemática, así como las necesidades de los usuarios de Guayaquil, Samborondón, Durán y Daule, entre los 20 y 65 años, con acceso a internet móvil, de los segmentos socioeconómicos A, B y C+; y analizar las posibles soluciones, a través del uso de la metodología Design Thinking;
- Mediante un estudio de mercado, analizar la viabilidad de colocar en el mercado local (Guayaquil, Samborondón, Durán y Daule) una aplicación móvil que estructura la planificación de eventos sociales mediante la exposición de proveedores especializados, segmentados por categoría y costo.
- Elaborar un plan de marketing que defina la metodología de captación, tanto para usuarios, como para proveedores especializados.
- Determinar los requerimientos tecnológicos y físicos y establecer los procesos a cumplir tanto para la prestación del servicio al usuario como la captación de proveedores especializados; mediante un estudio técnico;
- Establecer la planeación estrategia y organizacional de los procesos administrativos;
- Definir los aspectos legales de la puesta en marcha de FESTIVA
- Planificar las actividades de responsabilidad social con los que la organización aporta a la sociedad y
- Analizar la viabilidad financiera del proyecto.

BREVE DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

Innovar en los negocios es poder crear un servicio original, que obedezca a tendencias comerciales y tecnológicas, capaz de satisfacer necesidades, generando valor. Mediante la metodología del proceso *Desing Thinking* se pudo obtener información relevante que inspiró este modelo de negocio. La primera fase del proceso fue la *inmersión preliminar*, donde se permitió conocer que la predisposición humana a relacionarse y tener formas de comunidad, se mantiene vigente y la manera más común para socializar, son las ¡FIESTAS!.

En la fase de *inmersión a profundidad*, se pudo *empatizar* e identificar los comportamientos de los usuarios y los estándares que plantean frente a la planificación de actividades. La siguiente fase fue conocer el problema y se llegó a la conclusión que el modo en que se organizan y ejecutan los eventos sociales contempla desafíos, ya que nadie coloca una mesa con aperitivos y una torta. El mercado de la planificación de eventos es diverso y llegar a varios prestadores, a fin de generar una comparativa eficaz, es casi imposible en Ecuador.

Para resolver la problemática se requiere una herramienta que proporcione acceso a información comercial, automatizada y comprensible, que permita contar con opciones de calidad. Como solución se diseña el prototipo de un aplicativo móvil, cuya propuesta de valor es la facilidad de acceder a un catálogo de proveedores especializados, segmentados por categorías, en un ambiente digital seguro. Los hallazgos fueron alentadores y la propuesta era recibida de manera favorable. Así aparece FESTIVA, la primera aplicación móvil para organizar eventos sociales.

El *Estudio de Mercado*, permitió definir como fracción poblacional, a hombres y mujeres entre 20 y 65 años del sector urbano de las ciudades de Guayaquil, Samborondón, Duran y Daule, de los segmentos económicos A, B y C+, que hacen uso de dispositivos móviles y con acceso a internet, cuya población es de 847.246 potenciales clientes para luego determinar la muestra estadística en 386 personas a ser investigadas.

Se desarrolló una encuesta que midió la aceptación ante la descarga de una aplicación para la planificación de Eventos Sociales, la tendencia de pago, las categorías más relevantes a ser presentadas en la plataforma y los patrones de consumo. Como resultado se conoció que el 93% de los encuestados descargarían un aplicativo móvil, amigable y fácil, para planificar bodas y demás eventos relacionados. Existiendo entre ellos, una tendencia de pago del 53.6%, entre USD\$1 y USD\$4 por el servicio. El patrón consumo fue de al menos cuatro proveedores diferentes por evento, categorizados según las siguientes prestaciones; alimentos y bebidas, mobiliario, decoración, locaciones y audiovisual.

Para conocer la tendencia de pago por asociación de proveedores a FESTIVA, se realizó un grupo focal, en el que se conoció que siempre que la suscripción proporcione un nicho adecuadamente segmentado, los proveedores están listos a suscribirse y el presupuesto que están dispuestos a pagar está entre USD\$200 Y USD\$300 mensuales.

En el planteamiento del *Marketing Mix*, el *Producto* se define como la primera aplicación especializada en eventos sociales con prestaciones tanto para usuarios como para proveedores, donde los usuarios pueden realizar en una sola plataforma la planificación total de un evento y los proveedores obtienen valor agregado cuando se anuncian en una plataforma cuyo nicho es segmentado. Es decir, en ambos casos satisfacen las necesidades del cliente.

El *Precio* se fijó en USD\$3.99 por transacción para usuarios, y de USD\$0.50 por transacción para proveedores, además cancelan una suscripción anual de USD\$19.99 y por cada servicio prestado, la empresa recibe del proveedor, una comisión del 15% del monto facturado. La *Plaza* de exposición y comercialización del servicio es mediante la plataforma digital de FESTIVA.

La *Promoción* tiene un tratamiento diferente para usuarios y proveedores, en el caso de los proveedores, es mediante un programa de visitas puerta a puerta ejercido por la fuerza de ventas y para usuarios es a través de campañas publicitarias pautadas en las redes sociales y además se realizarán colaboraciones con Influencers, el presupuesto asignado para la gestión de ventas es de USD\$59.630 para el primer año.

Como punto de partida para desarrollar la operatividad del modelo de negocio se definió el proceso de prestación del servicio, tanto para usuarios como para proveedores. La capacidad productiva se fijó en el 39% de aprovechamiento, además se analizó el ciclo de vida útil del proyecto FESTIVA en tres años, periodo compuesto por la fase de inicio y crecimiento, la fase de madurez y la fase de obsolescencia o transición. Así mismo en la gerencia técnica se concretó los requerimientos de inversión, dado que el proyecto pretende funcionar en un equilibrio entre el home office y la prestación del coworking por tanto, el monto de inversión por activos fijos es de USD\$7.193.

El detalle de costos de producción se dividió en fijos y variables, los costos variables corresponden al monto que se carga a FESTIVA por cada prestación y esto es USD\$0.89, los costos mensuales fijos son de USD\$3.739 y corresponden al personal operativo y los servicios digitales necesarios para el funcionamiento de la plataforma digital.

Posteriormente se fijaron los objetivos de FESTIVA como empresa cuya visión es; ser la aplicación móvil de planificación de eventos con la mayor cantidad de proveedores

especializados y usuarios fidelizados a una plataforma que se adapta al entorno digital con vanguardia y personalización. La misión es brindar satisfacción y facilidad, mientras que los valores corporativos que rigen el negocio son; la innovación, la responsabilidad, la sostenibilidad, la transparencia y la resolución.

La gerencia administrativa también fijó los indicadores de gestión para medir la eficiencia del modelo, estos son; el alcance orgánico, la cantidad de suscriptores y la permanencia, y la satisfacción. La métrica de viabilidad financiera es la TIR y la VAN. Y finalmente se elaboró la estructura orgánica requerida para el funcionamiento, con una asignación presupuestaria para nómina de USD\$8.696 mensuales.

Como parte de la Responsabilidad Social y Corporativa, se crearon dos proyectos enfocados a stakeholders internos y externos, el objetivo para el primer proyecto es aportar a la reducción de la huella de carbono mediante la disminución en la utilización de documentación física, 85% para el primer año y 100% para el segundo y tercer año; para el segundo proyecto la meta es capacitar a 24 emprendedores, 4 por cada una de la categoría de la plataforma, en técnicas de e-Commerce y elaboración de catálogos de bienes y servicios virtuales. Se prevé añadir 12 proveedores entrenados durante el primer año y 12 adicionales el segundo año. Para el desempeño de estos proyectos, se asignó un presupuesto de USD\$1.340 para el primer año, USD\$740 y USD\$200 para el segundo y tercer año, respectivamente.

La estructura jurídica para FESTIVA está definida con la creación de una Sociedad Anónima, con un capital inicial de USD\$800, dividido en acciones igualitarias entre los socios. En esta gerencia se estableció que por garantías legales se debe suscribir contratos con; el desarrollador web, la estructura organizacional, usuarios y proveedores. Siendo uno de los más importantes, debido al giro del negocio; el contrato de Términos y Condiciones, mismo que está orientado a precautelar la propiedad intelectual y a proteger a FESTIVA ante el posible uso incorrecto de la plataforma.

Finalmente, el estudio *financiero* ha permitido conocer el plan de inversiones que asciende a USD\$41.753, el 55% será financiado con una institución bancaria y el 45% restante, son aportes igualitarios de los socios. Se elaboró el programa de producción y ventas, con una recuperación por ventas para el primer año de USD\$184.995 y un incremento anual del 2%, el punto de equilibrio en ventas se fijó en USD\$141.037, equivalente al 76% de los ingresos proyectados y en unidades fue de 5306. Con el análisis de los índices financieros se probó la viabilidad del proyecto, ya que se estima el TIR en 79% y el VAN en USD\$49.072, teniendo un periodo de recuperación de un año de la inversión frente al periodo útil de tres años.

1.4.1. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico está enfocado en validar la viabilidad técnica de la producción del servicio y guarda relación con los objetivos del proyecto. Permite determinar la posibilidad de proporcionar el servicio con calidad, en la cantidad requerida y con costos que sean rentables. Para ello se precisa entender y costear todo lo requerido; tecnologías, insumos, activos, maquinarias, recurso humano, entre otros. (Meza Orozco, 2013)

1.4.1.1. Descripción del servicio

FESTIVA es la primera aplicación móvil que mediante una plataforma didáctica e intuitiva; permite facilitar la planificación de bodas, así como, los eventos sociales relacionados, dicha coordinación incluye la creación del evento en la aplicación, dentro de la cual se podrá observar el presupuesto en el carrito de compras según los servicios deseados, se podrá cargar una listado de invitados, se pedirá confirmación de asistencia, reserva o cancelación, facilitará la búsqueda de cotizaciones y contratación de proveedores especializados, entre los que se puede encontrar desde el mobiliario hasta el catering, entre otros servicios.

Aun cuando aparezcan nuevos competidores, cada uno sería una versión adicional de FESTIVA, ya que ser pioneros es una característica irrepetible. La propuesta de valor de FESTIVA es proveer facilidad, eficiencia y calidad a los usuarios y proveedores.

1.4.1.1.1. Servicio al Usuario

La provisión del servicio inicia desde que el usuario observa por primera vez las pautas publicitarias en redes sociales tales como; Instagram, Facebook o TikTok y, motivado por la campaña de marketing basada en patrones de preferencias, configurados con los algoritmos de la Big Data, accede al link de descarga, que lo lleva a la tienda digital de Android o IOS donde instala la aplicación en el dispositivo móvil y se registra con la siguiente información personal; nombres completos, número de identificación, teléfono, mail y medio de pago. Una vez que el usuario acepta los puntos que rezan en el Contrato de Términos y Condiciones, recibe un correo electrónico con un link de validación, mismo que al clicar permite volver a la aplicación y colocar una contraseña personal que le va a admitir el ingreso a la aplicación de manera individual y segura.

El usuario tiene la oportunidad de crear el evento luego de seleccionar la categoría de la actividad a realizar, entre un listado que la plataforma le provee, para luego tener acceso a un catálogo de proveedores especializados, expuestos según la categoría de prestaciones. Mediante un chat interno, el usuario contacta al proveedor, quien le brinda la información acerca del bien o servicio que proporciona. Cada cotización genera un archivo interno que

puede ser almacenado en el carrito de compras de manera provisional hasta encontrar la alternativa que más se ajuste a las necesidades del cliente.

Cuando el usuario ha finalizado el proceso de las cotizaciones, ingresa al carrito de compras y descarta las opciones no deseadas, para luego proceder a cancelar el monto total de organización del evento; mediante el botón de pago con la opción de preferencia, ya sea tarjeta de débito o de crédito. El usuario recibe el desglose de pagos que incluye el costo del bien o servicio solicitado, junto con la o las facturas electrónicas de el o los establecimientos contratados, más la factura de FESTIVA que detalla el costo por la transacción financiera equivalente a USD\$3.99.

Para garantizar la fiabilidad del servicio, el usuario puede ver la información legal, tributaria y societaria del proveedor especializado contratado, también como parte de la seguridad en consumos digitales, el usuario cuenta con un monto a su favor en caso de que el producto o servicio no sea provisto. Dicha penalización la asume el proveedor y las condiciones están descritas en el contrato suscrito al momento de afiliación como proveedor especializado.

Cuando finalmente el usuario ha recibido los bienes o servicios contratados, se cierra el evento y le permite calificar cada uno de los proveedores mediante una métrica de cinco estrellas donde una es nada satisfecho y cinco equivalen a totalmente satisfecho. De la misma manera, el usuario puede calificar la aplicación desde el Play Store o App Store, bajo la misma métrica de calificación a proveedores.

Como mecanismo de calidad postventa se contacta al cliente cuando las calificaciones van de 1 a 3 estrellas y se recoge las inquietudes del usuario, en los términos del contrato que aplique según sea el caso, se puede analizar las opciones de devoluciones por pagos realizados o la oferta de beneficios con otros proveedores calificados.

1.4.1.1.2. Servicio al Proveedor

Las prestaciones de FESTIVA alcanzan también a los proveedores especializados, ya sean posicionados en el mercado o microempresarios artesanales que aún no han alcanzado la transformación digital en la oferta de su servicio. Los proveedores obtienen valor cuando se anuncian en una plataforma digital de alta exposición, con un nicho de mercado segmentado, a cambio de una suscripción inicial y el pago de una comisión porcentual, por servicio prestado.

Los proveedores pueden obtener información de la aplicación desde dos fuentes, una es mediante la pauta publicitaria en redes sociales tales como; Instagram, Facebook o TikTok, expuestas al nicho gracias a los patrones de preferencias, configurados con los algoritmos

de la Big Data y la segunda alternativa para saber de la aplicación, es a través del personal de ventas de FESTIVA.

En ambos casos el proveedor accede al link de descarga, que lo lleva a la tienda digital de Android o IOS donde instala la aplicación en el dispositivo móvil y se registra con la información legal, tributaria, societaria y comercial del establecimiento, el proveedor también adjunta la información requerida y una vez cargada, el departamento de servicio al cliente valida la documentación y datos recibidos.

El proveedor especializado pasa por un minucioso filtro de análisis de selección efectuado por el área comercial y operativa bajo los criterios de calidad, tiempos de entrega, capacidad de producción, experiencia y recomendaciones de cliente. Cuando el proveedor especializado ha sido validado, FESTIVA envía al correo electrónico del proveedor, una orden de pago con el valor de la suscripción inicial de USD\$19.99, el Contrato de Términos y Condiciones y el Contrato de Prestación de Servicio y Penalidades. El proveedor especializado cancela y acepta los términos de ambos contratos, y devuelve esta información al departamento de servicio al cliente, quienes hacen llegar la factura electrónica por el monto de suscripción cancelado.

Posterior al registro, el proveedor tiene la alternativa de mostrar desde la aplicación, el portafolio de prestaciones y los valores de venta al público. Una vez cargada la información, los usuarios toman contacto con el proveedor desde el chat de la aplicación y el establecimiento recoge las necesidades del cliente para elaborar la cotización y enviarla al usuario dentro del aplicativo.

Cuando el usuario ha decidido tomar la cotización del establecimiento, se genera la orden de pago para el cliente y mediante el botón de pago, cancela los montos acordados. Una vez que FESTIVA ha recibido los valores, se emite una factura electrónica que contiene dos rubros; el primero de USD\$0.50 por costo de la transacción de pago y el siguiente rubro por la comisión del 15% sobre el monto base de la venta. Finalmente, se realiza el pago al proveedor a los canales acordados en el Contrato de Prestación del Servicio y Penalidades, por el monto de la liquidado.

Luego de concluida la provisión del bien o servicio, la plataforma recibe la calificación del proveedor y de acuerdo a la métrica, las acciones son las siguientes:

Entre 4 y 5 estrellas, se envía mail predeterminado de agradecimiento por ser parte de la red FESTIVA;

3 estrellas, se envía las observaciones del usuario vía correo electrónico y el departamento de servicio al cliente toma contacto con el representante, a fin de obtener la

información y tomar correctivos necesarios frente a la inconformidad del cliente. Luego de analizar el caso y si se determina que, en efecto, el error fue por parte del proveedor, se sugiere cargar a la plataforma un beneficio para el usuario (oferta, promoción, descuento u otro);

Entre 1 y 2 estrellas, se envía las observaciones del usuario vía correo electrónico y el departamento de servicio al cliente toma contacto con el representante, a fin de obtener la información y tomar correctivos frente a la inconformidad del cliente. Luego de analizar el caso y si se determina que, en efecto, el error fue por parte del proveedor, se provoca por primera vez una penalización de no exposición por 4 días.;

Si el proveedor reincide, la penalización es 14 días. Periodos en los que se recomienda ajustar los procesos de prestación para satisfacer a clientes futuros;

Si la calificación se repite por tercera vez, el proveedor es retirado de la plataforma de manera definitiva y

En el caso de que el proveedor cancele la provisión del bien o servicio, deberá pagar al usuario una penalización, previamente informada y aceptada mediante el Contrato de Prestación del Servicio y Penalidades.

1.4.1.2. Presentación / Descripción del prototipo

Un prototipo es la presentación preliminar pero concreta de parte o la totalidad de la idea de negocio o sobre un producto o servicio. El prototipo incorpora los elementos útiles que permitan ser probados. Y responde a la idea planteada acerca de la manera de implementación (Quijano, 2018).

A continuación se presenta como serán, los aspectos más relevantes del ambiente digital del aplicativo; en primer lugar se observa la pantalla de inicio, a la que se accede posterior al clic de ingreso en el icono FESTIVA. Luego está la pantalla de ingreso, con las credenciales del usuario o proveedor, en el caso de no tener acceso, se despliega la pantalla de registro, en la que se debe seleccionar el tipo y posteriormente, completar la información que se solicita, tal como se muestra en la Figura 1.

Después del ingreso, se puede observar la pantalla que permite categorizar el evento y acceder al listado de proveedores, con quienes podrá comunicarse y recibir la cotización, que de ser aceptada, la podrá pagar en el botón de pago del aplicativo. Y finalmente, cuando haya recibido la prestación, el usuario tendrá la opción de calificar el servicio. Ver figura 2 y 3.

:

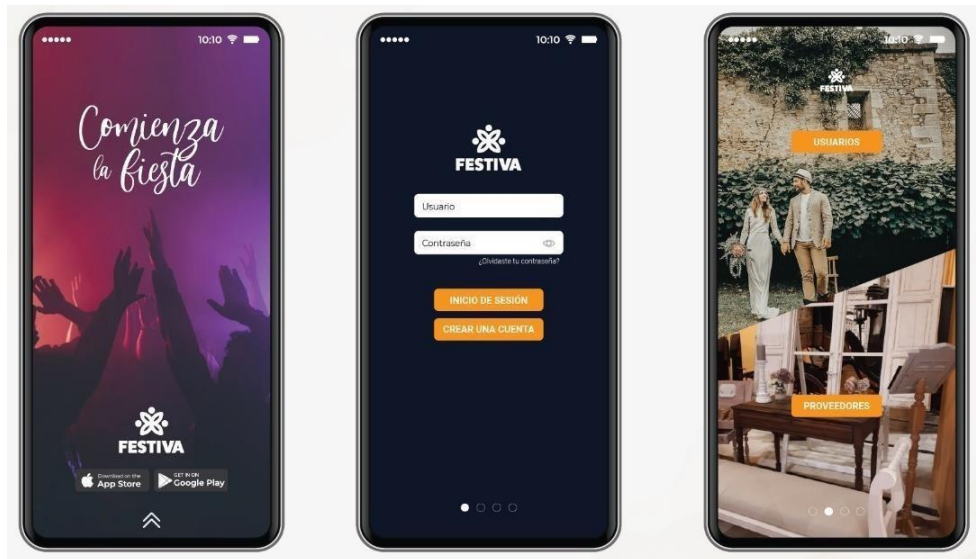


Figura 1 Prototipo Aplicación FESTIVA – Ingreso

Fuente: Los Autores

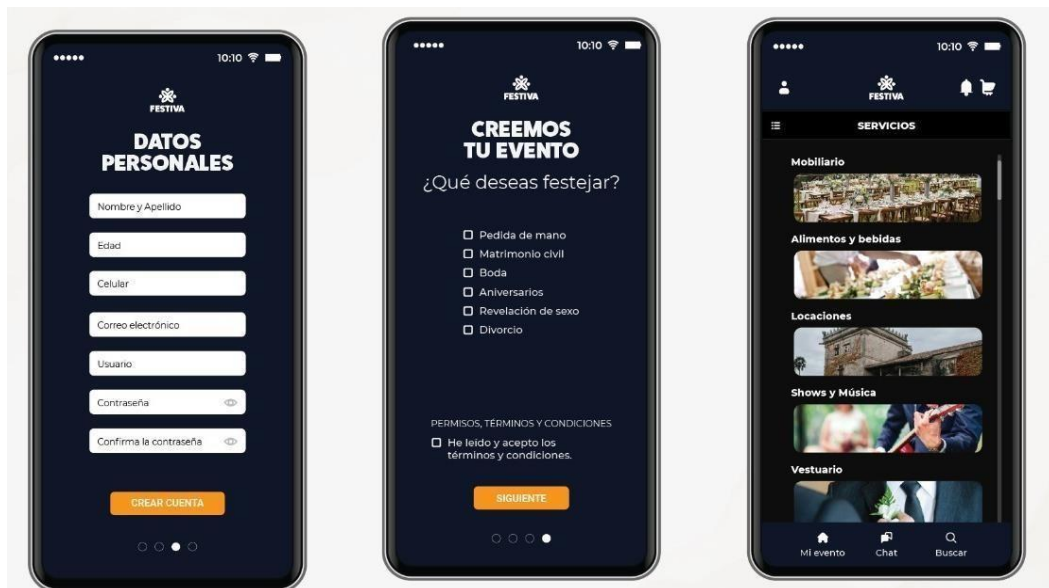


Figura 2 Prototipo Aplicación FESTIVA – Registro

Fuente: Los Autores

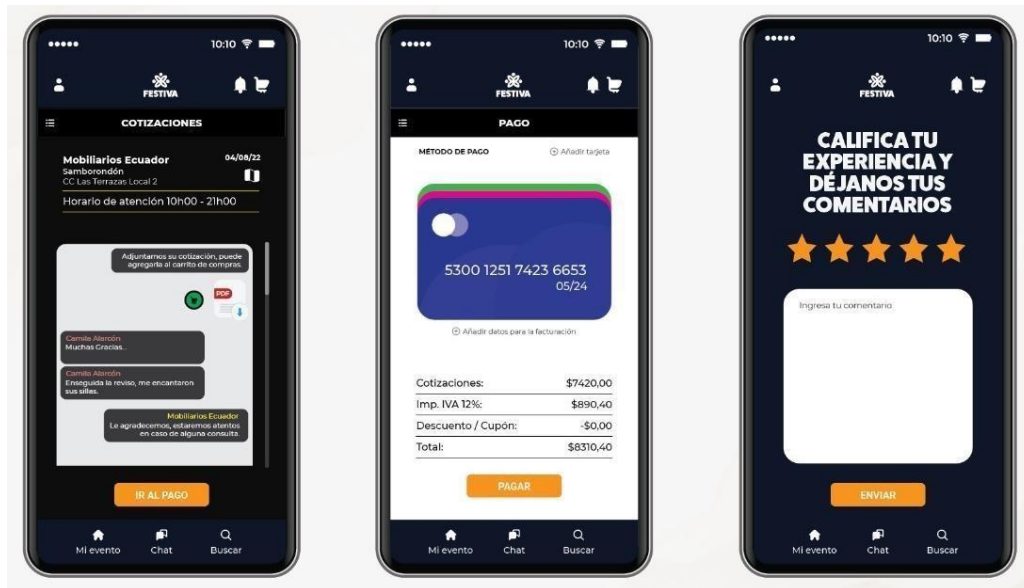


Figura 3 Prototipo Aplicación FESTIVA – Contacto, Pago y Calificación

Fuente: Los Autores

1.4.1.3. Proceso de prestación del servicio

1.4.1.3.1. A usuarios

El proceso en detalle de la prestación del servicio a usuarios, se expone en la redacción siguiente, mientras que el mapa del flujo de procesos, se puede observar en el Anexo 2.1. del presente documento.

Accede al aplicativo **FESTIVA**; por primera vez, desde la tienda digital; **Play Store o App Store** y si ya es usuario desde el **ÍCONO** de la aplicación en el smartphone.

Selecciona **Instalar** (Por primera vez)

Selecciona **Abrir**

Selecciona **Soy Usuario Nuevo** (Por primera vez) y se registra ingresando la siguiente información:

Nombres y apellidos completos

Fecha de nacimiento

N° de identificación

Dirección domiciliaria

Teléfono de contacto

Correo electrónico

Clave de acceso

Ingresa al correo electrónico registrado y valida la información de registro seleccionando el **link** recibido. Al acceder al link se abre el aplicativo en la pantalla que muestra el contrato de Términos y Condiciones, selecciona **He leído y acepto los términos y condiciones**.

Una vez validada la información y aceptadas las condiciones, el usuario accede a la pantalla principal con las instrucciones de uso del aplicativo, luego de leer selecciona **Entendido 1/3**

¡Bienvenido a FESTIVA!

**La primera aplicación Móvil que te permite
organizar de manera integral tu evento.**

**A continuación te invito a crear el carrito de
compras para la actividad que tienes planeada, aquí
podrás almacenar todas tus cotizaciones para verlas al
final y seleccionar tu favorita.**

Se abre una nueva pantalla donde el usuario crea el evento colocando la siguiente información y luego selecciona **Entendido 2/3**:

Nombre del Evento: (Ejemplo: Despedida Danny)

Fecha:

N.º de invitados:

Se presenta una pantalla con el siguiente mensaje, selecciona **Entendido 3/3**:

¡Estás listo para empezar a cotizar!

**Ahora podrás seleccionar tu evento de entre las
categorías cargadas y luego tendrás acceso a los
catálogos de proveedores especializados según
su actividad.**

**Recuerda que puedes chatear con el proveedor y
solicitar tu cotización en el botón de CONTACTO.**

A modo informativo, selecciona de entre las siguientes tres categorías principales el **Tipo de Evento** a realizar, luego del cual se desplegará el listado, según la categoría del requerimiento, Mobiliario, Decoración, Alimentos, Bebidas, Locaciones, Audiovisual.

Pre Boda: Aniversario, Compromiso, Bridal Shower, Despedida de Soltería

Boda: Civil, Eclesiástica

Post Boda: Aniversario, Divorcio; Revelación de género

El usuario selecciona la categoría de Proveedores Especializados, según su necesidad:

Una vez pagado el evento, el usuario selecciona la opción **Finalizar** cuando haya recibido todas las prestaciones. Cuando el evento ha sido finalizado, el usuario accede a una encuesta de satisfacción que está vigente durante 7 días laborables y consiste en **Calificar** a los proveedores bajo una métrica de 1 a 5 estrellas en las categorías Atención al Cliente y Bien o Servicio recibido.

¡Gracias por preferir FESTIVA!

**Tu opinión es importante para nosotros,
te pedimos califiques el servicio de los
proveedores especializados, donde 5
estrellas significa “estoy muy satisfecho”
y 1 estrella significa “no estoy
satisfecho”**

		Atención recibida	Calidad
Mobiliario	2 Carpas, mesas y sillas	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Decoración	Montaje temática	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Alimentos y bebidas	Menú tres tiempos	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Audiovisual	Cantante	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆

Si la calificación fue entre 1 y 3 estrellas, el departamento de Servicio al Cliente de FESTIVA contacta al usuario con la finalidad de recoger información y tomar los correctivos necesarios.

1.4.1.3.2. A proveedores

El proceso en detalle de la prestación del servicio a proveedores, se expone en la redacción siguiente, mientras que el mapa del flujo de procesos, se puede observar en el Anexo 2.2. del presente documento.

Accede al aplicativo **FESTIVA**; por primera vez, desde la tienda digital; **Play Store o App Store** y si ya es usuario desde el **ÍCONO** de la aplicación en el smartphone.

Selecciona **Instalar** (Por primera vez)

Selecciona **Abrir**

Selecciona **Soy Proveedor Nuevo** y se registra ingresando la siguiente información y cargando los documentos respectivos (Por primera vez):

Nombres y apellidos completos Representante Legal

N.º de identificación Representante Legal (Adjunta imagen)

Nombre comercial y nombre del establecimiento

N.º de RUC (Persona natural y Sociedades) (Adjunta imagen)

CCO Organismos de Control (SRI, IESS, Superintendencia de Compañías)

Dirección domiciliaria según planilla (Adjunta imagen)

Teléfono de contacto

Correo electrónico

Posterior al registro, el personal de FESTIVA, analiza la información y luego de la aprobación interna, se envía la orden de pago al correo electrónico. El proveedor ingresa al correo electrónico registrado y descarga, seleccionando el archivo recibido **Orden de Pago**, realiza el pago de la suscripción de \$19.99 más IVA, mediante transferencia o depósito bancario.

En la siguiente pantalla del aplicativo selecciona **Cargar Comprobante** de pago. Cuando el sistema valida el cobro, en la pantalla se muestra el contrato de Términos y Condiciones, así como el contrato de Prestación del Servicio y Penalidades y selecciona, **He leído y acepto los términos y condiciones**

Una vez aceptadas las condiciones, el proveedor accede a la pantalla principal con las instrucciones de uso del aplicativo, luego de leer selecciona **Entendido 1/2**

¡Bienvenido a FESTIVA!

La primera aplicación Móvil que te permite mostrar tus bienes y servicios en una vitrina virtual exclusiva para eventos.

A continuación te invito a seleccionar la categoría de tus prestaciones y crear el catálogo de prestaciones que tu emprendimiento ofrece.

El proveedor selecciona la **Categoría de Prestaciones** que brinda de entre las siguientes opciones, puede seleccionar una o varias:

Mobiliario, Decoración, Alimentos, Bebidas, Locaciones, Audiovisual.

El proveedor accede al ambiente de prestadores y en la opción **Cargar Catálogo** podrá subir las imágenes y costos del producto o servicio que oferta. Se presenta una pantalla con el siguiente mensaje, selecciona **Entendido 2/2**:

¡Estás listo para empezar!

Ahora podrás recibir consultas de potenciales clientes, mediante el chat del aplicativo.

Los usuarios te harán conocer sus requerimientos y tu enviarás la cotización de lo requerido con los términos de la prestación.

El proveedor recibe un mensaje del potencial usuario y accede al chat desde el botón **Notificaciones**. Según el requerimiento del usuario, el proveedor emite la cotización y la envía al **Chat**. La cotización deberá constar de la siguiente información:

Tabla 1 Modelo Cotización Proveedor Especializado

Nombre del Evento:	(Ejemplo: Despedida Dany)	
Categoría de Evento:	(Ejemplo: Bridal Shower)	
Categoría del Servicio	Detalle	Valor
Mobiliario	2 carpas	150
Mobiliario	6 mesas con mantelería	74,94
Mobiliario	30 sillas	89,7
Mobiliario	Movilización	20
Subtotal Proveedores		314,64
IVA		35,36
Total		350,00

Fuente: Los autores

Los chats con las cotizaciones, se almacenan mientras el evento se encuentre abierto, esto es, mientras no se liquide el carrito de compras del usuario. Garantizando así la libre elección entre propuestas comerciales. Cuando la cotización es aceptada por el usuario, FESTIVA envía un mensaje al proveedor confirmando la aceptación de la propuesta y emite la liquidación de pago.

El proveedor recibe la constancia del pago por la cotización emitida menos la tarifa del servicio, por la transacción bancaria y menos la comisión, luego procede a **prestar el servicio o a proveer el bien**, en las fechas y condiciones acordadas con el usuario. Al finalizar la prestación, el usuario evaluará al proveedor en los aspectos de atención al cliente y calidad del bien o servicio.

Tabla 2 Liquidación de pago a proveedores

Nombre del Evento:	(Ejemplo: Despedida Dany)	
Categoría de Evento:	(Ejemplo: Bridal Shower)	
Categoría del Servicio	Detalle	Valor
Mobiliario	Provisión del Bien o Servicio	314,64
Mobiliario	IVA	35,36
Subtotal Proveedores		350,00
(-) Tarifa Servicio FESTIVA		0,50
(-) Comisión 15% sobre la base		47,20
(-) IVA FESTIVA		5,72
Total		296,58

Fuente: Los autores

En el caso de una baja calificación se realizará un llamado de atención mediante correo electrónico para analizar las mejoras, con una segunda baja calificación se penalizará con un periodo fuera de la aplicación, con la finalidad de que el proveedor tome los correctivos necesarios y con una tercera calificación baja, se procede a la baja del proveedor de la plataforma. En el caso que el proveedor no haya proporcionado la

prestación conforme a las condiciones acordadas, se somete a las penalizaciones que rezan en el Contrato de Prestación del Servicio y Penalidades.

Cabe señalar que, dentro del organigrama de la aplicación hay un área de servicio al cliente que estará supervisando y monitoreando los resultados de la gestión de cada proveedor en su relación con los usuarios, de esta manera se garantiza un servicio de calidad.

1.4.1.4. Determinación de la capacidad productiva

La capacidad productiva en una empresa, es la mayor cantidad de bienes o servicios que se puede obtener, cuando la organización está funcionando de manera regular. Implica el entendimiento del rendimiento financiero sin afectar a los costos, pese a que requiere de inversión y trabajo. De la capacidad de producción va a depender también la satisfacción del cliente, ya que la falta de provisión del bien o el servicio es tan mala como haber hecho un mal trabajo en la prestación comercial (Ley & Gioconda, 2011).

Debido a la cantidad de datos que la aplicación tiene que almacenar, FESTIVA tendría que contar con un servidor de alta potencia para gestionar la información de usuarios y proveedores, así como, el total de descargas. Pero dicho servidor requeriría una inversión elevada y como alternativa para optimizar recursos se prioriza la contratación un paquete de almacenamiento en la nube, proporcionado por un data center. El paquete requerido debería constar con 512mb RAM PHP por proceso, con aislamiento de cuentas de hosting para evitar la saturación del servicio y un ancho de banda garantizado 200mbps que permita hasta 150 descargas por hora. La capacidad de descarga de 150 por hora son 108.000 descargas al mes.

Tabla 3 Determinación de la Capacidad Productiva

Público objetivo de los rubros Boda, Pre Boda, Post Boda y Fiesta de Divorcio	70.837
Porcentaje estimado promedio de captación entre los rubros Boda, Pre Boda, Post Boda y Fiesta de Divorcio	1.60%
Número de usuarios	1.132
Numero de proveedores especializados	120
Total descargas estimadas	1.252
Capacidad de descargas del servidor	108.000
Capacidad productiva utilizada (Aprovechamiento)	1.16%

Fuente: Los autores

La proyección de FESTIVA es motivar, la descarga y transaccionalidad en el 1.80% del público objetivo Bodas, equivalente a 428 usuarios, el 1.50% del público objetivo Pre Boda y Post Boda, equivalente a 349 usuarios cada ítem y el 1% del rubro Fiesta de Divorcio, equivalente a 6 personas. El total de la proyección de captación es de 1.132 usuarios y un promedio porcentual de captación de 1.60%, frente al público objetivo. Determinar la capacidad productiva del proyecto FESTIVA se realiza entonces, conociendo la cantidad de descargas que la plataforma puede ofrecer, frente a la cantidad proyectada de descargas de usuarios y proveedores, y equivale al 1.16% de aprovechamiento de la capacidad del servidor para descargas.

1.4.1.5. Ubicación del Proyecto

FESTIVA no contará con la adquisición de propiedades o alquileres de oficinas por amoblar, para el desempeño de las funciones, debido a que se prioriza el trabajo en modalidad home office y se rentarán espacios coworking, exclusivamente para las jornadas en las que el personal requiera un lugar de reunión, para la ejecución de planificaciones, resultados y mejoras, tal como consta la referencia en el Anexo 1.14.

Modelo y Prestador: Espacio Coworking - WorQ Guayaquil

Presupuesto: 2 Rentas - USD\$200 C/1

Dirección: Avenida Rodrigo de Chávez, Parque empresarial Colon, Edificio Pacífica Center. Piso 9

1.4.1.6. Diseño arquitectónico

El diseño de los ambientes del prestador coworking promueve espacios dinámicos que permiten el trabajo colaborativo o unitario. FESTIVA, gestiona las actividades empresariales, mediante dos grupos de trabajo, el departamento comercial y el departamento operativo.



Figura 4 Diseño Arquitectónico WorQ - Estaciones Grupales

Fuente: Los autores



Figura 5 Diseño Arquitectónico WorQ - Estaciones Individuales

Fuente: Los autores

1.4.1.7. Costos

La inversión en activos y bienes de capital, requeridas por FESTIVA para el arranque del proyecto, asciende a USD\$23.065 y son las siguientes:

1.4.1.7.1. Equipo de Computación

Tabla 4 Activos Fijos FESTIVA

Activos Fijos	
Equipos De Computación	
Laptop	6.594
Impresora	599
Total Activos Fijos	7.193

Fuente: Los autores

1.4.1.7.2. Activo Diferido

Tabla 5 Activos Diferidos

Activos Diferidos	
Desarrollo Página Web/App	22.000
Creación Botón De Pagos (Pago Único)	1000
Credenciales Electrónicas (Firma Electrónica Representante Legal 4 Años)	65
Total Activo Diferido	23.065

Fuente: Los autores

1.4.1.7.3. Costos de Producción Variables

Los costos de producción variables son; la comisión bancaria por las transferencias de pago a proveedores y la comisión por la transacción en el Botón de Pagos.

Tabla 6 Costos de Producción Variables

Costo Variable Unitario	
Comisión Bancaria Por Pagos A Proveedores (Pase De Mano)	0,5
Botón De Pagos Comisión Por Transacción	0,39
Total Costo Variable	0,89

Fuente: Los autores

1.4.1.7.4. Costos de Producción Fijos

Para llevar a cabo la prestación del servicio se requiere incurrir en costos fijos, que de acuerdo a su naturaleza, son recurrentes sin importar el monto de venta. Y los costos variables que van a depender del volumen de ventas y las transacciones procesadas (Castaño, 2009).

A continuación se expone el detalle de los costos fijos, donde se puede observar las prestaciones del proveedor hosting, las licencias de Microsoft 335, el dominio, botón de pagos, carrito de compras y el software de facturación electrónica.

Tabla 7 Costos Fijos de Producción

Costo De Producción	1	2	3	Mensual Año 1
Personal Operativo	39.998	40.798	41.614	3333
Servicio Neolo Mailing	252	257	262	21
Servicio Neolo VPN	60	61	62	5
Servicio Neolo Correo Profesional	47	48	49	4
Servicio Neolo Hosting	119	121	124	10
Servicio Neolo SSL WILCARD	120	122	125	10
Servicio Neolo Care	49	50	51	4
Microsoft 365 Pymes	204	208	212	17
Dominio. Com	240	245	250	20
Botón De Pagos Mensualidad	888	906	924	74
Carrito De Compras	1.548	1.579	1.611	129
Software Facturación Electrónica	1.344	1.371	1.398	112
Total Costo De Producción	44.869	45.768	46.684	3.739

Fuente: Los autores

Tabla 8 Nómina Personal Operativo y Técnico

Rol De Pagos									
Cargo	N°	Sueldos Base	XIII	Vacac.	Fondo Reserva	Total Unitario	Total Mensual	Total Anual	Totales
Operativo Anual									39.998
Asistente de Sistemas	1	800	67	33	67	1.099	1.099	13.191	
Asistente Contable	1	500	42	21	42	700	700	8.404	
Servicio al Cliente	2	550	46	23	46	767	1.534	18.403	

Fuente: Los autores

1.4.1.8. Vida Útil del Proyecto

El tiempo de vida útil del proyecto FESTIVA es de 3 años, el primer año, equivale al periodo de introducción y crecimiento. Para el segundo año se estima un periodo de estabilidad o madurez, y dado que FESTIVA es un modelo de negocio de exposición digital, y estos son de alta obsolescencia, debido al avance exponencial de las tecnologías de la información, se considera para el tercer año el periodo de saturación o declive, durante ese lapso se prevé la restructuración tecnológica para generar una nueva proyección de vida útil a la empresa.



Figura 6 Periodo de Vida útil FESTIVA

Fuente: Los Autores

1.4.1.9. Estructura jurídica del negocio

FESTIVA se constituye como una *Sociedad Anónima*, cuyo capital social se suscribe frente a un Notario Público y está conformado por las aportaciones de seis accionistas, quienes responden únicamente hasta el monto de sus acciones, mismas que son de carácter negociable y ascienden a ochocientas acciones con un valor de USD1 cada una. Los socios poseen capacidad civil para contratar y no participan como accionistas; cónyuges, padres o hijos emancipados.

Las regulaciones a la Sociedad Anónima rezan en el Art. 143 de la Ley de Compañías (C.Nacional, 2020) y se constituye mediante escritura pública, que previa aprobación de la Superintendencia de Compañías será inscrita en el Registro Mercantil, obteniendo así la personería jurídica.

La denominación de la empresa, una vez constituida, será Festiva S.A.; el órgano supremo dentro de FESTIVA es la Junta General de Accionistas, quienes tienen la potestad para designar a los administradores; Gerente General y Presidente. De manera anual, tal como se expresa en el Art. 234 de la Ley de Compañías, se congregarán en sesión ordinaria para conocer y aprobar los Estados Financieros, previo informe del Comisario.

Pese a que actualmente hay muchas más facilidades para constituir una compañía Sociedad de Acciones Simplificadas, en calidad de emprendedores, los creadores de FESTIVA estiman pertinente la denominación de Sociedad Anónima ya que otorga mayores libertades para inscribir las acciones en el Catastro Público de Mercado de Valores y negociarlas en la Bolsa, situación que para una S.A.S. no es viable.

La intención de la Junta General de Accionistas es, por medio de la personería jurídica, obtener las herramientas legales que favorezcan la valoración de activos financieros y la asignación eficiente de recursos.

1.4.1.10. Propiedad intelectual

FESTIVA será registrada como marca ante la SENADI (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales), la base legal para la protección intelectual está normada en el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación (A.Nacional, 2016). Los temas contenidos en el Manual de Marca, son los puntos a proteger en FESTIVA.

El proceso para el registro, comienza con la presentación de una solicitud valorada en USD16, ante el organismo regulador, que analiza la disponibilidad fonética y visual de los elementos de la marca, posteriormente la SENADI emite el título, que habilita el siguiente paso; cancelar el valor de registro, equivalente a USD208.

1.4.1.11. Contratos

Los contratos internos serán suscritos con las siguientes personas:

Desarrollador Web: Uno de los más importantes, ya que contendrá; las características técnicas y estéticas del aplicativo requeridas durante la programación, los plazos para los entregables y editables, los periodos para actualizaciones, las condiciones del soporte técnico, las condiciones y acuerdos de pago y los puntos clave acerca de la confidencialidad y no competencia (Amaro, 2022).

En el contrato suscrito con el Desarrollador Web, deberá constar además, la cesión de derechos de autor por propiedad intelectual, en la creación del diseño y software. La transmisión a FESTIVA S.A. de los derechos de explotación de la obra se registrará según este pacto escrito una vez entregado el proyecto.

Prestadores Outsourcing: Los prestadores de Outsourcing Legal y Contable, deberán suscribir un contrato con FESTIVA con la finalidad de garantizar el soporte oportuno en temas de cumplimiento frente a los organismos de control. Las condiciones

expuestas en el contrato, tendrán apego a la propuesta comercial presentada durante la negociación aceptada por los administradores de la compañía.

Estructura Organizacional: Salvo la Junta General de Accionistas, la estructura organizacional se regirá bajo la normativa del Código de Trabajo (Trabajo.gov, 2016), mediante la celebración de contratos por tiempo indefinido para jornadas completas pese a que parte de las actividades serán bajo la modalidad home office.

Dichos contratos tendrán como modelo base, la propuesta estándar que expone el portal del SUT (Sistema Único de Trabajo) y con el soporte del prestador legal, se añadirán las cláusulas particulares de acuerdo a las funciones y obligaciones de cada colaborador de FESTIVA, mismas que irán en concordancia con el manual de funciones.

En el aspecto externo, existen tres contratos de gran relevancia, uno es el que se suscribe con los usuarios de la plataforma; denominado Contrato de Términos y Condiciones, rige la relación contractual entre el prestador y el cliente, contiene las reglas de uso del aplicativo, así como las cláusulas de limitación de responsabilidad o disclaimers. Es elemental el desarrollo y aceptación por parte del usuario, del Contrato de Términos y Condiciones para precautelar el contenido del desarrollo intelectual, desde el punto de vista de protección a derechos de autor y para proteger a los accionistas y administradores ante posibles responsabilidades legales por uso incorrecto de FESTIVA USUARIOS.

El segundo y tercer contrato se suscriben con el Proveedor Especializado que presta servicios o provee los bienes que requieren los usuarios, el Contrato de Términos y Condiciones es muy similar al que se expone a usuarios, pero con un enfoque orientado a la provisión desde la plataforma, es un documento de carácter obligatorio y aunque contiene las políticas de devolución, desistimiento o cancelación, se ha desarrollado un contrato adicional para los proveedores.

El Contrato de Prestación del Servicio y Penalidades, se desarrolla de la mano del prestador legal y tiene como finalidad delinear los parámetros que favorezcan los intereses y recursos del usuario, se basan en los valores corporativos y las políticas de calidad de FESTIVA, establece la forma en la que se exponen las cotizaciones, ya incluyendo todos los detalles de la provisión del bien o servicio y proporciona el conocimiento de los montos a pagar cuando sea el proveedor quien cancele la prestación, luego de recibir el pago de dicha propuesta comercial.

1.4.1.12. Comercio electrónico

FESTIVA deberá regir sus actividades con apego a la Reforma a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos (MINTEL, 2012), regulado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, dicha ley garantiza los derechos del consumidor con relación al uso de los servicios electrónicos; al derecho a la libertad de elección o para aceptar los mensajes de datos; y, al derecho a la información acerca del objeto de adquisición o relación electrónica.

Los temas que propone la Ley, proporcionan información acerca de cómo prestar el servicio de manera lícita y expone los siguientes puntos:

- Reconocimiento jurídico y conservación de los mensajes de datos.
- Propiedad intelectual
- Confidencialidad, reserva y protección de datos
- Aspectos de la firma electrónica
- Sanciones
- Medidas cautelares
- Certificación de información
- Organismo de promoción y difusión
- Infracciones, sanciones y medidas cautelares
- Contratación electrónica y consentimiento

1.4.1.13. Protección de datos personales

La protección de datos en Ecuador está garantizada en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (MINTEL, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021) y el organismo de control es el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, el objetivo de la ley es regular, proveer y desarrollar principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela. La Ley exige que el usuario exprese su consentimiento de buen uso de la información personal e interés legítimo de adquisición de los servicios expuestos.

Para dar cumplimiento a la normativa vigente, se cuenta con la contratación de servicio de protección para el sitio web y la adquisición de un firewall, dado que FESTIVA requiere para el registro información sensible como nombres, apellidos, edad, número de cédula, teléfono, correo electrónico, acceso a geolocalización, datos de tarjetas de crédito, débito así como, acceso a los contactos de su red, garantizando así la privacidad de la información de los usuarios y proveedores especializados.

También se han planificado la aplicación de filtros de validación en los medios de contacto que el usuario registre y por medio del departamento de servicio al cliente para los proveedores. Ambos suscriben contratos en los que existen disclaimers con la

información relevante acerca de los datos que ingresan y la responsabilidad sobre el uso y divulgación de las contraseñas.

La protección a la información financiera del usuario se da gracias a que el botón de pagos contratado, no proporciona a FESTIVA números de tarjetas de crédito o datos bancarios. La transacción la realiza el usuario en tiempo real y valida su identidad por medio de los controles malware entre el prestador del botón de pagos y el cliente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mediante el análisis de la metodología Desing Thinking y el estudio de mercado, se pudo comprobar la prefactibilidad de la propuesta de modelo de negocio FESTIVA, que pretende ser el primer aplicativo móvil que ayuda a organizar eventos sociales desde una plataforma digital de fácil uso.

La aplicación aspira congrega seis categorías de proveedores especializados, quienes mediante la exposición de catálogos electrónicos, podrán acercarse de manera directa al cliente final y presentar una propuesta rentable pero sin intermediarios.

Gracias a la planificación de mercado, se logró definir la gestión comercial que serviría de impulso al programa de ventas planteado en la Gerencia Financiera. El trabajo de marketing, consiste en reforzar la marca mediante la imagen visual y corporativa y difundir campañas en redes sociales, con ayuda de influencers.

El estudio administrativo expuso la necesidad del talento humano, el proceso de contratación y definió la línea ética y de valores que FESTIVA posee. Para ser fieles a los valores corporativos, se crearon dos proyectos de responsabilidad social, en los que sería posible dar apertura a proveedores, que debido al atraso tecnológico se encuentran en desventaja.

Para probar la viabilidad técnica del proyecto, se realizó un análisis técnico, en el que se determinó la capacidad productiva de FESTIVA, dato concluyente para saber que la estructura digital soporta el tráfico de descargas. Luego se definieron los costos en los aspectos; activos fijos, costos de inversión, costos fijos y variables de producción, nómina, servicios digitales, entre otros.

Se concluyó que el alquiler de espacios coworking, aportan al buen desempeño, tanto de las actividades de FESTIVA, como de los colaboradores, el diseño arquitectónico que poseen brinda lo necesario para el desempeño de las funciones. Y ayuda a maximizar la inversión. Así mismo se expuso los requerimientos del equipo de cómputo, con las especificaciones de acuerdo a lo necesario.

En el marco legal, se definió la estructura jurídica de FESTIVA y se decidió constituirlo como una Sociedad Anónima. Es sabido que los proyectos tecnológicos Startup, son atractivos al mercado de valores y la personería jurídica seleccionada, otorga las libertades para participar en la exposición y venta de acciones.

Como respaldo jurídico se definió los contratos a suscribir y además se delineó los parámetros para la protección intelectual de la marca.

Se determinó la viabilidad financiera de manera favorable, obteniendo una TIR de 79%, un retorno de la inversión al primer año y una valoración actual neta de USD\$49.072. Sin embargo, parte de la excelencia es entender que siempre hay medidas, caminos y acciones a tomar que van a favorecer aún más el modelo y van a contribuir en el proceso de mejoramiento y aseguramiento de la calidad.

Con esa premisa, mi principal recomendación se enfoca en planear, a corto plazo, el diseño digital de un botón de pagos y un carrito de compras propio. Que sea capaz de brindar las seguridades electrónicas del caso y que permitan obviar el pago por la subcontratación de los mismos. Otra observación que puedo acotar es que dada la capacidad productiva libre por encima del 80%, se podría considerar la posibilidad de ampliar el tráfico de datos o descargas, ya sean estos de juegos u otras herramientas útiles. Y que además servirían como un ingreso por un link patrocinado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


- A.Nacional. (09 de 12 de 2016). *SENADI*. Obtenido de Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.:
https://lotaip.ikiam.edu.ec/ikiam2019/abril/anexos/Mat%20A2-Base_Legal/codigo_organico_de_la_economia%20social_de_los_conocimientos_creatividad_e_innovacion.pdf
- Alvarado, M. T. (2011). *Protocolo y organización de eventos*. España: Editorial UOC, S.L. .
- Amaro, J. (2022). *El Contrato de Desarrollo de Sitio Web*. Fulton & Fulton SC.
- C.Nacional. (10 de 12 de 2020). *Bolsa de Valores de Quito*. Obtenido de Ley de Compañías:
<https://www.bolsadequito.com/uploads/normativa/normativa-relacionada/ley-de-companias.pdf>
- Castaño, O. J. (2009). *Costos y Presupuestos*. UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA, Segunda Edición revision I/2,009.
- Dhrourhi, M. L. (2019). Origen y evolución de los eventos. *T-eventing*.
- Estanyol, E. (02 de 2012). Obtenido de COMEIN:
<https://comein.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero08/articulos/Article-Elisenda-Estanyol.html#:~:text=La%20participaci%C3%B3n%20m%C3%A1s%20activa%20de,de%20los%20eventos%20del%20futuro.>
- Events, C. M. (2016). Obtenido de DE LA EVOLUCIÓN A LA REVOLUCIÓN: TRANSFORMACIÓN DE UN PROGRAMA MADURO EN SMM: <https://www.cwt-meetings-events.com/latin-america/es/insights/case-studies/evolution-to-revolution/>
- Giner, G. J. (2021). 5 NUEVAS TENDENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS. *Business Revista Digital*,
<https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/eventos/5-nuevas-tendencias-en-la-organizacion-de-eventos/#:~:text=%E2%80%9CLa%20tendencia%20en%20el%202021,social%2C%20uso%20de%20mascarillas%E2%80%A6%E2%80%9D.>
- Ley, L., & Gioconda. (2011). *Wolters Kluwer*. Obtenido de Capacidad de producción:
https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAIAAAEAMtMSbF1jTAAASmjUONztlUouLM_DxblwMDS0NDA1OQQGZapUtcKhIQaptWmJOcSoAjzJqdTUAAAA=WKE#I17
- Meza Orozco, J. (2013). *Evaluación Financiera de Proyectos*. Bogotá - Colombia: ECOE Ediciones; Tercera Edición.
- MINTEL. (2012). *Ministerio de Telecomunicaciones*. Obtenido de Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Ley-de-Comercio-Electronico-Firmas-y-Mensajes-de-Datos.pdf>


- MINTEL. (21 de 05 de 2021). Obtenido de Ley Orgánica de Protección de Datos Personales :
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/Ley-Organica-de-Datos-Personales.pdf>
- Pitarch, P. (17 de 11 de 2020). *OSTELEA TOURISM MANAGEMENT SCHOOL*. Obtenido de Retos en organización de eventos: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/organizacion-de-eventos/retos-en-organizacion-de-eventos>
- Platon. (s.f.). *Apetitus Societati*. Grecia.
- Quijano, G. (19 de 03 de 2018). *Marketing y Finanzas* . Obtenido de Qué es un Prototipo y Cómo hacerlo efectivo en un Modelo de Negocio:
<https://www.marketingyfinanzas.net/2018/03/que-es-un-prototipo-y-como-hacerlo-efectivo/>
- Trabajo.gov. (28 de 03 de 2016). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de Código de Trabajo:
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Constancia de valores utilizados en la determinación de costos e inversiones:


1.1. Servicio de Mailing:

neolo 




Base de datos

Carga los contactos manualmente o automáticamente desde un formulario en tu sitio web.




Diseña

Desarrolla eficientes piezas de diseño con un simple editor de plantillas.



Envía


Crea campañas de email marketing, newsletters y mucho más. Cuando quieras, las veces que quieras.




Analiza

Evalúa las estadísticas de los envíos: Aperturas, clics, etc.

MAILING 2.5K

2.500 contactos 

Envíos ilimitados 


Pago mensual


\$ 21


COMPRAR


1.2. Adquisición del Dominio:

PLAN 0

1 dominio 

Correos profesionales 

ilimitado espacio 

sin bases MySQL 

A tan sólo

\$ 1.96 /mes

En Oferta: Ahorra 50%

\$ 3.92 /mes cuando renuevas

COMPRAR

1.3. Servicio de VPN:

MÁS VENDIDO

VPN 1

Contrata hoy tu VPN

\$ 4.99 /mes

Comprar

- ✓ App incluida
- ✓ Hasta 10 dispositivos
- ✓ IP de Francia, Alemania, Italia, España, Polonia, Portugal, República Checa, Países Bajos, Reino Unido, Irlanda, Finlandia, Lituania, Bélgica, o Argentina.

1.4. Servicio SS Wildcard:

SSL WILDCARD

Certificado SSL para 1 dominio y todos sus subdominios de nivel 1.

99.9% de Compatibilidad con navegadores.

Costo de instalación incluido.

Autoridad certificante: Comodo.

Nivel de encriptación: Hasta 256-bit.

Key length de 2048 Bits.

Compatible con Facebook: Desarrolla tus Facebook Apps y hostéalas en NEOLO.COM con SSL.

PRECIO INCREIBLE x mes:

\$ 10

1.5. Servicio Firewall:

NEOLO CARE +

Protección para 1 sitio web

HTTPS en WordPress ⓘ

Configuración de backups adicionales en WP ⓘ

Limpieza y protección automática ⓘ

Escaneo y eliminación de Malware automática ⓘ

\$ 24.50

Pago anual

En Oferta: Ahorra 50%

\$ 49 cuando renuevas

1.6. Servicio Hosting:

Plan ilimitado

La opción ideal si quieres alojar muchos sitios web

AHORRA 50% EN EL PRIMER PAGO

\$ 4.96 /mes

\$ 9.92 cuando renuevas

Comprar

- ✔ Sitios web ilimitados
- ✔ WordPress en 1 clic
- ✔ Bases de datos MySQL ilimitadas
- ✔ Espacio para contenido ilimitado
- ✔ Ancho de banda ilimitado
- ✔ Cuentas de correo ilimitadas
- ✔ SSL gratis: seguridad HTTPS en tu sitio web
- ✔ Autogestión con cPanel
- ✔ Creador de sitio web con +1.000 opciones de diseños
- ✔ Migración a Neolo
- ✔ Dominios ilimitados (se contratan)

1.7. Servicio Microsoft 365:

 <p>Esenciales para negocio en línea</p> <p>Aplicaciones de Office en línea, correo electrónico y herramientas de colaboración.</p> <p>As low as \$7.99 per user/mo</p> <p>With an annual term (27% savings)</p> <p>You pay \$95.88 today Renews jun. 2023 for \$10.99/mo (\$131.88 total)</p> <p>Agregar al carrito</p>	 <p>Comercio Profesional</p> <p>Aplicaciones de Office en 5 dispositivos, aplicaciones web, correo electrónico y herramientas de colaboración.</p> <p>A partir de \$8.99 por usuario/mes</p> <p>Con un período anual (43% de ahorro)</p> <p>Hoy pagas \$107.88 Se renueva en jun. 2023 por \$15.99/mes (total de \$191.88)</p> <p>Agregar al carrito</p>
---	--

1.8. Botón de Pagos:



Es una empresa colombiana que tiene convenio con diners.

El proceso dura alrededor de 2 meses debido a que la empresa está en Colombia y para Ecuador terceriza sus servicios a través de una agencia.

Los precios de Place to play son de \$1.000 por el desarrollo del botón de pagos para las diferentes plataformas, además de un pago mensual de \$74.

Dispone de billetera virtual con la cual tus usuarios pueden guardar su información de pago para agilizar su proceso de compra.

Tiene la opción de pagos recurrentes que se realizan a través de débito automático de mensualidades o suscripciones.

Las comisiones por transacción son de \$0.35 +iva para el botón de pagos.

El link de pagos tiene 3 planes mensuales de 15, 25 y 50 dólares.

Los links que pueden generar mensualmente con cada plan son de 25, 50 y 100.

Para el link de pagos en el plan 1 la comisión es de \$0.55 y el plan 2 es de \$0.50.

Adicional a estas comisiones hay que sumarle el 4,5% para tarjetas de crédito y el 2,25% para tarjetas de débito.

Tienen plugins para Woocommerce, Magento y Prestashop.

1.9. Registro de Marca:

NEOLO 🇨🇴

Búsqueda de disponibilidad de marca gratis

\$ 850 finales

[REGISTRA TU MARCA AHORA](#)

1.10. Carrito de Compras:

Shift4Shop brinda a los consumidores acceso a soluciones de comercio electrónico que están diseñadas específicamente para la creación y administración de tiendas. Las herramientas de gestión de pedidos y marketing se encuentran entre las otras características.

 **¿Cuánto cuesta el Plan Plus?**

El plan Plus cuesta \$ 79 por mes y permite hasta \$ 250,000 en ventas en línea por año. Incluye cinco cuentas de empleados. Incluye todas las funciones que se encuentran en el plan básico, así como algunos extras.

Shopify Ecommerce Platform

Everything you need to manage your business

[Start free trial](#)

By entering your email, you agree to receive marketing emails from Shopify.



1.11. Firma electrónica:



4 AÑOS DE VIGENCIA

\$64,51

*Precio incluye iva

1.12. Facturación electrónica y software contable:



PLAN ILIMITADO

2 usuarios

\$99.99 + IVA

documentos electrónicos
ilimitados **anuales**

documentos electrónicos
ilimitados mensuales por
\$9.99 + IVA

[Cotizar](#)

1.13. Activo Fijo:

Laptop HP 15-eh1021la AMD Ryzen 7 5700U 16GB 512GB
SSD15,6"

SKU: PORT00153

\$1,099.00 IVA Incluido

Estado: **Disponible**

La fusión perfecta entre el máximo desempeño y el mejor diseño para tus días más productivos y desafiantes, todo eso y más en la nueva HP Pavilion 15 Laptop.

Cantidad

- 1 +

Añadir al carrito

Compra Ahora

Categorías: [HP](#), [Laptops](#), [Tecnología](#)

Escriba a un Experto HP

Compra por WhatsApp

Impresora HP Smart Tank 790 + Resma de Papel Fotográfico

Código: 16467889

★★★★★

[VER OFERTAS](#)

\$599,00

DIFFIÉRELO CON TU CRÉDITO DIRECTO

\$54,23

12 MESES

\$29,22

24 MESES

\$20,94

36 MESES

1.14. Coworking:

PLAN STANDARD B

Co-Working

BEST

160 horas de Coworking.

4 horas en sala de reuniones pequeña capacidad 4 personas.

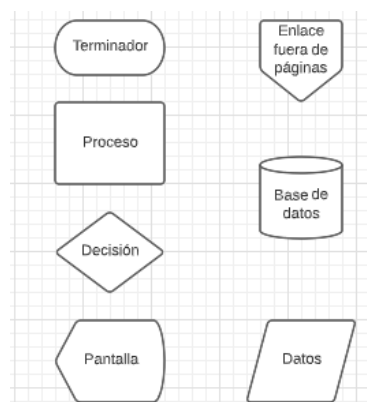
2 horas de alquiler de salas de reuniones grande capacidad 8 - 12 personas.

\$200 /USD

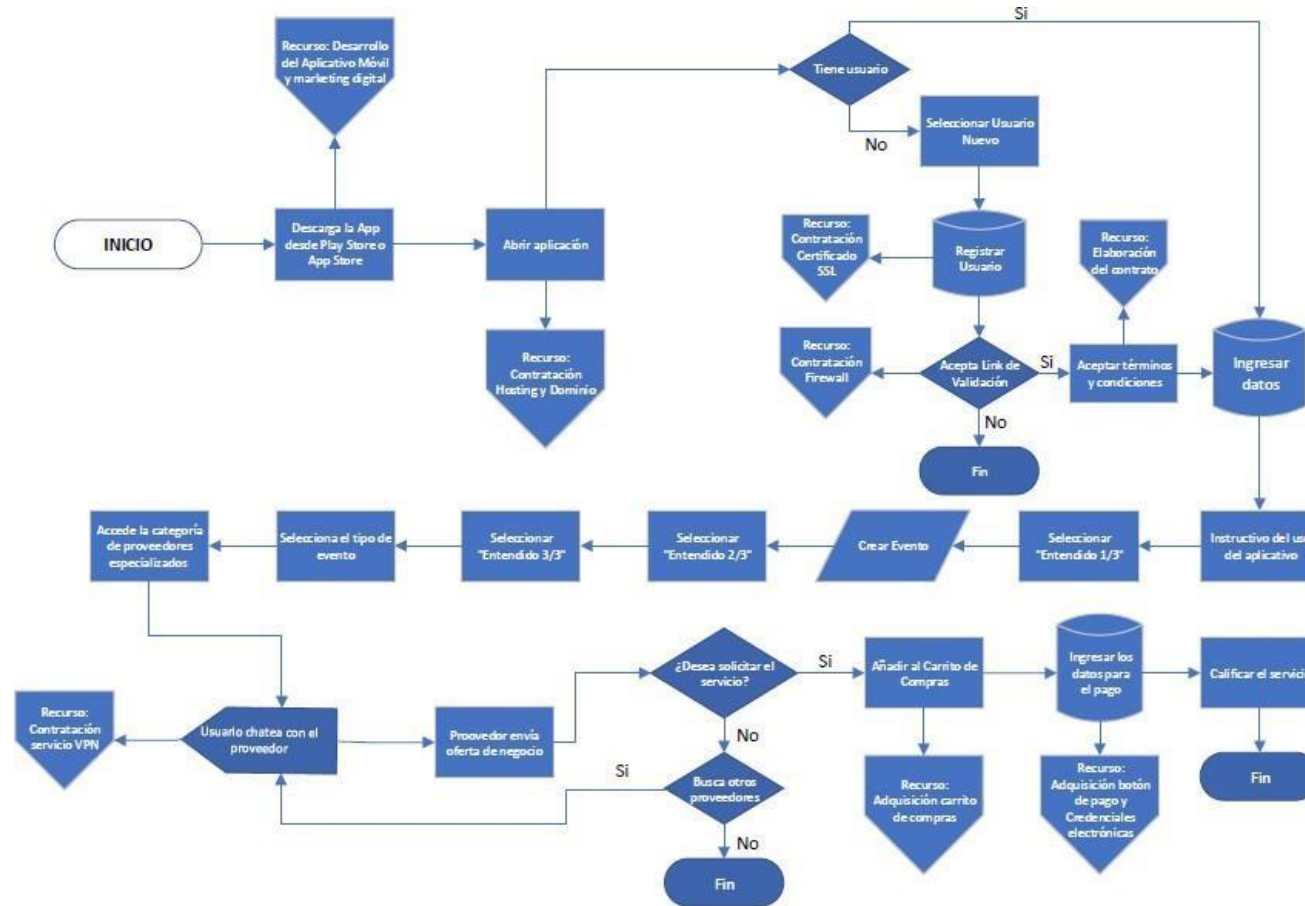


Anexo 2: Mapa del flujo de procesos:

La siguiente es la simbología utilizada en la diagramación del mapa de procesos:



2.1. Usuarios



2.2. Proveedores

