



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**UNIDAD ACADÉMICA ESCUELA DE  
DESARROLLO EMPRESARIAL Y SOCIAL**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON  
MENCIÓN EN INNOVACIÓN**

**Propuesta de creación de espacios seguros y  
divertidos para jóvenes a través de una Cafetería Creativa  
en la ciudad de Ambato**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CON MENCIÓN EN INNOVACIÓN**

**Autora:** Jácome Freire, Ana Belén

**Directora:** Armijos Buitrón, Verónica Alexandra

AMBATO

2024



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2024

## **Aprobación del director del Trabajo de Titulación**

Loja, 15 de enero de 2024

Magister

María Esther González Huerta

**Directora de la maestría en Administración de Empresas con mención en Innovación**

Ciudad.-

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de directora del presente Trabajo de Titulación denominado: Propuesta de creación de espacios seguros y divertidos para jóvenes de una Cafetería Creativa en la ciudad de Ambato realizado por Ana Belén Jácome Freire ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Verónica Alexandra Armijos Buitrón Ph.D.

C.I.: 1102952114

Correo electrónico: vaarmijos@utpl.edu.ec

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

Yo, Ana Belén Jácome Freire, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autora del Trabajo de Titulación denominado: Propuesta de creación de espacios seguros y divertidos para jóvenes de una Cafetería Creativa en la ciudad de Ambato, de la maestría de Administración de Empresas con mención en innovación., específicamente de los contenidos comprendidos en: Capítulo uno: Estado del arte, Capítulo dos: Identificación de la oportunidad, Capítulo tres: Producto mínimo viable, Capítulo cuatro: Modelo de negocio y Capítulo cinco: Estrategia de crecimiento e implementación, siendo Verónica Alexandra Armijos Buitrón, Ph.D. directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Ana Belén Jácome Freire

C.I.: 1804121760

Correo electrónico: [abjacome2@utpl.edu.ec](mailto:abjacome2@utpl.edu.ec)

## **Dedicatoria**

La presente Tesis está dedicada a aquella juventud que está viviendo lo que podría ser una etapa maravillosa en sus vidas, pero las adversidades diarias les roba la felicidad. Además, dedico a todos aquellos jóvenes que perdieron la esperanza y dejaron de respirar. En especial la dedico a mis príncipes: Benjamín, Daniel y Natanael que están empezando a cursar su juventud, anhelando que sea plena y llena de luz.

Ana Belén

## **Agradecimiento**

Mi mayor agradecimiento es para mi tío Israel Freire, quien ha sido mi apoyo y mentor, quién confió en mi en momentos en que ni yo lo hacía, agradezco por brindarme su cariño y ayudarme a crecer personal y profesionalmente. Agradezco a mis pequeños: Benjamín, Daniel y Natanael por dar parte de su tiempo para dedicarme a mis estudios y también agradezco a mi esposo, Edwin; por animarme y cubrir mis tareas de madre en el hogar. En especial agradezco a mi Padre Celestial por brindarme la bendición de escalar un peldaño académico más en mi vida, a más de darme la inteligencia y fuerza para culminar este proceso. Agradezco a todos aquellos que han sido de apoyo anímico como mi hermano, mi padre, mi madre y amigos, gracias.

Ana Belén

## Índice de contenido

Carátula .....	I
Aprobación del director del Trabajo de Titulación .....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	III
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenido .....	VII
Resumen.....	1
Abstract .....	2
Introducción .....	3
Capítulo uno.....	5
Estado del arte .....	5
1.1. Espacios seguros y divertidos para jóvenes .....	5
1.2. Cafetería creativa .....	6
1.3. Modelo de negocio.....	7
Capítulo dos .....	9
Identificación de la oportunidad .....	9
2.1. Planteamiento y justificación del problema .....	9
2.2. Objetivos de la investigación .....	11
2.2.1. <i>Objetivo general</i> .....	11
2.2.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	11
2.3. Identificación del grupo objetivo (segmento de mercado).....	11
2.4. Validación del problema .....	12
2.4.1. <i>Entorno interno (público objetivo)</i> .....	12
2.4.2. <i>Entorno externo (bibliografía)</i> .....	15
Capítulo tres.....	17
Producto mínimo viable .....	17
3.1. Diseño y conceptualización de la propuesta de valor (teórica).....	17

3.2.	Materialización o prototipado de la propuesta (versión 1.0)	18
3.2.1.	<i>Propuesta de valor</i>	18
3.2.2.	<i>Prototipo</i>	18
3.3.	Validación de la solución	21
3.3.1.	<i>Metodologías de validación (Entrevistas/grupos focales/UX test)</i>	21
3.3.2.	<i>Análisis de los resultados</i>	22
Capítulo cuatro		30
Modelo de negocio		30
4.1.	Modelo de negocio	30
4.1.1.	<i>Canales</i>	30
4.1.2.	<i>Relaciones con el usuario</i>	31
4.1.3.	<i>Actividades clave</i>	32
4.1.4.	<i>Recursos clave</i>	33
4.1.5.	<i>Aliados estratégicos</i>	34
4.1.6.	<i>Estructura de costos (general)</i>	36
4.1.7.	<i>Estructura de ingresos (general)</i>	37
Capítulo cinco		39
Estrategia de crecimiento e Implementación		39
5.1.	Componente tecnológico/innovador	39
5.2.	Plan operativo y/o cadena de valor	40
5.3.	Indicadores/métricas y proyecciones	43
5.3.1.	<i>Punto de equilibrio</i>	44
5.3.2.	<i>Análisis de inversión</i>	46
5.4.	Estrategia de crecimiento, marketing y ventas	48
5.4.1.	<i>Desarrollo de estrategia de crecimiento, marketing y ventas</i>	52
5.5.	Estrategia de sostenibilidad (social, ambiental, económica)	53
5.5.1.	<i>Estrategias de sostenibilidad social</i>	53
5.5.2.	<i>Estrategias de sostenibilidad ambiental</i>	54

<b>5.5.3. Estrategias de sostenibilidad económica.....</b>	<b>55</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>57</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>58</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>59</b>
<b>Apéndices.....</b>	<b>63</b>

### Índice de tablas

<b>Tabla 1 Ingresos estimados .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 2 Gastos estimados .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 3 Componente tecnológico/innovador .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 4 Cadena de valor .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 5 Métricas a utilizar.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 6 Costo fijos y variables.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 7 Plan de inversión .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 8 Fuentes de financiamiento.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 9 Estado de flujo de efectivo proyectado.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 10 Estrategias de crecimiento, marketing y ventas.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 11 Estrategia de sostenibilidad social.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 12 Estrategia de sostenibilidad (social, ambiental, económica) .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 13 Punto de equilibrio .....</b>	<b>56</b>

### Índice de figuras

<b>Figura 1 Estructura física de Cafetería Chesed .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 2 Lugar favorito de entretenimiento.....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 3 Principal actividad de entretenimiento .....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 4 La juventud está siendo gravemente afectada.....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 5 Círculo de amigos .....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 6 Principal peligro que sufren los jóvenes .....</b>	<b>24</b>

<b>Figura 7 Existen lugares actos y entretenidos .....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 8 Creación de un lugar divertido, entretenido, educativo y sano .....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 9 Edad .....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 10 Lugar favorito de entretenimiento.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 11 El lugar es apropiado y seguro .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 12 Círculo de amigos es de buena influencia .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 13 Has estado inmerso alguna vez .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 14 Acudirías por ayuda.....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 15 A quién acudirías por ayuda.....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 16 Lugar donde puedas divertirte, jugar, estudiar, otros .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 17 Relaciones con el usuario .....</b>	<b>31</b>

## Resumen

El presente Trabajo de Titulación se realiza con el objetivo de diseñar una Cafetería Creativa con espacios seguros y divertidos para jóvenes en la ciudad de Ambato. El proyecto se sustenta en la demanda de experiencias auténticas, la creatividad e innovación, la conexión con la cultura local y el impacto económico y social positivo que tendrá en los jóvenes que buscan lugares seguros para compartir en sus momentos de ocio. El producto mínimo contempla cuatro áreas: Lectura, juegos, gimnasio y de estudio, en cada área habrá un mesero que será especializado en psicología. El modelo de negocio se centra en la creación de una experiencia única y atractiva para la población juvenil de Ambato, aprovechando la cultura local y promoviendo la interacción social. Las fuentes de ingresos de la cafetería principalmente provendrán de la venta de alimentos y bebidas, al menú se le añadirá postres y snacks, el alquiler de juegos y libros. También se consideró el alquiler de espacio para eventos privados. Se desarrollaron estrategias de crecimiento, marketing y ventas de la cafetería temática utilizando el embudo del Marketing Digital.

*Palabras clave:* Cafetería creativa, espacios seguros y divertidos, jóvenes.

### **Abstract**

This Qualification Project is carried out with the objective of designing a Creative Cafeteria with safe and fun spaces for young people in the city of Ambato. The project is based on the demand for authentic experiences, creativity and innovation, the connection with local culture and the positive economic and social impact it will have on young people who are looking for safe places to share their leisure moments. The minimum product includes four areas: Reading, games, gym and study, in each area there will be a waiter who will be specialized in psychology. The business model focuses on creating a unique and attractive experience for the youth population of Ambato, taking advantage of local culture and promoting social interaction. The cafeteria's sources of income will mainly come from the sale of food and drinks; desserts and snacks, rental of games and books will be added to the menu. Rental of space for private events is also considered. Growth, marketing and sales strategies were developed for the themed cafeteria using the Digital Marketing funnel.

*Keywords:* Creative cafe, safe and fun spaces, young people.

## Introducción

Cómo respuesta al problema que muchos adolescentes y jóvenes de la ciudad de Ambato enfrentan en su diario vivir, se plantea como una alternativa el diseño de una Cafetería Creativa con espacios seguros y divertidos, los cuales contendrán cuatro áreas: Lectura, juegos, gimnasio y de estudio, en cada área habrá un mesero que será especializado en psicología.

El alcance de los objetivos se cumplió con base al desarrollo de cada uno de los capítulos del presente Trabajo de Titulación.

Entre las oportunidades que se destacan son las características del entorno en el cual se plantea el desarrollo del proyecto, como es la infraestructura comercial existente en Ambato, la cual proporciona un entorno propicio para la creación y sostenibilidad de una cafetería creativa. Además, de la demanda de experiencias auténticas, la creatividad e innovación, la conexión con la cultura local y el impacto económico y social positivo que tendrá en los jóvenes que buscan lugares seguros para compartir en sus momentos de ocio. En cuanto a las limitantes, se encuentran las regulaciones locales, como licencias y normativas de seguridad, pueden ser complicadas y costosas, añadiendo barreras burocráticas y financieras al proyecto.

El presente Trabajo de Titulación está estructurado en cinco capítulos. En el capítulo uno, se describe el estado del arte, de espacios seguros, cafetería creativa y modelo negocio. En el capítulo dos se desarrolla la identificación de la oportunidad, consta del planteamiento del problema, los objetivos, se identifican el grupo objeto objetivo, y se valida el problema. En el capítulo tres, se describe el producto mínimo viable, su diseño y conceptualización, materialización y validación de la solución. En el capítulo cuatro, se presenta el modelo de negocio, el cual engloba los canales, las relaciones con los usuarios, las actividades y recursos claves, los aliados estratégicos, la estructura de los costos y los ingresos, En el capítulo cinco, se desarrollan las estrategias de crecimiento e implementación.

El diseño de una cafetería creativa con espacios seguros y divertidos no solo beneficia a la empresa directamente, sino que también impacta positivamente a los usuarios y

contribuye al bienestar y desarrollo general de la sociedad en Ambato. La creación de un espacio que promueva la seguridad y la diversión contribuirá a construir una sólida reputación y un valor de marca positivo, que puede traducirse en lealtad de clientes y recomendaciones boca a boca, fortaleciendo la posición de la institución o empresa en la comunidad. Para los usuarios, la cafetería se convierte en un lugar de encuentro social y creativo, este espacio seguro y divertido contribuye al bienestar emocional y mental de los jóvenes, pues se convierte en un refugio donde pueden relajarse, disfrutar de la compañía de amigos y liberar el estrés diario.

## Capítulo uno

### Estado del arte

#### 1.1. Espacios seguros y divertidos para jóvenes

Los espacios seguros y divertidos para jóvenes son entornos diseñados para proporcionar un ambiente donde los jóvenes puedan interactuar, aprender, crecer y participar en actividades positivas de una manera segura y divertida. Estos espacios tienen como objetivo principal fomentar el bienestar, el desarrollo personal y social de los jóvenes, así como promover su participación en actividades constructivas (Moreno et al., 2020).

De acuerdo al estudio de Prado (2023), algunos aspectos importantes de estos espacios son:

- Seguridad física y emocional: Los espacios seguros para jóvenes deben garantizar la seguridad tanto física como emocional. Esto implica proporcionar un entorno libre de amenazas y peligros, así como crear un ambiente de respeto y apoyo emocional.
- Acceso equitativo: Estos espacios deben ser accesibles para todos los jóvenes, independientemente de su origen étnico, económico, género u otras características personales. La igualdad de oportunidades es un principio fundamental.
- Actividades divertidas y educativas: Se fomenta la inclusión de actividades atractivas y educativas que estimulen el interés y la participación de los jóvenes. Pueden incluir deportes, arte, música, talleres, actividades culturales y recreativas.
- Participación y toma de decisiones: Los jóvenes deben tener la oportunidad de participar activamente en la planificación y gestión de estos espacios. La participación les da un sentido de propiedad y responsabilidad.
- Mentoría y apoyo: La presencia de adultos de confianza, como mentores o facilitadores, puede desempeñar un papel importante en el apoyo al crecimiento y desarrollo de los jóvenes. Estos adultos pueden brindar orientación, consejos y apoyo emocional.

- **Aprendizaje y habilidades:** Los espacios seguros y divertidos pueden ser lugares para adquirir nuevas habilidades, tanto prácticas como sociales. Esto puede incluir el desarrollo de habilidades para la vida, habilidades académicas, habilidades laborales, etc.
- **Cultura de respeto y tolerancia:** Se fomenta una cultura de respeto mutuo y tolerancia en estos espacios. Los jóvenes aprenden a interactuar con personas de diferentes orígenes y opiniones de manera respetuosa.
- **Prevención de riesgos:** Estos espacios también pueden ser utilizados para abordar temas relacionados con la prevención de riesgos, como el consumo de sustancias, la violencia, la salud sexual y reproductiva, y otros desafíos comunes que enfrentan los jóvenes.
- **Inclusión social:** Promover la inclusión social es esencial. Los espacios seguros para jóvenes a menudo se convierten en lugares donde se fomenta la amistad, la pertenencia y la comunidad.
- **Monitoreo y evaluación:** Es importante llevar a cabo un seguimiento y evaluación periódicos de estos espacios para asegurarse de que estén cumpliendo con sus objetivos y de que estén respondiendo a las necesidades cambiantes de los jóvenes.

## **1.2. Cafetería creativa**

Una cafetería creativa es un tipo de establecimiento que combina la experiencia de disfrutar de bebidas y alimentos con un ambiente inspirador y creativo. A diferencia de las cafeterías tradicionales, las cafeterías creativas se centran en estimular la creatividad y proporcionar un espacio donde las personas puedan trabajar, colaborar, reunirse y explorar nuevas ideas (Quinto y Ramírez, 2021).

El espacio físico de una cafetería creativa generalmente está diseñado de manera única para inspirar la creatividad. Puede incluir decoración artística, colores vibrantes y una disposición que fomente la interacción y la reflexión. También pueden incluir mesas amplias, estaciones de trabajo compartidas y acceso a Internet de alta velocidad.

A pesar de su enfoque en la creatividad, una cafetería creativa no descuida la calidad del café y la comida. Suelen ofrecer una variedad de bebidas, desde café gourmet hasta té especial, y opciones de alimentos frescos y saludables.

A diferencia de los espacios de trabajo tradicionales, las cafeterías creativas tienden a tener un ambiente relajado y cómodo que alienta la creatividad y la concentración. La música suave, la iluminación adecuada y el mobiliario confortable son comunes. Algunas cafeterías creativas ofrecen programas de membresía que brindan beneficios adicionales, como acceso ilimitado a las instalaciones, descuentos en eventos o servicios adicionales (Ismiño, 2020).

### **1.3. Modelo de negocio**

Un modelo de negocio es un conjunto de estrategias y elementos que describen cómo una empresa planea generar ingresos y beneficios a través de sus operaciones. Consiste en una representación conceptual de cómo una organización crea, entrega y captura valor. Un modelo de negocio responde a preguntas fundamentales sobre cómo una empresa opera y se sustenta económicamente (Saucedo, 2020).

Ramírez et al. (2019) señalan que los elementos clave que constituyen un modelo de negocio son los siguientes:

**Propuesta de valor:** Describe el producto o servicio que la empresa ofrece a sus clientes y cómo satisface sus necesidades o deseos de una manera única o diferenciada.

**Segmento de clientes:** Define el grupo específico de personas o empresas a las que se dirige la empresa con su propuesta de valor. Esto implica identificar quiénes son los clientes ideales.

**Canales de distribución:** Detalla cómo la empresa llega a sus clientes y cómo distribuye su producto o servicio. Esto puede incluir ventas en línea, tiendas físicas, distribuidores, marketing digital, entre otros.

**Relaciones con los clientes:** Explica cómo la empresa se relaciona y se comunica con sus clientes. Esto puede ser a través de soporte al cliente, marketing, servicio postventa y otras interacciones.

**Fuentes de ingresos:** Describe las formas en que la empresa generará ingresos a través de la venta de productos, servicios, suscripciones, publicidad, licencias, etc.

**Recursos clave:** Identifica los activos y recursos esenciales necesarios para que el modelo de negocio funcione. Esto puede incluir personal, tecnología, instalaciones, equipos, entre otros.

**Actividades clave:** Detalla las acciones y operaciones fundamentales que la empresa debe llevar a cabo para crear y entregar su propuesta de valor y generar ingresos. Estas actividades son esenciales para el funcionamiento del negocio.

**Socios clave:** Indica las alianzas estratégicas o colaboraciones que la empresa puede requerir para apoyar su modelo de negocio. Esto puede incluir proveedores, distribuidores, socios tecnológicos, etc.

**Estructura de costos:** Enumera los gastos y costos asociados con la operación del negocio, incluyendo costos de producción, gastos de marketing, salarios, costos de infraestructura y otros.

**Ventajas competitivas:** Muestra cómo la empresa se diferencia de la competencia y cuáles son sus ventajas competitivas. Esto puede incluir innovación, precio, calidad, marca, etc.

**Flujo de caja:** Un modelo de negocio también debe considerar el flujo de caja, es decir, cómo se gestionan los ingresos y los gastos a lo largo del tiempo.

## Capítulo dos

### Identificación de la oportunidad

#### 2.1. Planteamiento y justificación del problema

En las familias que existen hijos en etapa de adolescencia y pasando a la juventud, por lo general tienen que pasar por varias dificultades. La mayoría de la gente cree que la adolescencia es la mejor época de la vida, ya que está repleta de descubrimientos, libertad y entusiasmo. Este período tan lleno de vitalidad, sin embargo, no está exento de dificultades para los jóvenes. La adolescencia es una época de incertidumbre, ya que incluso los problemas menores suelen parecer problemas importantes (Panamericana, 2022).

Con base en un estudio iberoamericano descriptivo-comparativo, Casullo et al. (2001 como se citó en Peñuelas y Gómez, 2022) afirman que las problemáticas de la juventud hacen referencia a toda situación que vulnera su autoestima o que obstaculiza su satisfacción de normas y expectativas sociales. Para estas autoras, tales problemáticas suponen valoraciones negativas de sucesos o situaciones particulares que impactan tanto el ego como las relaciones con otros sujetos, objetos y eventos.

Desde esta perspectiva, se mencionan que los problemas que afrontan los adolescentes y jóvenes son de índole personal, pérdidas con significación afectiva, familiares, legal/violencia, sexual, educativo, paternos/maternos, entre otros (Barajas, 2016).

Además, los jóvenes también enfrentan diversas problemáticas que pueden afectar su bienestar y desarrollo. Entre estas se encuentran la precariedad laboral, la falta de acceso a una educación de calidad, la salud mental, la discriminación y la exclusión social. Además, el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación ha generado desafíos como la adicción a las redes sociales y la desconexión interpersonal (Reupert et al., 2023).

Con las problemáticas mencionadas anteriormente y sin tener establecido un mecanismo de emergencia, los adolescentes van a tomar la ruta más rápida que conlleva a la muerte prematura. La mejor manera de hacer frente a cualquiera de estas situaciones es pidiendo ayuda y no ocultarlas. Aunque traten de resolver algunos problemas de forma

independiente, el respaldo de amigas o adultos de confianza puede marcar una enorme diferencia en sus vidas.

En base a estadísticas se sabe que Ecuador está entre los 10 países de mayor número de suicidios. La autora Dávila (2015) a nivel de Ecuador considera a los suicidios como un problema de salud, familiar y social lo cual resulta preocupante por los datos estadísticos que tienden a aumentar en las distintas regiones. Debemos saber que, en el Ecuador, la tasa de suicidio en jóvenes es una problemática de salud pública, especialmente en menores de 18 años donde el suicidio es la principal causa de muerte. En un comunicado por parte de la Gobernación de Tungurahua (2016) en su página web, ante la ola de suicidios que se viene dando menciona que los principales motivos para estos acontecimientos, estarían relacionadas con problemas familiares y sentimentales. La raíz social de estos suicidios está asociada a la violencia extrema y traumática; a más del sentido de abandono. Tungurahua es la tercera provincia con el mayor índice de suicidios en el país. El problema es que al precarizar la salud mental y al no verla como lo que es, una emergencia nacional o en el caso de Tungurahua una emergencia local, no existen los profesionales adecuados en número para tratar a la población que requiere de ayuda, y los profesionales contratados quedan cortos ante la demanda de la población en el servicio psicológico. Ante esta falta de profesionales añadido la falta de centros de ayuda, los jóvenes con problemas no encuentran un lugar donde pueden recibir una mano amiga que los ayude a sobrellevar, por lo que los lleva a tomar decisiones fatales. La presente investigación gira en torno a la búsqueda de posibles soluciones a las problemáticas que desarrollan un desequilibrio en la salud emocional del joven. El objetivo es crear un emprendimiento dinámico pensado en buscar una salida a sus problemas, proveer bienestar a la juventud, un centro dónde el joven puede venir libremente a buscar ayuda sin ser señalado y aún más de encontrar diversión sana.

La presente investigación se enfoca en la salud emocional del joven, en base al objetivo 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que se orienta en garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos aumentando la esperanza de vida y reducir algunas de las causas de muerte comunes.

## **2.2. Objetivos de la investigación**

### **2.2.1. *Objetivo general***

Diseñar una Cafetería Creativa con espacios seguros y divertidos para jóvenes en la ciudad de Ambato.

### **2.2.2. *Objetivos específicos***

- Analizar las principales tendencias, desafíos y estudios existentes en relación al proyecto desarrollado.
- Identificar la oportunidad del mercado en torno al proyecto de la creación de la cafetería temática.
- Diseñar y conceptualizar el producto mínimo viable del proyecto en desarrollo.
- Analizar y realizar el modelo de negocio apropiado para el proyecto en desarrollo.
- Realizar estrategias de crecimiento e implementación del proyecto en desarrollo.

## **2.3. Identificación del grupo objetivo (segmento de mercado)**

El grupo objetivo está integrado por jóvenes en edades entre 13 a 20 años de toda clase social con distintas necesidades emocionales y psicológicas de la ciudad de Ambato. Tomando en cuenta que la adolescencia es una etapa crucial en el desarrollo social y emocional, donde los jóvenes buscan conectarse con sus pares. La cafetería temática proporcionará un ambiente acogedor donde se fomente la interacción social, mediante un espacio propicio para que los jóvenes se reúnan, compartan experiencias y establezcan relaciones significativas.

Al ser temática, la cafetería ofrecerá diversos espacios o ambientes que se adapten a las diferentes necesidades emocionales y psicológicas de los jóvenes. Incluye áreas de relajación para aquellos que buscan tranquilidad, espacios creativos para expresión artística, zonas de juegos para liberar energía y áreas más íntimas para la lectura.

En este sentido, la temática de la cafetería se enfoca en promover la inclusividad y el respeto a la diversidad, a través de un espacio donde los jóvenes se sientan aceptados

independientemente de sus antecedentes, identidades o intereses. Esto contribuiría también a la construcción de un ambiente tolerante y respetuoso.

## **2.4. Validación del problema**

### **2.4.1. Entorno interno (público objetivo)**

La percepción de la juventud ha evolucionado a lo largo de la historia y varía significativamente según la cultura y la región. En la actualidad, se observa un cambio en el enfoque hacia los jóvenes, pasando de una visión tradicional centrada en estereotipos a una comprensión más inclusiva y diversa. La importancia de reconocer la heterogeneidad de la juventud se refleja en la promoción de la igualdad de oportunidades, la diversidad cultural y el respeto por las identidades individuales (Taguenca, 2016).

En el cambio de etapas, de la niñez a la adolescencia y a la juventud, marca un período crucial en el desarrollo humano. Estas etapas no solo están marcadas por cambios biológicos, sino que también llevan consigo transformaciones psicológicas y sociales que influyen en la formación de la identidad y el enfoque hacia el mundo (Taguenca, 2016).

La niñez, caracterizada por la inocencia y la dependencia, da paso a la adolescencia, una etapa marcada por cambios físicos, hormonales y emocionales. La búsqueda de autonomía y la formación de la identidad se convierten en aspectos centrales. Los desafíos incluyen la adaptación a las nuevas demandas académicas, la relación con los compañeros y el desarrollo de habilidades sociales. La influencia de la familia y la sociedad se intensifica, afectando la percepción que tienen los individuos sobre sí mismos (Fernández y Cid, 2018).

En tanto que, la adolescencia, al dar paso a la juventud, implica una mayor independencia y responsabilidad. La exploración de intereses vocacionales, el establecimiento de metas personales y la consolidación de relaciones afectivas se vuelven prioritarios. Las decisiones tomadas en esta etapa pueden tener repercusiones a largo plazo. Los jóvenes enfrentan la tarea de equilibrar las expectativas sociales con sus propias aspiraciones, lo que a menudo genera tensiones entre la conformidad y la búsqueda de autenticidad (Aránzazu et al., 2020).

Con base en lo expuesto, la transición de adolescentes a jóvenes es un período de cambios profundos y desafiantes, durante esta fase, los individuos enfrentan una mayor presión académica, cambios hormonales, la búsqueda de identidad y la integración social. El suicidio a menudo tiene raíces multifacéticas, y la transición de adolescentes a jóvenes puede exacerbar ciertos problemas (Cano y Moriana, 2018). La falta de habilidades para gestionar el estrés, la falta de comunicación efectiva con familiares y amigos, y la estigmatización de los problemas de salud mental pueden contribuir a un entorno propicio para el surgimiento de pensamientos suicidas. La sensación de desesperanza en un mundo incierto puede intensificar estos sentimientos (Tamayo et al., 2021). En tal sentido se sabe que, por cada suicidio consumado, han ocurrido muchos intentos de suicidios no consumados. Según los epidemiólogos, los intentos de suicidios no consumados, son un factor de riesgo importante para su prevención (Mercado, 2021).

Los intentos autolíticos y los casos de suicidio aumentan cada día en nuestro país, se considera como una problemática que necesita un manejo integral desde la prevención. El suicidio es la primera causa de muerte en menores de 18 años. Su impacto social y su inmediata intervención involucran al Gobierno, a través del sistema de salud y la influencia directa sobre las personas, en todos los estratos sociales y culturales como una prioridad en salud pública.

En el mundo, una de cada 100 muertes es consecuencia del suicidio y cada año se suicidan cerca de 700 mil personas, constituyéndose esta como la cuarta causa de muerte entre los jóvenes de 15 a 19 años. En la región, alrededor del 79% de suicidios ocurren en hombres, si se considera que la tasa de suicidio ajustada por edad entre los varones es tres veces superior a la de las mujeres. En Ecuador, más de 1000 personas mueren al año por heridas autoinflingidas y se calcula que por cada suicidio registrado hay cerca de 20 intentos. Pichincha es la provincia que reporta la mayor cantidad de defunciones por este motivo, seguida de Azuay y Guayas (Ministerio de Salud Pública [MSP], 2023).

Tungurahua ha tenido 18 suicidios en el primer cuatrimestre del 2023. Es decir, un promedio de cuatro al mes. Esta provincia es la tercera con más tendencia a las muertes

intencionales. Durante el 2021 y 2022 se han dado 149 suicidios con una media mensual de seis. Esto según los registros de la Dirección Nacional de Delitos Contra la Vida, Muertes Violentas, Desapariciones, Extorsión y Secuestros (Dinased). Las muertes se ejecutaron en mayor medida los fines de semana. Las edades van desde los 13 a los 80 años. Entre las principales causas están los problemas sentimentales y familiares con un peso del 50%. A estos dos factores siguen los problemas mentales, inconvenientes económicos, las enfermedades terminales y otras. En Ambato hay un déficit de por lo menos 800 psicólogos, no existe intención de visibilizar a la salud mental y a los suicidios como una emergencia (Universo, 2023).

Estas cifras realmente causan dolor, al ser una problemática social nos indican que las familias están en constante deterioro y además no hay lugares aptos para que el joven llegue a distraerse de sus problemas y aún más que lo puedan ayudar. Este problema puede estar inmerso dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) objetivo 3, cuyo objetivo es garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos, aumentar la esperanza de vida y reducir algunas de las causas de muerte más comunes.

Al buscar en el internet lugares de diversión aptos para jóvenes lo que hay son parques, museos, clubes, discotecas, night clubs, etc. Y es tan ilógico que las autoridades permiten abrir estos centros de perdición, así lo menciona en diario El Comercio "Al menos 38 locales entre bares, discotecas, karaokes y centros nocturnos trabajan con la autorización del Comité de Operaciones de Emergencia (COE) del cantón Ambato, en la provincia de Tungurahua" (ElComercio, 2020). En la actualidad los centros de diversión están relacionados con alcohol, tabaco, drogas, y degradación sexual.

En la ciudad de Ambato aún no se ha encontrado un lugar apropiado para distracción sana para jóvenes y aun mucho menos un lugar en el que pueda recibir atención y ayuda. Por lo cual he visto la necesidad de abrir un centro apropiado y llamativo para que el joven pueda venir con la seguridad de que se divertirá y donde estará sano y salvo.

### **2.4.2. Entorno externo (bibliografía)**

El análisis del entorno externo se realizó a través de la metodología PESTEL, la cual permite identificar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que pueden tener influencia en la propuesta de solución.

**2.4.2.1. Factores políticos.** En el Ecuador existen muchas leyes que amparan la seguridad tal como lo establece la Ley de Seguridad Pública y del Estado, pero no todo lo escrito se rige cabalmente. En el 2013 la DINASED fue creada con la finalidad de responder a la necesidad imperante de entregar una mejor y más efectiva respuesta a dos fenómenos que afectan gravemente a la sociedad y sus habitantes; vale decir, los homicidios y la desaparición de personas. En base a un estudio de Gutiérrez, la juventud presenta un desinterés político por la falta de liderazgo de las figuras políticas, actos de corrupción y su mala gestión, no los consideran un modelo a seguir por tal motivo evitan relacionarse con este tipo de personas (Gutiérrez, 2020). Por tal motivo se debe crear lazos fuertes con el gobierno para de esta manera cambiar el sentir de la juventud y sembrar en ellos la semilla de un liderazgo efectivo.

**2.4.2.2. Factores económicos.** Se anhela tener una estabilidad económica para que se pueda tener un centro de ayuda estable y accesible al consumidor. La Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación ayuda al emprendedor a cubrirse de los riesgos económicos a más de ayudar con opciones de capital para el emprendedor mediante fuentes alternativas de financiamiento y garantías, a más de fondos colaborativos o crowdfunding que son plataformas que ayudan a conectar mediante plataformas de internet a promotores que tienen proyectos innovadores con inversores.

**2.4.2.3. Factores sociales.** Es el área donde más se debe trabajar, ya que el objetivo es llegar a los más afectados, ser capaces de poder llegar al corazón del joven, para ello se necesitará conocer el estilo de vida, sus necesidades y hábitos. Los y las jóvenes en su mayoría tienen entre 4 y 6 horas de tiempo libre por día. A gran parte de ellos les gusta practicar deportes, como el fútbol, y otras actividades sociales como conversar con amigos y andar. A una gran proporción les gusta participar en actividades menos físicas como escuchar

música, leer, ver televisión y jugar con Nintendo o en Internet. De las mujeres, la mayoría prefiere una combinación de actividades menos físicas en sus casas, específicamente como ver televisión o películas, leer y dormir. S una baja cantidad les gusta participar en actividades físicas como bailar, nadar o practicar deportes (Chávez y Sandoval, 2015).

**2.4.2.4. Factores tecnológicos.** El avance constante de la tecnología será un aliado estratégico del emprendimiento ya que por este medio se logrará llegar a los jóvenes mediante redes sociales y equipos tecnológicos que puedan ser de uso en el local. En las instalaciones se contará con un sistema cerrado de video vigilancia con el objetivo de salvaguardar a todos. También existirá un espacio de estudio para lo cual se debe contar con una red de internet abierta y de buena cobertura, a más de los equipos de cómputo aptos para el estudio al igual que la impresora. En general se requerirá una excelente infraestructura tecnológica apta para el joven, con los filtros necesario para que no haya mal uso de este servicio.

**2.4.2.5. Factores ecológicos.** Es muy importante aportar con el planeta por lo que he considerado ser parte de la concientización del cuidado del planeta. En la cafetería habrá muchas áreas verdes (naturales) y los utensilios a usarse serán reusables.

**2.4.2.6. Factores legales.** Es muy importante tener en cuenta las leyes que rige al país, se trata de ir a la línea de fuego por los jóvenes, de rescatarlos y darles una nueva oportunidad de vida. Por tal motivo se requiere de un equipo aguerrido, pero también protegido por la ley que pueda amparar la seguridad de nuestros futuros clientes también. Hay muchos jóvenes que vendrán con grandes problemas legales y dentro de la cafetería buscaremos aliarnos con una firma de abogados que tengan el mismo sentir de ayudar a la juventud.

## Capítulo tres

### Producto mínimo viable

#### 3.1. Diseño y conceptualización de la propuesta de valor (teórica)

La juventud en Ambato ha sido atacada por varios factores sociales tales como el bullying, acoso sexual, violación, pérdidas emocionales, problemas familiares y otros factores; lo que los ha llevado a un punto de presión por lo que recaen en adicciones de alcoholismo, drogadicción, tabaquismo, pornografía; hundiéndolos en depresión, pensamientos suicidas y a suicidios. Esta realidad me ha llevado a analizar una solución a la juventud con problemas emocionales en la ciudad de Ambato: Crear una cafetería donde haya 4 áreas con un fin en específico detallado a continuación:

- Área de lectura: espacio donde haya libros de distinta literatura para que el joven pueda escoger un libro a su elección y mientras lee tomar un café;
- Área de juegos: juegos de mesa, pin pon, fútbolín, mesa de billar, una sección de video juegos;
- Área de gimnasio: los jóvenes podrán ejercitarse libremente, de tal modo que si tienen alguna angustia o ira mediante el esfuerzo físico puedan desahogarse;
- Área de estudio: lugar donde habrá computadores, impresoras, una pizarra, escritorios, es decir un espacio para que el estudiante pueda hacer sus tareas (a la vez puede ser útil como un espacio de coworking).

En cada área habrá un mesero que será especializado en psicología, el fin de presentarse como mesero es para crear lazos de amistad y de esta manera llegar a conocer la situación del joven. Cuando se logre conocer al joven y sus problemas se realizará un test en el cual recopilará información que permita evaluar su situación emocional e incluso mental, lo que servirá para tomar acciones de ayuda oportunamente.

El fin de este lugar es ser un refugio en medio de la tormenta para muchos jóvenes, es darles un espacio para puedan ser felices y recordarles que la vida tiene sentido cuando hay una visión y una misión, a más de implantar en sus mentes que no están solos.

### **3.2. Materialización o prototipado de la propuesta (versión 1.0)**

#### **3.2.1. Propuesta de valor**

¿Buscas un lugar en el que puedas encontrar buenos amigos, divertirte, ejercitarte, leer, estudiar o comer sin tener que ir de dirección en dirección? Todo en un solo lugar: cafetería, amigos, gimnasio, librería, salón de estudio ¿dónde? En cafetería Chesed, un lugar agradable en el que puedes estar a gusto y ser feliz. Cafetería Chesed te ofrece un amplio lugar con diferentes áreas acorde a tu necesidad, un lugar juvenil dónde puedas divertirte sanamente y encontrar un remanso de paz. Un lugar donde puedas encontrar buenos amigos que en momentos de dificultad te puedan escuchar, apoyar y en momentos buenos te regalarán tiempo de calidad. Cafetería Chesed un paraíso donde estará el árbol de la vida que te acobije y te brinde frutos exquisitos.

La creación de esta cafetería no solo implica servir café; su valor emerge en convertirse en una plataforma para promover el bienestar emocional y psicológico de los jóvenes; puesto que, la combinación de un entorno acogedor, actividades que fomenten la conexión social, la identificación temprana de señales de necesidad y la disponibilidad de recursos de apoyo puede convertir este espacio en un refugio para aquellos que buscan mejorar su salud mental.

En este sentido, el personal de la cafetería desempeñará un papel clave en la identificación de señales de que un joven pueda necesitar ayuda emocional o psicológica. Para ello, utilizarán una Ficha de Observación, donde deberán anotar los cambios en el comportamiento, aislamiento social, expresiones de tristeza o ansiedad de los jóvenes que asista a la cafetería.

Por otra parte, la cafetería será un punto de acceso para información sobre recursos y programas de apoyo psicológico para los jóvenes, se promoverá charlas y talleres sobre bienestar emocional para educar a los jóvenes sobre la importancia de cuidar de su salud mental y buscar ayuda cuando sea necesario.

#### **3.2.2. Prototipo**

**3.2.2.1. Cafetería – Bar “Chesed”.** “Chesed” es una palabra hebrea que

traducida al español significa "Misericordia" y "Amabilidad". Representa el deseo de compartir incondicionalmente, la voluntad de dar todo de sí mismo y la generosidad sin límites (Young, 2022).

En la actualidad muy pocos lugares brindan un ambiente sano, entre los más concurridos por la juventud son bares, discotecas, lugares en que encuentran alcohol, tabaco, drogas y degradación. Como consecuencia de la degradación juvenil ha dado como resultado problemas emocionales y sumado la falta de apoyo familiar ha provocado la muerte en muchos casos.

Cafetería Chesed, en base a lo expuesto anteriormente será un lugar apropiado para los jóvenes entre las edades de 13 a 20 años. El objetivo es proveer de un lugar seguro y divertido, además de brindar esperanza en tiempos de dificultad. Es ésta la razón por la que he pensado en un lugar que, a través de una cafetería - bar, lleno de varias opciones de entretenimiento, pueda captar a aquellos jóvenes que necesiten de ayuda y ser de conexión con profesionales voluntarios que puedan ayudarlos a superar sus problemas.

Cafetería Chesed estará ubicada en la ciudad de Ambato, en las calles Celiano Monge y Antonio Clavijo. La cafetería estará dividido en tres partes:

En el primer piso habrá un área de entretenimiento, en el segundo piso habrá un área de lectura y estudio y en el patio habrá un área social.

En el primer piso que será el área de entrenamiento estará comprendido por juegos de mesa, pin pon, fútbolín, billa, etc., además de videojuegos y un mini gimnasio para que puedan ejercitarse y desahogar su energía.

En el segundo piso que será el área de lectura y estudio habrá una biblioteca con diferente literatura como novelas, acción, libros de superación, libros de lectura contemporánea y libros de colección, los jóvenes podrán acceder a los libros de su interés y disfrutar de la lectura en un espacio apto para la lectura y el área de estudio estará equipado con escritorios, pizarras, computadores, impresora; los jóvenes podrán realizar sus trabajos grupales incluso estará abierto a que reciban clases con tutores contratados por ellos mismos.

En el patio estará el área social, un espacio abierto, al aire libre con cubierta y calefactores, en este lugar los jóvenes podrán reunirse para socializar o realizar algún evento ya sea cumpleaños, graduaciones, etc. En cada piso habrá una persona encargada de la cafetería-bar quién será la que supervise y disponga del uso de la instalación.

La manera de captar a los jóvenes con dificultades será mediante una encuesta de satisfacción, en la cual se adjuntará un Cuestionario de Emociones Positivas (CEP) (Apéndice 1) y quedará abierto a si desean colocar su nombre y teléfono. De este modo, se podrán tomar acciones de ayuda a quienes lo necesiten. Así también, la cafetería será un punto de acceso para información sobre recursos y programas de apoyo psicológico para los jóvenes, mediante colaboraciones con profesionales en psicología; además, se promoverá charlas y talleres sobre bienestar emocional para educar a los jóvenes sobre la importancia de cuidar de su salud mental y buscar ayuda cuando sea necesario, para lo cual, se promoverá convenios con instituciones educativas.

Para acceder a los servicios de este lugar el único requisito será el consumo en la cafetería-bar, donde podrán encontrar un menú amplio y variado.

### Figura 1

*Estructura física de Cafetería Chesed*



*Nota.* La figura muestra la distribución física de Cafetería Chesed

Dentro de la Cafetería Chased se contará con una persona calificada en supervisar y dar atención en los puntos clave, el objetivo es dar una atención personalizada y de calidad, a la vez que supervisa el correcto uso de las instalaciones.

A los usuarios se les proporcionará una membresía con la cual tiene acceso a beneficios como talleres y charlas, acceso a una biblioteca. Además de hacer uso de la sala de estudio sin costo alguno. Así también, se captará al cliente con la estrategia de tarjetas de fidelización, con la cual se podrá verificar la frecuencia de compra y con cada compra acumulará puntos lo que le permitirá acceder a beneficios como postres o bebidas gratis.

El manejo del espacio físico de la cafetería para jóvenes se centra en la creación de ambientes específicos que atiendan a diversas necesidades. Desde el área de entretenimiento en el primer piso hasta el espacio de estudio en el segundo piso y el patio social al aire libre, cada sección está cuidadosamente diseñada para contribuir al bienestar integral de los jóvenes. La combinación de estas áreas proporcionará un ambiente acogedor y diverso, donde los clientes pueden disfrutar de una variedad de experiencias que promuevan el entretenimiento, el aprendizaje y la conexión social.

### **3.3. Validación de la solución**

#### **3.3.1. Metodologías de validación (Entrevistas/grupos focales/UX test)**

Sí los adolescentes entre los 13 a 20 años pudieran tener una cafetería adaptado a sus necesidades, pudieran tener un lugar apto para divertirse sanamente a más de una mano amiga en quién apoyarse.

Sí existiera un espacio apto para adolescentes se podría evitar que caigan en lugares de mala fama.

Además, sí existiera una manera de evitar que los jóvenes tomen decisiones equívocas para su vida, se tomaría esa opción.

Para la obtención de datos se ha aplicado dos tipos de encuestas, una para padres de familia y otra para el grupo objetivo. Las encuestas se realizaron mediante un formulario por Google forms y se compartió a los grupos específicos.

### 3.3.2. Análisis de los resultados

**Figura 2**

*Lugar favorito de entretenimiento*



*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los padres de familia

A esta primera pregunta del cuestionario el 30% de padres dice que a sus hijos les gusta entretenerse en los parques, mientras que el otro 30% no sabe cuál es el entretenimiento de sus hijos, en un 10% dicen saber que sus hijos prefieren estar en un bar o en una discoteca mientras que el 20% prefieren estar en sus casas. El porcentaje de padres que no saben que les gusta a sus hijos es representativo y también preocupante ya que no conocen de gustos y preferencias de sus hijos.

**Figura 3**

*Principal actividad de entretenimiento*



*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los padres de familia

En esta pregunta es muy evidente que el 40% de jóvenes se entretiene en los video juegos, seguido con un 30% por el futbol, mientras que un 20% hace uso del celular y un 10% no sabe en que se entretiene sus hijos. Como resultado se evidencia que actualmente hacen mayor uso de la tecnología, lo cual es un arma silenciosa si no es bien utilizada debido a que por medio del internet están siendo expuestos a ataques cibernéticos.

**Figura 4***La juventud está siendo gravemente afectada*

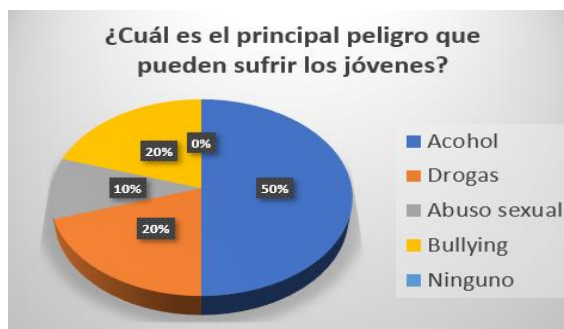
*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los padres de familia

El 80% de padres de familia está conscientes de que sus hijos están siendo gravemente afectados por el ambiente social que viven, pero poco o nada hacen para evitar que sus hijos sufran estas afectaciones. Es llamativo el 20% que cree que sus hijos no pueden ser afectados, puede ser por la confianza que tiene en sus hijos o los valores que han sido inculcados en ellos durante su niñez o también puede ser que lamentablemente no les interesa el bienestar de sus hijos.

**Figura 5***Círculo de amigos*

*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los padres de familia

Esta respuesta evidencia que hay un 50% de aceptación y un 50% de negación del círculo de amigos de sus hijos. En algunos casos existe el acercamiento y el conocimiento de la procedencia de los amigos, por tal motivo pueden emitir un criterio. Hay casos que no existe ese acercamiento, pero es evidente la buena o mala influencia de sus amigos en sus hijos con tan solo ver sus cambios positivos o negativos.

**Figura 6***Principal peligro que sufren los jóvenes**Nota.* Resultados encuesta aplicada a los padres de familia

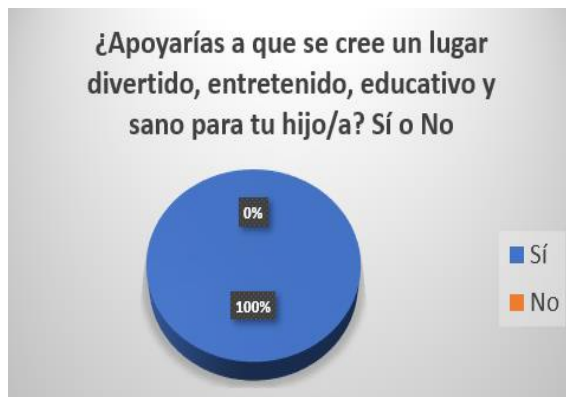
De acuerdo a los resultados obtenidos, el 50% de los encuestados consideran que el principal peligro que enfrentan los jóvenes se deriva del consumo del alcohol, pues hay que considerar que el alcohol es un arma muy sutil e “inofensiva” para los jóvenes, pero puede ser fatal; por tal motivo, los padres deben ser conscientes que el alcohol no debe ser permitido en sus vidas. Después del alcohol, otro peligro para los jóvenes lo son las drogas (20%), ya que cada vez gana más terreno el uso de estas sustancias en edades tempranas.

**Figura 7***Existen lugares actos y entretenidos**Nota.* Resultados encuesta aplicada a los padres de familia

En la ciudad de Ambato, no existen lugares aptos para jóvenes a más de parques, museos, bibliotecas y los malls. En base a esta pregunta el 73% está consciente que no hay lugares aptos para el entrenamiento para sus hijos, mientras que el 27% piensa que sí, ya que hay parques donde pueden divertirse como familia. Esta pregunta ayuda a ampliar la solución al problema planteado, ya que el objetivo es crear un lugar para jóvenes.

**Figura 8**

*Creación de un lugar divertido, entretenido, educativo y sano*



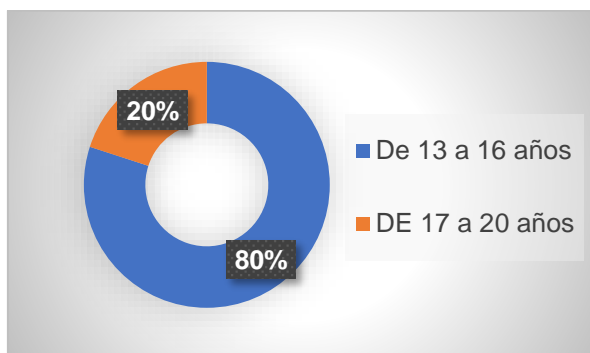
*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los padres de familia

La respuesta a esta pregunta es positiva, el 100% de encuestados está de acuerdo en que debería haber un lugar apto para el entretenimiento de los jóvenes, lo cual es favorable para nuestra propuesta de valor. Se evidencia la urgencia de abrir lugares dónde la juventud pueda divertirse sin el riesgo de que su integridad se vea afectada. La gran mayoría de lugares que existen actualmente se expende abiertamente alcohol y estupefacientes que hacen perder la conciencia de quienes lo hacen uso.

Las respuestas que se obtuvieron de la encuesta a los adolescentes y jóvenes son las siguientes:

**Figura 9**

*Edad*



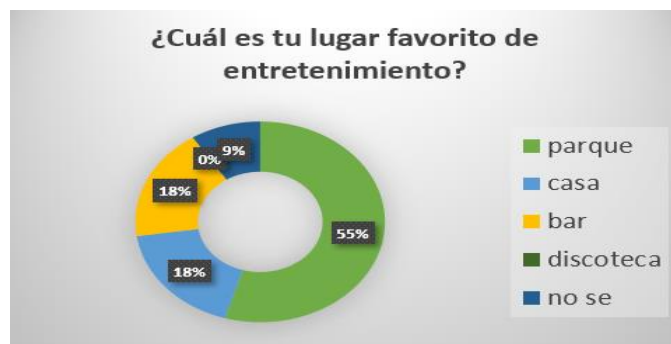
*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los adolescentes y jóvenes

El rango de edad del 80% de los jóvenes encuestados va desde los 13 a 16 años de edad, mientras que solo el 20% son de edades entre los 17 a 20 años. En las edades de 10 a 20 años es una etapa de exploración, donde lo que anhelan es probar a ver qué es lo que

les divierte y qué es lo que les entretiene, por tal motivo el grupo objetivo que se quiere alcanzar está dentro de los parámetros establecidos. En base a estas edades se debe analizar el tipo de juegos e implementos que se va a usar en la captación de jóvenes.

**Figura 10**

*Lugar favorito de entretenimiento*



*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los adolescentes y jóvenes

Entre los lugares que se escogió en esta pregunta, el parque obtuvo un 55% de aceptación debido a que existe áreas verdes y lugares de entretenimiento, mientras que un 18% prefiere quedarse en la seguridad de su casa y también debido a que pueden hacer uso de la tecnología, un 18% tiene como preferencia los bares lo cual no es bueno ya que en estos lugares están expuestos a varios factores negativos y un bajo porcentaje de 9% realmente no sabe que es lo que le entretiene y esto ya es un índice de alerta, ya que no tiene una preferencia por algo.

**Figura 11**

*El lugar es apropiado y seguro*



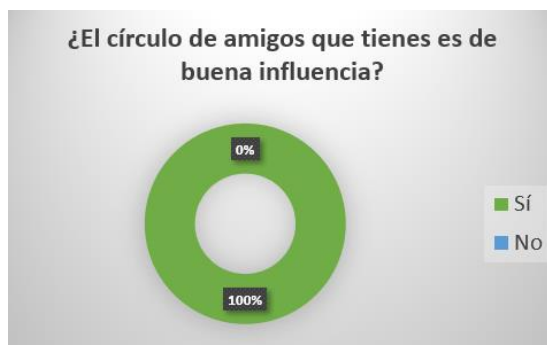
*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los adolescentes y jóvenes

Esta pregunta depende mucho de la respuesta anterior, si se suma la asistencia al

parque y la casa se llega a un 73%, y si se añaa del 18% de los bares se acerca al 90% del Sí, por lo tanto, se entiende que este pequeño porcentaje de jóvenes que piensa que los bares son seguros es porque allí encontraron algo que les brinda una falsa diversión. Tan solo un 10% acepta hacer uso de lugares que no son seguros.

**Figura 12**

*Círculo de amigos es de buena influencia*

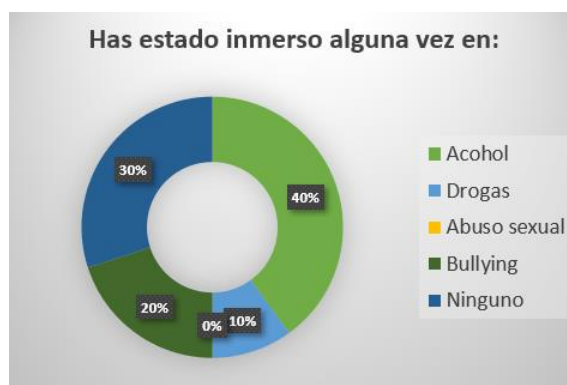


*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los adolescentes y jóvenes

Acorde los resultados presentados en la figura 12, el 100% de encuestados considera que su círculo de amigos tiene buena influencia sobre ellos, lo cual es preocupante debido que se crea una duda en que si conocen muy bien a sus amigos o no saben la realidad. Cabe mencionar que debido a la falta de atención de los padres y el no conocer a los amigos de sus hijos no pueden apoyarlos con un consejo apropiado. Se debe hacer hincapié que en la actualidad hay muchos lobos vestidos de ovejas.

**Figura 13**

*Has estado inmerso alguna vez*



*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los adolescentes y jóvenes

El 40% de jóvenes ha probado el alcohol, mientras que el 30% aún está libre de vicios

y eso es positivo. El 20% ha sufrido de bullying y muchos de los que han pasado por esto los ha llevado a hacer uso del alcohol y drogas, en un porcentaje muy pequeño del 10% no ha tenido que pasar para nada aún, y esto es una señal de cada vez ingresan al mundo sucio a tempranas edades. Es importante empezar a trabajar en edades menores.

**Figura 14**

*Acudirías por ayuda*



*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los adolescentes y jóvenes

Los jóvenes siempre están siendo acosados por varios factores externos y en algunos casos internos. Al dar respuesta a esta inquietud la juventud está consciente en un 60% que sí acudirían por ayuda, lo cual es muy favorable ya que a pesar de los estereotipos o acusaciones están anhelando que se les brinde ayuda. Un 30% está en duda de pedir ayuda y eso puede ser a que tiene miedo a recibir rechazo o que los señalen por sus errores. En un 10% respondieron que no quieren ayuda puede ser porque no la necesitan aún o porque ya han pedido ayuda antes y no fue del modo que se hubieran esperado.

**Figura 15**

*A quién acudirías por ayuda*

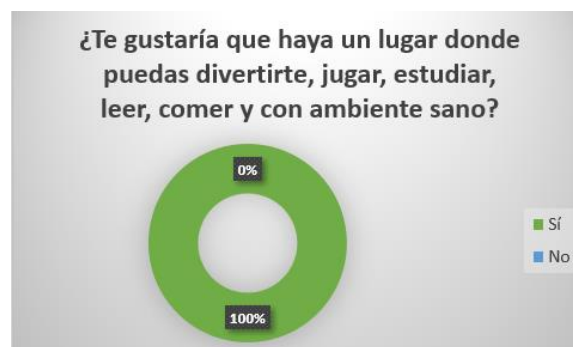


*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los adolescentes y jóvenes

Es increíble que en un 60% acudiría por ayuda con sus amigos, esto podría ser por la relación cercana que hay entre amigos y esto resulta en un acto de confianza. El 40% se ha dividido en partes iguales en pedir ayuda entre mamá y papá. Los padres deberán trabajar más en la comunicación con sus hijos. El confiar más en los amigos puede ser un arma de doble filo, debido que pueden ser amigos que realmente quieren el bienestar o amigos que sólo aparentan por conveniencias.

**Figura 16**

*Lugar donde puedas divertirte, jugar, estudiar, otros*



*Nota.* Resultados encuesta aplicada a los adolescentes y jóvenes

Esta respuesta es muy alentadora, ya que el 100% quisiera que exista un espacio para divertirse, jugar, leer, estudiar, realizar diferentes actividades en un ambiente sano y seguro.

## Capítulo cuatro

### Modelo de negocio

#### 4.1. Modelo de negocio

##### 4.1.1. Canales

Como canal principal de distribución se utilizará un canal tradicional, en este caso venta directa en el mismo establecimiento, cuyo lugar donde los clientes acudirán para divertirse en el entorno de una cafetería temática y segura, a más de deleitarse de la comida y bebidas.

Tiendas propias:

Chesed tendrá su propio establecimiento ubicado en la Celiano Monge y Antonio Clavijo, al sur de Ambato.

Web:

La cafetería Chesed contará con una página Web según disponibilidad será el link. A través de esta página se subirán informativos atractivos para los jóvenes a más de blogs.

Fuerza de ventas:

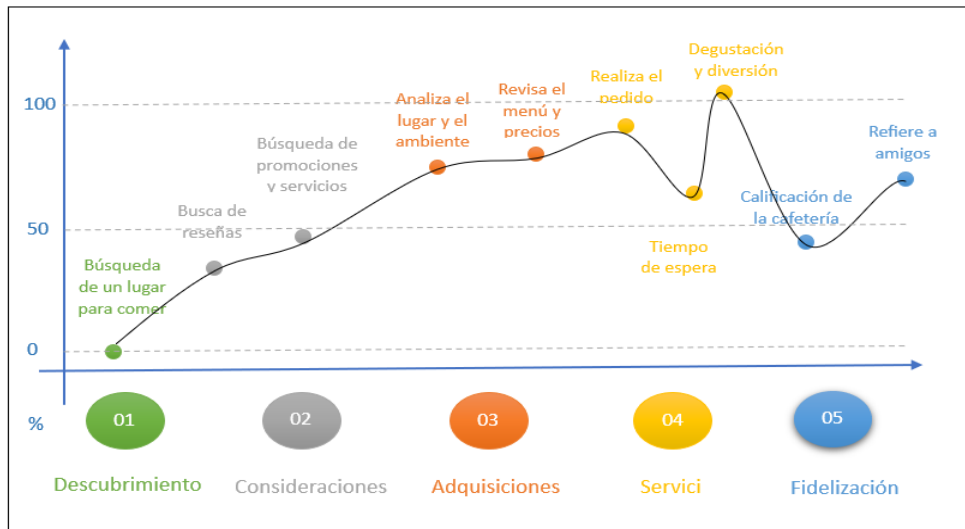
Para que el nombre de Chesed llegue al segmento de mercado planteado, es decir a toda la juventud ambateña comprendida entre los 13 y 20 años, se ha de utilizar medios directos. La tecnología es un medio directo a través del uso de redes sociales como Facebook, tik tok, Instagram. El segmento de mercado establecido tiene por más económico que sea posea un celular con acceso al internet y por lo general hace uso de las redes sociales, si se realiza contenido de valor, usando lo que está en tendencia y pautando valores mínimos se logrará captar y promocionar el emprendimiento. Se podrá evaluar el alcance de seguidores por medio de las estadísticas que cada plataforma dispone. A más del uso tecnológico, se utilizará medios convencionales como radio y se publicitará en puntos estratégicos como en las instituciones educativas, parques, spots publicitarios, volantes.

Realizando una campaña clara y contundente se logrará llegar al oído de todos.

#### 4.1.2. Relaciones con el usuario

**Figura 17**

*Relaciones con el usuario*



*Nota.* La figura muestra las relaciones con el usuario de la Cafetería Chased

En la Cafetería Chased el trato será personalizado lo que ayudará a satisfacer las necesidades individuales del cliente. Mediante la creación de la página web se crearán foros en línea para que los usuarios puedan compartir dudas y experiencias, de tal modo que se pueda adquirir una base de datos para futuros clientes. Hay que considerar que el objetivo más allá de captar clientes es brindar una ayuda social al cliente, en este caso al joven, por lo que obligatoriamente se debe tener una base de datos para realizar un seguimiento.

Dentro de la Cafetería Chased se contará con una persona calificada en supervisar y dar atención en los puntos clave, el objetivo es dar una atención personalizada y de calidad, a la vez que supervisa el correcto uso de las instalaciones.

A los usuarios se les proporcionará una membresía con la cual tiene acceso a beneficios como talleres y charlas, acceso a una biblioteca donde haya libros de colección, novelas, superación, bibliográficos, fantásticos, etc. A más de hacer uso de la sala de estudio sin costo alguno. Así también, se captará al cliente con la estrategia de tarjetas de fidelización, con la cual se podrá verificar la frecuencia de compra y con cada compra acumulará puntos lo que le permitirá acceder a beneficios como postres o bebidas gratis.

Se realizarán ofertas para los días festivos como cumpleaños, 14 febrero, graduaciones, etc., y se implementará un recuerdo de parte de la cafetería por estas fechas especiales, es decir si es cumpleaños se le regalará un vaso con su foto personalizada, o algún tipo de souvenir que marque la diferencia.

Brindar instalaciones atractivas para los jóvenes, con implementos seguros y divertidos para cada edad. El objetivo es tener una variedad de juegos y servicios para que el joven pueda hacer uso y tener momentos divertidos y también momentos de aprendizaje para sus vidas. El objetivo no es solo ser un centro de distracción sino de ayuda.

Tener una base de datos, donde haya contactos de profesores capacitados en diferentes materias para que en caso de requerir tutorías extracurriculares puedan recurrir a nuestro centro.

#### **4.1.3. Actividades clave**

La principal actividad clave es la atención al cliente en dar una atención personalizada, amigable y eficiente, interactuar amigablemente, ayudar a dar solución a los problemas y atender a las solicitudes obteniendo comentarios y realizando retroalimentación. Para tener un excelente servicio es fundamental contratar, capacitar y gestionar al personal que va estar dando servicio en la cafetería.

Para ser una cafetería diferente y con temática juvenil es muy necesario implementar una idea innovadora por medio de la creación de un diseño atractivo y cómodo para los usuarios, con un ambiente divertido y sano, con decoración llamativa. Es indispensable mantener la limpieza y el orden. El principal atractivo de la cafetería será los diferentes juegos, tanto de mesa como electrónicos, por lo que es necesario gestionar el mantenimiento de máquinas y equipos. A más de los implementos de cocina, que deben ser meticulosamente lavados y desinfectados.

Dentro de los servicios que se brindará, se debe tener en cuenta el principal objetivo de brindar ayuda a los jóvenes con problemas y para esto se realizará un estudio meticuloso que ayude a llegar a aquellos que requieran la ayuda y soporte.

Para el menú, se creará una carta con alimentos y bebidas acorde al segmento de mercado, pero añadido ofertas nuevas para mantener variedad. Hay que considerar que los insumos para los alimentos deberán ser de calidad y supervisados periódicamente. Los residuos se tratarán mediante prácticas sostenibles, además del reciclaje y reducir al máximo los desechos.

Mediante el marketing se realizará promociones para desarrollar estrategias de tal manera que atraigan nuevos clientes, con la ayuda de las redes sociales y otros canales de publicidad mantener presencia.

También se considera necesario cumplir con las regulaciones locales de salud y seguridad.

#### **4.1.4. Recursos clave**

Crear una cafetería temática con juegos para jóvenes implica considerar varios recursos clave para garantizar el éxito del negocio. Aquí hay algunos recursos clave que podrían ser importantes:

- **Recursos físicos:** Los recursos físicos son los activos tangibles que se utilizan para operar, en este caso el espacio físico de la cafetería que será en propiedad propia. Es muy importante constar con una ubicación estratégica, tener un lugar céntrico y accesible para los jóvenes. Debe estar cerca de colegios, centros comerciales o áreas frecuentadas por jóvenes y nuestro local está cerca de los centros comerciales de Ambato como el Mall de los Andes y el Paseo Shopping, también se encuentran cerca instituciones como el colegio y universidad Indoamérica, escuela y colegio Celite, escuela y colegio Ricardo Descalzi, a más de otras instituciones. Además, del local se debe considerar el equipo de cocina, como máquinas de café, tostadoras, hornos y licuadoras. Es importante el mobiliario y accesorios, como mesas, sillas, mostradores y decoración.
- **Recursos intelectuales:** Entre los recursos intelectuales se considera la marca, la reputación de la cafetería. Se realizará el diseño del logo, el branding del local y se regulará los permisos municipales. Además, es muy importante el conocimiento y la

experiencia del personal, se anhela brindar un espacio seguro, divertido, sano y sobre todo que cumpla con la función de creación ayudar al joven.

- Recursos humanos: El recurso humano es el personal que trabaja en la cafetería, estos incluyen, los baristas y otros empleados de cocina, el personal de servicio al cliente y administración. El personal que se escogerá para la cafetería debe ser personal capacitado, que cuente con el carisma y preparación para el rol que se necesita. En la propuesta de valor de la cafetería se requiere personal que tenga conocimientos básicos de psicología, para el área de cocina de igual manera se necesita un chef, personal con experiencia.
- Recursos financieros: Uno de los recursos principales es el financiero, es decir capital que se necesita para operar la cafetería, el capital inicial para arreglar el espacio físico, el equipo y el mobiliario, y el capital de trabajo para cubrir los gastos operativos diarios. En Ambato existen muchas cooperativas de ahorro y crédito especialmente indígenas y están dirigidas a financiar emprendimientos de personas jóvenes de entre 20 y 30 años (Moreta, 2022).
- Relaciones clave con socios o proveedores: Se analizará tener socios aliados para unir esfuerzo y capitales, a más de tener la misma visión de ayudar a la juventud ambateña. Se analizó buscar psicólogos con experiencia para que aporten con su conocimiento y sean un pilar fundamental de ayuda a los jóvenes con casos especiales.

#### **4.1.5. Aliados estratégicos**

Crear alianzas estratégicas para una cafetería con temática puede ser una excelente manera de atraer a más clientes y ofrecer experiencias únicas.

Una parte de la temática, son los juegos, para lo cual se realizará una alianza con una corporación ya sea con El Rosado o La Favorita, para que sean proveedores de los juegos de mesa y electrónicos. También se tiene otra temática, que es la biblioteca, para lo cual se necesitará diferentes libros. Tanto los juegos como los libros serán originales, por lo que se podrá llegar a un acuerdo en que los usuarios de la cafetería presentando su credencial pueden obtener descuentos.

Se realizará la alianza con jóvenes creadores de contenido relacionados a la temática de la cafetería para que realicen transmisiones en vivo con temas atractivos, entretenidos y con ofertas especiales.

En Ambato existen varios emprendimientos artesanales con juegos didácticos y divertidos, la cafetería adquirirá ejemplares para uso y de esta manera será también un punto de venta de estos juegos, esta alianza será importante ya que se podrá ayudar el impulso de otros emprendimientos.

Dentro de la cafetería habrá un lugar apropiado para lectura y estudio, se propondrá a disposición el uso de esta área a las instituciones para que los estudiantes que necesiten clases de refuerzo o clases extras reciban allí, a más de poder realizar trabajos en grupo dentro de un lugar sano y seguro.

Colaborar con organizaciones culturales o artísticas locales para organizar eventos temáticos, como exposiciones de arte relacionadas con juegos, también espacios de club de lectura. Lo importante es brindar a la juventud opciones de espacios para que puedan expandir sus emociones y anhelos.

Se coordinará con expertos en diferentes áreas para que realicen cursos rápidos con temas atractivos, así como: cómo crear un servidor dentro de Minecraft, cómo realizar videos, cómo usar las redes sociales responsablemente, cómo hacer dibujos de los personajes favoritos, etc.

Otra alianza estratégica que se realizará, son con profesionales en psicología y con instituciones universitarias de Ambato, con la colaboración de estudiantes de psicología que se encuentran en los últimos semestres, quienes acudirán a la cafetería para brindar charlas y talleres con un enfoque motivacional.

Alianzas con proveedores locales de alimentos y bebidas para obtener productos frescos de alta calidad.

#### **4.1.6. Estructura de costos (general)**

Establecer una estructura de costos es esencial para la gestión financiera efectiva, la toma de decisiones informada y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio. Proporciona una base sólida para el crecimiento y la adaptabilidad en un entorno empresarial dinámico.

- **Costos Fijos:** pago de luz, agua, internet, y cualquier gasto relacionado con el mantenimiento del local. Sueldos de los empleados y beneficios como seguro de salud y contribuciones a la seguridad social. Equipo y mobiliario, compra inicial de máquinas de café, mesas, sillas, y cualquier equipo necesario para la temática de juegos, biblioteca, área de estudio y espacios varios. Licencias y permisos, costos asociados con la obtención de licencias y permisos para operar legalmente. Publicidad y marketing fijo, es decir todos los gastos relacionados con la publicidad a largo plazo, como la creación de una página web, diseño de logotipos y material promocional.
- **Costos Variables:** Insumos café, leche, azúcar, alimentos y otros insumos necesarios para la producción diaria. Personal temporal, costos asociados con la contratación de personal adicional para eventos especiales o períodos de alta demanda. Gastos de marketing variables, así como la publicidad en redes sociales, promociones y descuentos que varían según la campaña.
- **Costos Directos:** Materia prima para café y otros ingredientes utilizados para preparar las bebidas. Costo directo asociado con el personal directamente involucrado en la preparación y servicio de productos. Insumos para eventos especiales, es decir el costo directo de los insumos necesarios para eventos especiales o promociones.
- **Costos Indirectos:** Costos administrativos como sueldos y gastos asociados con funciones administrativas que no están directamente relacionadas con la producción, como contabilidad y recursos humanos. Costos de mantenimiento del Equipo: Reparaciones y mantenimiento de máquinas de café y equipo de juegos. Gastos generales no directamente atribuibles a la producción, como suministros de oficina y servicios de consultoría. (Accountingtools, 2023)

#### 4.1.7. Estructura de ingresos (general)

La estructura de ingresos de un modelo de negocio de una cafetería se basa generalmente en la venta de alimentos y bebidas, al menú se le añadirá postres y snacks.

Es muy importante considerar el aporte de socios aliados, lo que en un principio será un rubro muy importante hasta que la cafetería se sostenga por sí sola y sus ingresos incrementen considerablemente.

De acuerdo al modelo de negocio de la cafetería se considerará un ingreso adicional del alquiler de juegos y libros. Hay que considerar que el principal atractivo va a ser los juegos por lo que hay que sacar provecho de este servicio.

El alquiler de espacio también puede ser una propuesta interesante, los ingresos provenientes del alquiler del espacio para eventos privados, reuniones corporativas, fiestas de cumpleaños u otras actividades.

Considerando lo expuesto, en la siguiente tabla se detallan los ingresos que se estiman obtener. Los ingresos se estimaron considerando la capacidad operativa de la cafetería; así como, los recursos que serán destinados a la misma.

**Tabla 1**

*Ingresos estimados*

<b>Productos/servicios</b>	<b>Precio de venta unitario</b>	<b>Unidades producidas (anuales)</b>	<b>Ingresos del primer año</b>
Membresías/suscripción	\$ 1,30	12.000	\$ 15.559,47
Juegos	\$ 1,30	12.000	\$ 15.559,47
Consumo (café, aromática, bebidas frías)	\$ 2,28	31.200	\$ 71.051,78
Alquiler del local para eventos	\$ 150,00	48	\$ 7.200,00
<b>TOTALES</b>		<b>55.248</b>	<b>\$ 109.370,72</b>

*Nota.* Esta tabla muestra los ingresos estimados por los productos/servicios que ofertará la cafetería

En relación a los costos, para el producto/servicio de membresías/suscripción y juegos se contempló el sueldo del personal que está a cargo del área, el costo del internet, servicios básicos y las depreciaciones; en tanto que, para el consumo se consideró adicional a los

costos mencionados, la materia prima, como: café, azúcar blanca, azúcar impalpable, chocolate, harina, margarina, polvo de hornear, saborizante natural, entre otros.

Respecto a los gastos, estos se dividieron en administrativos, de ventas y financieros. En los gastos administrativos se tomó en cuenta el sueldo del gerente, el arriendo, los gastos en suministros de oficina, útiles de aseo y limpieza y la amortización por concepto de gastos de constitución. Los gastos de venta contemplan la publicidad y propaganda (redes sociales, Flyers, otros). Los gastos financieros son por los intereses originados por el préstamo bancario.

**Tabla 2**

*Gastos estimados*

<b>Detalle</b>	<b>Valor mensual</b>	<b>Valor anual</b>
<b>Sueldos al personal administrativo</b>	<b>\$ 1.181,21</b>	<b>\$ 14.174,50</b>
<b>Arrendamientos</b>	<b>\$ 1.000,00</b>	<b>\$ 12.000,00</b>
<b>Suministros de oficina</b>	<b>\$ 6,38</b>	<b>\$ 76,50</b>
Hojas de papel bond	\$ 3,25	\$ 39,00
Esferos	\$ 1,00	\$ 12,00
Clips	\$ 0,63	\$ 7,50
Grapas	\$ 0,80	\$ 9,60
Lápices	\$ 0,70	\$ 8,40
<b>Útiles de aseo y limpieza</b>	<b>\$ 12,50</b>	<b>\$ 60,00</b>
Escobas	\$ 3,50	\$ 10,50
Palas	\$ 2,00	\$ 6,00
Desinfectantes	\$ 2,50	\$ 30,00
Trapeador	\$ 4,50	\$ 13,50
<b>Amortizaciones</b>	<b>\$ 17,55</b>	<b>\$ 210,60</b>
Costos de constitución	\$ 17,55	\$ 210,60
<b>Total gastos administrativos</b>	<b>\$ 2.217,63</b>	<b>\$ 26.521,60</b>
<b>GASTOS DE VENTAS</b>		
<b>Publicidad y propaganda</b>	<b>\$ 200,00</b>	<b>\$ 2.400,00</b>
Redes sociales (Facebook, Instagram )	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Flyers, otros	\$ 50,00	\$ 600,00
<b>TOTAL GASTOS DE VENTA</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>\$ 2.400,00</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		
Intereses pagados	\$ 244,00	\$ 2.659,60
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>\$ 244,00</b>	<b>\$ 2.659,60</b>

*Nota.* Esta tabla muestra los gastos estimados de la cafetería

## Capítulo cinco

### Estrategia de crecimiento e Implementación

#### 5.1. Componente tecnológico/innovador

El componente tecnológico/innovador para la creación de un emprendimiento es crucial en la era actual, ya que la tecnología desempeña un papel fundamental en la forma en que operan las empresas y cómo se relacionan con sus clientes. En coherencia, la implementación de tecnologías innovadoras puede diferenciar la empresa de la competencia, atrayendo a clientes que buscan experiencias modernas y convenientes. De este modo, para la propuesta de creación de espacios seguros y divertidos para jóvenes de una Cafetería Creativa en la ciudad de Ambato se ha considerado incorporar los siguientes elementos:

**Tabla 3**

*Componente tecnológico/innovador*

Componente	Descripción
Sistema de Punto de Venta, facturación electrónica	Implementación de un sistema POS moderno y fácil de usar para agilizar las transacciones. Esto puede incluir opciones para pagos con tarjeta, códigos QR y pagos móviles.
Automatización de Inventarios	Utilizar software de gestión de inventarios para optimizar el control de stock y prevenir la falta de productos populares.
Aplicación Móvil	Desarrollo una aplicación móvil que permita a los clientes realizar pedidos anticipados, acumular puntos de lealtad y recibir notificaciones sobre eventos temáticos, promociones especiales y ofertas exclusivas.
Presencia en Redes Sociales	Creación y mantener perfiles activos en plataformas como Instagram, Facebook y TikTok para promocionar la cafetería, compartir eventos en vivo y comunicarse directamente con la audiencia juvenil.
Wi-Fi de Alta Velocidad	Ofrecer una conexión Wi-Fi rápida y confiable para atraer a estudiantes que buscan un lugar para estudiar y trabajar.
Realidad Aumentada (RA)	Explorar la posibilidad de integrar elementos de realidad aumentada en la decoración o en la carta de la cafetería para proporcionar una experiencia única y atractiva.
Sistema de Reservas en Línea	Implementación de un sistema de reservas en línea para eventos temáticos y espacios de estudio, permitiendo a los clientes reservar mesas o salas para reuniones.

Componente	Descripción
	Además, los jóvenes podrán reservar su participación en las charlas y talleres que brindaran los estudiantes de los últimos semestres de las universidades de la ciudad de Ambato con las que se firme un convenio de colaboración.
Programa de Lealtad Digital	Creación de un programa de lealtad digital que permita a los clientes acumular puntos por cada compra realizada, con recompensas exclusivas y descuentos personalizados.
	Las recompensas estarán encaminadas a la participación de las charlas y talleres motivacionales; así como el acompañamiento psicológico a quienes se haya detectado algún problema emocional.
Sistemas de Seguridad y Vigilancia	Implementación de un sistema de seguridad modernos, como cámaras de vigilancia y alarmas conectadas a servicios de monitoreo remoto.

*Nota.* Esta tabla describe el componente tecnológico/innovador del proyecto

Para lograr una adecuada incorporación de los elementos mencionados, es importante también proporcionar capacitación a los empleados para garantizar un uso efectivo de las tecnologías implementadas y contar con un equipo capaz de ofrecer soporte técnico a los clientes en caso de ser necesario.

## 5.2. Plan operativo y/o cadena de valor

La cadena de valor es esencial para la creación de una cafetería temática para jóvenes en la ciudad de Ambato porque proporciona una comprensión detallada y estructurada de las actividades clave que contribuyen al éxito del negocio. Permite desglosar todas las actividades desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final. Esto brinda una comprensión completa del funcionamiento interno del negocio.

**Tabla 4**

*Cadena de valor*

<b>ACTIVIDADES DE APOYO</b>	<p><b>Infraestructura de la empresa</b></p> <p>Diseño del Local: Creación de un ambiente temático y atractivo. Distribución del espacio para promover la socialización y el estudio.</p> <p><b>Gestión de recursos humanos</b></p> <p>Selección y Capacitación: Contratación de personal con habilidades sociales y conocimientos en cafetería. Capacitación constante sobre nuevos productos y servicios.</p> <p><b>Desarrollo tecnológico</b></p> <p>Tecnología e Innovación: Implementación de sistemas de punto de venta (POS) modernos. Utilización de tecnologías innovadoras para experiencias temáticas.</p> <p><b>Aprovisionamiento</b></p> <p>Gestión de la materia prima conforme los requerimientos de la cafetería. Buscar proveedores que cumplan con las especificaciones y requerimientos de la cafetería. Buscar facilidades en las compras (descuentos, crédito, etc.)</p>					<b>MARGEN</b>
	<b>ACTIVIDADES PRIMARIAS</b>	<p><b>Logística interna</b></p> <p><b>Adquisición de Materias Primas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de café de alta calidad.</li> <li>• Compra de insumos para repostería y aperitivos.</li> </ul>	<p><b>Operaciones de Preparación de Productos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de cafés especializados.</li> <li>• Producción de repostería y aperitivos creativos.</li> </ul>	<p><b>Logística externa</b></p> <p><b>Entrega de Productos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de entregas a domicilio si es parte del servicio.</li> <li>• Colaboración con proveedores para asegurar entregas oportunas.</li> </ul>	<p><b>Marketing y ventas</b></p> <p><b>Estrategias en Redes Sociales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de contenido atractivo para plataformas como Instagram y TikTok.</li> <li>• Publicidad de eventos temáticos y</li> </ul>	

**Gestión de****Inventarios:**

- Recepción y almacenamiento eficiente de materias primas.
- Implementación de un sistema de inventario para un control preciso.

promociones especiales.

**Programas de Lealtad:**

- Creación de programas de lealtad digital para atraer a clientes recurrentes.
- Ofertas especiales y descuentos para estudiantes.

problema emocional con los profesionales en psicología.

- Charlas y talleres con enfoque motivacional dirigido por los estudiantes de los últimos semestres de psicología de las universidades de Ambato con las que se realice convenios colaborativos.
- Gestión de eventos y actividades para mantener un ambiente animado.

**Atención en Línea:**

- Respuestas rápidas a consultas en redes sociales.
- Facilitación de pedidos en línea y servicio al cliente virtual.

*Nota.* Esta tabla describe la cadena de valor del proyecto

### 5.3. Indicadores/métricas y proyecciones

Definir métricas clave es esencial para evaluar el rendimiento y el éxito de la cafetería creativa para jóvenes en Ambato, pues permiten obtener una visión completa del rendimiento de tu cafetería temática para jóvenes en Ambato, permitiéndote tomar decisiones informadas y ajustar estrategias según sea necesario.

**Tabla 5**

*Métricas a utilizar*

	<b>Métrica</b>	<b>Descripción</b>
Satisfacción del Cliente	Índice de Satisfacción del Cliente	Encuestas periódicas para medir la satisfacción general del cliente. Comentarios y reseñas en plataformas en línea
Participación en Eventos Temáticos	Asistencia a Eventos	Número de asistentes a eventos temáticos. Participación en actividades interactivas y especiales.
Ventas y Ingresos	Ingresos Mensuales y Anuales	Seguimiento de las ventas totales a lo largo del tiempo. Desglose de ingresos por categoría de productos (cafés, repostería, etc.).
Frecuencia de Compra y Lealtad	Número de Visitas y Frecuencia de Compra	Seguimiento de la frecuencia con la que los clientes visitan la cafetería. Programa de lealtad: Número de clientes recurrentes y participación en el programa.
Cobertura en Redes Sociales	Crecimiento de Seguidores y Engagements	Número de seguidores en plataformas sociales clave. Compromiso (likes, comentarios, compartidos) en publicaciones.
Desempeño de Marketing Digital	Tasa de Conversión en Línea	Seguimiento de conversiones en pedidos en línea. Efectividad de campañas publicitarias digitales.
Uso de Tecnologías Innovadoras	Uso de Aplicación Móvil y Pedidos en Línea	Descargas y actividad en la aplicación móvil. Porcentaje de pedidos realizados en línea.
Eficiencia Operativa	Tiempo Promedio de Espera en la Cola	Medir el tiempo que los clientes esperan para realizar un pedido. Identificar y reducir cuellos de botella en el proceso.
Inventario y Rotación de Productos	Rotación de Inventario	Tiempo que los productos permanecen en inventario antes de venderse.

Métrica		Descripción
Eficiencia de Marketing y Publicidad	Retorno de Inversión (ROI) en Marketing	Evitar excesos o faltantes de productos populares.
		Evaluación del rendimiento de las campañas de marketing.
Desempeño del Equipo	Evaluación de Desempeño y Satisfacción del Empleado	Costo por adquisición de cliente (CAC).
		Evaluaciones regulares del desempeño del personal.
		Medición de la satisfacción y retención del equipo.

*Nota.* Esta tabla describe las métricas a utilizar para evaluar el proyecto

### 5.3.1. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es un concepto financiero que se utiliza para determinar el nivel de ventas necesario para cubrir todos los costos y gastos, sin generar pérdidas ni obtener ganancias. En otras palabras, es el nivel de actividad en el cual los ingresos totales son iguales a los costos totales y, por lo tanto, la empresa ni gana ni pierde dinero (Bastidas, 2019).

Considerando que en la cafetería se ofrecerá varios servicios, estos se agruparon en los siguientes:

- Membresías/suscripción (servicio A)
- Juegos (servicio B)
- Consumo (café, aromática, bebidas frías) (servicio C)
- Alquiler del local para eventos (Servicio D)

De este modo, para determinar el punto de equilibrio se partió de la identificación de los gastos administrativos, ventas y financieros; así como los costos fijos y variables del proyecto:

**Tabla 6**

*Costo fijos y variables*

	Servicio A	Servicio B	Servicio C	Servicio D	Total
Costos fijos	\$ 13.698,15	\$ 6.939,13	\$ 30.929,25	\$ 554,97	\$ 52.121,50
Costos variables	\$ 2.194,53	\$ 2.194,53	\$ 10.602,42	\$ 0,00	\$ 14.991,48
Unidades producidas	12.000	12.000	31.200	48	55.248

	<b>Servicio A</b>	<b>Servicio B</b>	<b>Servicio C</b>	<b>Servicio D</b>	<b>Total</b>
Precio unitario	\$ 1,30	\$ 1,30	\$ 2,28	\$ 150,00	\$ 154,88

*Nota.* Esta tabla describe los costos fijos y variable de los productos/servicios del proyecto

Con base a la información presentada en la tabla 6, se siguió el siguiente procedimiento:

PASO 1: Calcular la participación de las ventas de cada producto. Las membresías/suscripción se estima que tendrá una participación del 21,72%, los juegos 21,72%, el consumo (café, aromática, bebidas frías) será del 56,47% y el alquiler del local para eventos (Servicio D) 0.09%.

PASO 2: Calcular el Margen de Contribución Unitario (MCU) de cada producto. Una vez efectuado el cálculo respectivo se obtuvo que: Membresías/suscripción MCU 1,20 al igual que para los juegos; mientras que para el consumo (café, aromática, bebidas frías) es de 1,76 y del alquiler del local para eventos es 150.

PASO 3: Calcular el Margen de Contribución Ponderado (MCP) de cada producto. Membresías/suscripción MCP 0,26 al igual que para los juegos; mientras que para el consumo (café, aromática, bebidas frías) es de 1 y para el alquiler del local para eventos 0,13.

PASO 4: Calcular el Punto de Equilibrio (PE) en Unidades Totales. Las unidades totales son 31.624.

PASO 5: Calcular el Punto de equilibrio en unidades de cada producto. El punto de equilibrio para las membresías/suscripción es de 6.869, al igual que para los juegos 6.869; mientras que, para consumo (café, aromática, bebidas frías) es de 17859, y del alquiler del local para eventos 27 servicios.

PASO 6: Calcular el Punto de equilibrio de los productos en unidades monetarias. Finalmente se obtuvo que se debe vender 6.869 membresías/suscripción para generar \$ 8.929,33 al año, 6.869 juegos para obtener \$ 8.929,33, en consumo (café, aromática, bebidas frías) 17.859 que generarían \$ 40.669,52, y 27 servicios por el alquiler del local que generaría \$ 4.121,23; en su conjunto, los servicios deberían generar \$ 62.649,40 al año cubrir los costos y gastos incurridos para el desarrollo de las actividades operativas de la cafetería.

### 5.3.2. Análisis de inversión

El análisis de la inversión es una parte fundamental del proceso de planificación para la creación de la cafetería. Implica evaluar los costos y beneficios asociados con la inversión inicial y estimar los flujos de efectivo futuros para determinar la viabilidad financiera del proyecto. En este sentido, se parte de la determinación de la inversión inicial requerida:

**Tabla 7**

*Plan de inversión*

Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Total (USD)
	<b>Local</b>		<b>\$ 1.000,00</b>
1	Arriendo	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
	<b>Instalaciones y remodelaciones</b>		<b>\$ 5.810,00</b>
	Adecuaciones áreas de juegos, lectura, estudio y gimnasio		
1	estudio y gimnasio	\$ 7.000,00	\$ 5.560,00
1	Pintura	\$ 250,00	\$ 250,00
	<b>Instalaciones eléctricas</b>		<b>\$ 630,00</b>
1	Honorario electricista	\$ 400,00	\$ 400,00
1	Artículos para conexiones eléctricas	\$ 230,00	\$ 230,00
	<b>Muebles y Enseres</b>		<b>\$ 2.920,00</b>
2	Escritorio	\$ 80,00	\$ 160,00
40	Sillas de madera	\$ 32,00	\$ 1.280,00
1	Archivador	\$ 40,00	\$ 40,00
1	Mostrador	\$ 60,00	\$ 60,00
10	Mesas de madera	\$ 98,00	\$ 980,00
1	Estantería	\$ 400,00	\$ 400,00
	<b>Maquinaria y Equipo</b>		<b>\$ 4.765,00</b>
1	Batidora Kitchen Aid	\$ 400,00	\$ 400,00
1	Cocina	\$ 600,00	\$ 600,00
1	Dispensador de Nescafe	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
1	Horno Proba	\$ 125,00	\$ 125,00
1	Horno microondas	\$ 100,00	\$ 100,00
2	Licuada Oster	\$ 150,00	\$ 300,00
1	Refrigeradora	\$ 950,00	\$ 950,00
1	Utensilios de cocina	\$ 190,00	\$ 190,00
1	Vajilla	\$ 300,00	\$ 300,00
1	Mantelería	\$ 300,00	\$ 300,00
	<b>Otro equipos y materiales</b>		<b>\$2.420,00</b>

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Total (USD)</b>
	Juegos de mesa		\$1.000,00
	Videojuegos		\$1.000,00
	Libros (motivacionales, de lectura contemporánea, novelas, otros)		\$300,00
2	Pizarra	\$60,00	\$120,00
	<b>Equipo de computación</b>		<b>\$ 4.801,63</b>
7	Computadora	\$ 629,09	\$ 4.403,63
2	Impresora	\$ 199,00	\$ 398,00
	<b>Equipo de oficina</b>		<b>\$ 303,00</b>
1	Archivadores oficina	\$ 155,00	\$ 155,00
2	Teléfono convencional	\$ 74,00	\$ 148,00
	<b>Inventarios</b>		<b>\$ 77,25</b>
5	Café	\$ 5,75	\$ 28,75
10	Azúcar blanca	\$ 1,25	\$ 12,50
10	Azúcar Impalpable	\$ 1,30	\$ 13,00
10	Chocolate	\$ 1,00	\$ 10,00
5	Harina	\$ 1,00	\$ 5,00
5	Margarina	\$ 0,75	\$ 3,75
5	Polvo de hornear	\$ 0,50	\$ 2,50
5	Saborizante natural	\$ 0,35	\$ 1,75
	<b>Costos de Constitución</b>		<b>\$ 1.053,00</b>
	Patente y marcas	\$ 208,00	\$ 208,00
	Permisos de funcionamiento municipal	\$ 20,00	\$ 20,00
	Permisos de bomberos	\$ 25,00	\$ 25,00
	Honorario Abogado	\$ 800,00	\$ 800,00
	<b>Subtotal</b>		<b>\$ 23.779,88</b>
	<b>Capital de trabajo</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 7.133,96</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>\$ 30.913,84</b>

*Nota.* Esta tabla describe el plan de inversión para poner en marcha el proyecto

Cabe mencionar que, en las adecuaciones áreas de juegos, lectura, estudio y gimnasio se están contemplando un enfoque motivacional, en tal sentido, en el primer piso se ubicará el área de juegos se colocarán mesas y sillas para juegos de mesa o actividades sociales, donde los adolescente y jóvenes podrán realizar juegos, como, por ejemplo: juego de cartas en el que los jugadores usan imágenes para contar historias. En el segundo piso se ubica el área de lectura y estudio, allí se adecuará el espacio para colocar las pizarras,

mesas y sillas, así como las computadoras, en este lugar, los jóvenes podrán realizar tareas, leer e incluso podrán recibir clases con tutores contratados por ellos mismos. El patio contará con césped y plantas para proporcionar un entorno tranquilo y relajante, también será colocado mesas y sillas. El costo de las adecuaciones suma un total de \$ 5.810,00, además se estima que la adquisición de equipo de computación será de \$ 4.801,63 y la adquisición de juegos, videojuegos, libros, pizarra suma \$2.420,00. Con las adecuaciones, el equipamiento físico y el acompañamiento profesional se contribuirá en la mejora de la calidad de vida de los adolescentes y jóvenes de la ciudad de Ambato.

**5.3.2.1. Fuentes de financiamiento.** Las fuentes de financiamiento en un plan de negocios se refieren a las diversas formas en que una empresa planea obtener los fondos necesarios para iniciar, operar y expandir sus operaciones. Identificar y asegurar fuentes adecuadas de financiamiento es crucial para el éxito a largo plazo de cualquier empresa.

**Tabla 8**

*Fuentes de financiamiento*

Descripción	Total (USD)	Parcial (%)	Total (%)
<b>Recursos Propios</b>	\$ 913,84	<b>100%</b>	<b>2,96%</b>
Efectivo	\$ 913,84	100%	2,96%
Bienes	\$ 0,00	0%	0,00%
<b>Recursos de terceros</b>	\$ 30.000,00	<b>100%</b>	<b>97,04%</b>
Préstamo bancario	\$ 30.000,00	100%	97,04%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 30.913,84</b>		<b>100,00%</b>

*Nota.* Esta tabla describe las fuentes de financiamiento del proyecto

#### **5.4. Estrategia de crecimiento, marketing y ventas**

En este punto se presentan las proyecciones de los ingresos que se estima obtener con la creación de la cafetería. Dichas proyecciones se realizaron considerando una tasa de crecimiento poblacional del 1,54% que corresponde a la provincia de Tungurahua; mientras que, los costos y gastos se proyectaron en función del promedio de la tasa de inflación de los últimos 5 años, que es de 0,66%. Esta información se plasma en el estado de flujo de efectivo descrito en la siguiente tabla 9.

Con base a la información presentada en el estado de flujo de efectivo, se procedió a determinar el Valor Actual Neto (VAN o VPN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR) de la inversión realizada:

Para determinar el VAN se utilizó la siguiente fórmula:

$$VAN = -Inversión\ Inicial + \frac{FNE_1}{(1+i)^1} + \frac{FNE_2}{(1+i)^2} + \frac{FNE_3}{(1+i)^3} + \frac{FNE_4}{(1+i)^4} + \frac{FNE_5}{(1+i)^5}$$

Remplazando se obtuvo:

$$VAN = -30.913,84 + \frac{20.797,53}{1,10} + \frac{22.994,931}{1,21} + \frac{19.676,89}{1,32} + \frac{21.267,69}{1,45} + \frac{22.886,84}{1,60}$$

$$VAN = \$ 50.929,17$$

En función de los flujos generados, el VAN del proyecto es de \$ 50.929,17, siendo su valor mayor a cero, el proyecto es viable.

La TIR se calculó utilizando la función en Excel, la cual generó el siguiente resultado: 63,1%, siendo atractivo para los inversionistas.

Con una TIR de 63,1% y un VAN positivo de \$ 50.929,17, se evidencia que el proyecto es viable y atractivo para los inversionistas, pues la TMAR es de 9,80%.



	<b>DESCRIPCION</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>F</b>	<b>FLUJO NO OPERACIONAL (D - E)</b>	<b>\$ 7.133,96</b>	<b>\$ 23.897,41</b>	<b>\$ 24.561,31</b>	<b>\$ 22.088,98</b>	<b>\$ 22.407,96</b>	<b>\$ 22.743,05</b>
<b>G</b>	<b>FLUJO NETO GENERADO (C - F)</b>	<b>\$ 7.133,96</b>	<b>\$ 20.797,53</b>	<b>\$ 22.994,93</b>	<b>\$ 19.676,89</b>	<b>\$ 21.267,69</b>	<b>\$ 22.886,84</b>
<b>H</b>	<b>SALDO INICIAL DE CAJA</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 7.133,96</b>	<b>\$ 27.931,49</b>	<b>\$ 50.926,42</b>	<b>\$ 70.603,31</b>	<b>\$ 91.871,00</b>
<b>I</b>	<b>SALDO FINAL DE CAJA (G + H)</b>	<b>\$ 7.133,96</b>	<b>\$ 27.931,49</b>	<b>\$ 50.926,42</b>	<b>\$ 70.603,31</b>	<b>\$ 91.871,00</b>	<b>\$ 114.757,84</b>

*Nota.* Elaboración propia

#### 5.4.1. Desarrollo de estrategia de crecimiento, marketing y ventas

Las estrategias de crecimiento, marketing y ventas son componentes fundamentales para el éxito y desarrollo de la cafetería temática. Por una parte, la estrategia de crecimiento se refiere a los planes y acciones que una empresa implementa para aumentar su tamaño, alcance o rentabilidad. En tanto que, la estrategia de marketing se centra en cómo una empresa posiciona su marca, productos o servicios en el mercado para atraer y retener clientes. Mientras que, la estrategia de ventas se centra en cómo la empresa convertirá clientes potenciales en clientes reales.

Para desarrollar las estrategias de crecimiento, marketing y ventas de la cafetería temática se utilizó el embudo del Marketing Digital enfocada en las etapas de atracción, interacción, conversión y fidelización:

**Tabla 10**

*Estrategias de crecimiento, marketing y ventas*

<b>Etapas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>
<b>Atracción</b>	Generar tráfico	Presencia en Redes Sociales  Publicidad Local en Línea	Creación y mantener perfiles activos en plataformas como Instagram, Facebook y TikTok para promocionar la cafetería, compartir eventos en vivo y comunicarse directamente con la audiencia juvenil.  Publicar contenido atractivo para plataformas como Instagram y TikTok.  Anuncios dirigidos a jóvenes en plataformas como Google y redes sociales.  Destacar ofertas especiales y eventos temáticos.
<b>Interacción</b>	Crear un vínculo con el público objetivo	Contenido Interactivo  Respuesta Activa en Redes Sociales	Organizar concursos en redes sociales.  Invitar a los clientes a compartir sus experiencias en la cafetería.  Responder rápidamente a comentarios y mensajes.  Fomentar la conversación y la participación en línea.

<b>Conversión</b>	Generar ventas	Ofertas Exclusivas en Línea	Implementar códigos de descuento exclusivos para seguidores en redes sociales. Crear ofertas de "compra uno y obtén otro gratis" para ciertos productos.
		Email Marketing Personalizado:	Enviar newsletters con contenido exclusivo, promociones y novedades. Segmentar listas de correo para ofrecer ofertas personalizadas.
<b>Fidelización</b>	Aumentar el nivel de ventas	Programas de Lealtad	Creación de programas de lealtad digital para atraer a clientes recurrentes. Ofertas especiales y descuentos para estudiantes.
		Atención en Línea	Respuestas rápidas a consultas en redes sociales. Facilitación de pedidos en línea y servicio al cliente virtual.
		Aplicación Móvil	Desarrollo una aplicación móvil que permita a los clientes realizar pedidos anticipados, acumular puntos de lealtad y recibir notificaciones sobre eventos temáticos, promociones especiales y ofertas exclusivas.

*Nota.* Esta tabla describe las estrategias de crecimiento, marketing y ventas del proyecto

## 5.5. Estrategia de sostenibilidad (social, ambiental, económica)

La Estrategia de Sostenibilidad se refiere a un enfoque empresarial que busca equilibrar el crecimiento económico con la responsabilidad social y la protección del medio ambiente. Implica la adopción de prácticas y políticas que permitan a una organización operar de manera ética y sostenible a largo plazo, minimizando su impacto negativo en la sociedad y el entorno.

### 5.5.1. Estrategias de sostenibilidad social

Las estrategias de sostenibilidad social se centran en la integración de prácticas empresariales que contribuyan al bienestar de la sociedad y de las comunidades en las que operan las empresas. Estas estrategias buscan no solo cumplir con las obligaciones legales

y éticas, sino también generar un impacto positivo en aspectos sociales, culturales y humanos.

**Tabla 11**

*Estrategia de sostenibilidad social*

	<b>Estrategias</b>	<b>Descripción</b>
Diversidad e Inclusión	Equidad de Género	Promover la igualdad de oportunidades y la equidad de género en el lugar de trabajo.
	Inclusión de Minorías	Fomentar un entorno laboral inclusivo que valore la diversidad de antecedentes culturales y étnicos.
Condiciones Laborales	Salarios Justos	Garantizar que los empleados reciban salarios justos y beneficios que satisfagan sus necesidades básicas.
	Seguridad y Salud Ocupacional	Mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.
Inversión Social	Programas de Capacitación para el Personal	Ofrecer programas de capacitación para el personal, mejorando sus habilidades y fomentando un ambiente de trabajo positivo.
	Colaboración con Iniciativas Locales	Asociarse con organizaciones locales para apoyar iniciativas sociales, como programas educativos o proyectos comunitarios.

*Nota.* Esta tabla describe la estrategia de sostenibilidad social del proyecto

### **5.5.2. Estrategias de sostenibilidad ambiental**

Las estrategias de sostenibilidad ambiental están diseñadas para minimizar el impacto negativo de las actividades empresariales en el medio ambiente y, en su lugar, fomentar prácticas que contribuyan a la conservación y la salud ambiental. Estas estrategias buscan equilibrar el crecimiento económico con la responsabilidad ambiental, promoviendo la utilización eficiente de recursos y la reducción de emisiones contaminantes.

**Tabla 12**

*Estrategia de sostenibilidad (social, ambiental, económica)*

	<b>Estrategias</b>	<b>Descripción</b>
Gestión Ambiental	Selección de Proveedores Sostenibles	Priorizar proveedores locales que sigan prácticas sostenibles en la producción y distribución de alimentos y productos.

	<b>Estrategias</b>	<b>Descripción</b>
	Reducción de Residuos	Implementar prácticas para minimizar los residuos, como el uso de envases reciclables y la promoción de la reutilización.
Eficiencia Energética:	Iluminación y Equipamiento Energéticamente Eficientes	Utilizar iluminación LED y equipos de cocina energéticamente eficientes para reducir el consumo de energía.
	Fuentes de Energía Renovable	Explorar la posibilidad de utilizar fuentes de energía renovable, como paneles solares, para alimentar parte de las operaciones.
Productos Sostenibles	Oferta de Productos Orgánicos y de Comercio Justo	Priorizar ingredientes orgánicos y productos de comercio justo, apoyando prácticas agrícolas sostenibles y asegurando condiciones justas para los productores.
	Menú Basado en Temporadas	Adaptar el menú a productos de temporada para reducir la huella ambiental y promover la frescura de los ingredientes.
Promoción de la Movilidad Sostenible	Bicicleteros y Descuentos para Medios de Transporte Sostenibles	Instalar bicicleteros y ofrecer descuentos a clientes que utilicen medios de transporte sostenibles, promoviendo la movilidad amigable con el medio ambiente.
Educación Ambiental	Charlas y Talleres Educativos	Ofrecer charlas y talleres educativos sobre sostenibilidad, promoviendo la conciencia ambiental en la comunidad y entre el personal.

*Nota.* Esta tabla describe la estrategia de sostenibilidad (social, ambiental, económica) del proyecto

### **5.5.3. Estrategias de sostenibilidad económica**

Las estrategias de sostenibilidad económica se centran en garantizar que las actividades económicas actuales no comprometan la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

En consistencia las fuentes de ingresos de la cafetería principalmente provendrán de la venta de alimentos y bebidas, al menú se le añadirá postres y snacks. Otras de las fuentes de ingresos provendrán del alquiler de juegos y libros. También se considerado el alquiler de espacio para eventos privados, reuniones corporativas, fiestas de cumpleaños u otras actividades.

Cabe mencionar que, se identificaron y estimaron los costos e ingresos que se obtendrán con la puesta en marcha del proyecto, lo que permitió identificar el punto de equilibrio del mismo, para ello se utilizó el margen de contribución (MC) ya que se ofrecerán varios productos/servicios.

**Tabla 13**

*Punto de equilibrio*

<b>Servicio</b>	<b>PU</b>	<b>PE Unidades</b>	<b>PE en Dólares</b>
Membresías/suscripción	\$ 1,30	6.869	\$ 8.929,33
Juegos	\$ 1,30	6.869	\$ 8.929,33
Consumo (café, aromática, bebidas frías)	\$ 2,28	17.859	\$ 40.669,52
Alquiler del local para eventos	\$ 150,00	27	\$ 4.121,23
	\$ 154,88	31.624	\$ 62.649,40

*Nota.* Esta tabla muestra el punto de equilibrio del proyecto

## Conclusiones

La creación de una cafetería temática para adolescentes y jóvenes en Ambato es un desafío estimulante que requiere una comprensión profunda de las tendencias actuales y la capacidad de superar desafíos específicos. A través de la adaptabilidad, la creatividad y el compromiso con prácticas sostenibles, estas cafeterías pueden no solo satisfacer las demandas del mercado actual sino también convertirse en lugares emblemáticos que influyan positivamente en la cultura juvenil de la ciudad. En última instancia, el éxito radica en la capacidad de ofrecer no solo café de calidad, sino una experiencia única y significativa para la juventud de Ambato.

La creación de una cafetería temática para jóvenes en la ciudad de Ambato se presenta como una oportunidad estratégica en un mercado en constante evolución. La demanda de experiencias auténticas, la creatividad e innovación, la conexión con la cultura local y el impacto económico y social positivo son elementos clave que hacen de este proyecto una empresa emocionante y llena de potencial.

El producto mínimo viable del proyecto contempla cuatro áreas: lectura, juegos, gimnasio y de estudio, en cada área habrá un mesero que será especializado en psicología.

El modelo de negocio para la Cafetería – Bar “Chesed” se centra en la creación de una experiencia única y atractiva para la población juvenil de Ambato, aprovechando la cultura local y promoviendo la interacción social. La combinación de un menú diverso, eventos temáticos y una presencia activa en línea contribuirá al éxito sostenible de la cafetería, estableciendo un espacio distintivo y valioso dentro de la comunidad.

Se desarrollaron estrategias de crecimiento e implementación del proyecto considerando el componente tecnológico y la cadena de valor; así también, se elaboraron estrategias de crecimiento, marketing y ventas de la cafetería temática utilizando el embudo del Marketing Digital enfocada en las etapas de atracción, interacción, conversión y fidelización para la cafetería temática en la ciudad de Ambato.

### **Recomendaciones**

Este proyecto se basa en la premisa de que la creatividad florece en entornos seguros y divertidos, por tanto, se recomienda su implementación y mejora continua con la finalidad de ajustarse a las necesidades de los jóvenes de la ciudad de Ambato.

Incorporar medidas de evaluación continua con la finalidad de ofrecer un espacio donde los jóvenes pueden explorar, aprender y disfrutar, no solo contribuimos al desarrollo cultural de la ciudad, contribuyendo con un legado de creatividad y diversión para las generaciones futuras.

Incorporar las estrategias de sostenibilidad social, ambiental y económica para ser un catalizador para el cambio positivo, no solo en el panorama de las cafeterías, sino también en la comunidad ambateña en su conjunto.

## Referencias

- Aránzazu, A., Osorio, A., y Beltramo, C. (2020). Adolescentes y ocio: desarrollo positivo y transición hacia la vida adulta. *Educación y Educadores*, 23(2), 201-220. doi:<https://www.redalyc.org/journal/834/83466582003/html/>
- Bakalarz, B. (s.f.). *SUICIDIO EN NIÑOS Y ADOLESCENTES*. Obtenido de <https://www.sap.org.ar/docs/SUICIDIO.pdf>
- Barajas, M. (2016). Problemáticas actuales en los jóvenes: la importancia del contexto social y su relación. *Psicología Iberoamericana*, 24(2), 5-7. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/1339/133949832001.pdf>
- Bastidas, I. (2019). *Compendios contables para universitarios*. España: Difundia Ediciones.
- Cano, A., y Moriana, J. (2018). Tratamiento de los problemas emocionales en jóvenes: un enfoque transdiagnóstico. *Revista de estudios de juventud*(121), 133-149. doi:[https://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/06/8.\\_tratamiento\\_de\\_los\\_problemas\\_emocionales\\_en\\_jovenes\\_un\\_enfoque\\_transdiagnostico.pdf](https://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/06/8._tratamiento_de_los_problemas_emocionales_en_jovenes_un_enfoque_transdiagnostico.pdf)
- Chávez, E., y Sandoval, L. (2015). Estudio del tiempo libre de los adolescentes ecuatorianos del Colegio Nacional Juan de Salinas de Sangolquí. *Revista Digital*(188). doi:<http://www.efdeportes.com/>
- ElComercio. (2 de 12 de 2020). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/ambato-locales-diversion-control-bares.html>
- Fernández, D., y Cid, X. (2018). Análisis longitudinal de la transición a la vida adulta de las personas segregadas del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. *Bordón. Revista De Pedagogía*, 70(2), 25–38. doi:<https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/54539>

- Gutiérrez, P. E. (27 de 11 de 2020). *Análisis de las causas que producen un desinterés político en los jóvenes ecuatorianos*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19613>
- Ismiño, K. (2020). *Modelo de negocio para la apertura de una cafetería temática de arte en Miraflores*. (Tesis de posgrado, Universidad de Lima). doi:[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12795/Ismi%C3%B1o\\_Moya\\_Katherine\\_Isabel.pdf?sequence=1](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12795/Ismi%C3%B1o_Moya_Katherine_Isabel.pdf?sequence=1)
- Mercado, T. G. (10 de 11 de 2021). *Acento*. Obtenido de <https://acento.com.do/opinion/el-suicidio-y-su-impacto-social-9003819.html>
- Ministerio de Salud Pública. (21 de Julio de 2023). *MSP fortalece la Salud Mental Comunitaria e implementa estrategias para prevención del suicidio*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/msp-fortalece-la-salud-mental-comunitaria-e-implementa-estrategias-para-prevencion-del-suicidio/>
- Moreno, N., Tasamá, M., Rojas, C., y Soto, J. (2020). La dimensión positiva de las actividades extraescolares en la niñez y la adolescencia. *Aletheia. Revista de Desarrollo Humano, Educativo y Social Contemporáneo*, 12(1). doi:[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-03662020000100097](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-03662020000100097)
- Moreta, M. (12 de 12 de 2022). El segmento de préstamos para emprendedores jóvenes crece. *El Comercio*.
- Panamericana, P. (25 de 11 de 2022). *Preparatoria Panamericana*. Obtenido de <https://blog.up.edu.mx/prepaup/femenil/7-problemas-comunes-que-enfrentan-las-adolescentes>
- Peñuelas, E., y Gómez, I. (2022). Formación del profesorado desde la pedagogía de la alteridad: caso particular UPNECH Campus Nuevo Casas Grandes, Chihuahua. *Ciencia Latina*, 6(6), 7010-7036. doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3933/5978>

- Prado, R. (2023). Las actividades recreativas y el uso del tiempo libre de los adolescentes: revisión sistemática. *GADE: Revista Científica*, 118-140.
- Quinto, D., y Ramírez, L. (2021). *Plan de negocios para la creación de una cafetería de especialidad con un enfoque de experiencias*. (Tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola).  
doi:<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b58f2a65-52a0-415f-85c6-1c614911d6d1/content>
- Ramírez, E., Morales, S., y Reasco, S. (2019). Modelos De Negocios Empleados En Emprendimiento De Alimentos En La Ciudad De Babahoyo: Estudio De Caso. *Journal of Science and Research*(4), 152–168.  
doi:<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/796>
- Reupert, A., Freeman, N., Rochelle, H., Lea, S., y Nandakumar, N. (2023). Evaluación de programas para jóvenes con un familiar con problemas de salud mental: protocolo para una evaluación mixta, longitudinal y colaborativa. *Psicología BMC*, 11(67).  
doi:<https://bmcpyschology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-023-01104-7>
- Rodriguez, L., Oñate, M. E., y Mesurado, B. (2017). Revisión del Cuestionario de Emociones Positivas para adolescentes. Propiedades psicométricas de la nueva versión abreviada. *Universitas Psychologica*, 16(3).  
doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-3.rcep>
- Saucedo, H. (2020). *Capital de trabajo Modelos de negocio con valor económico agregado*. IMCP: México.
- Taguenca, J. (2016). Sociología de la juventud. Una revisión. *Espacio Abierto*, 25(3), 183-195. doi:<https://www.redalyc.org/journal/122/12249678013/html/>
- Tamayo, J., Pérez, V., Molina, I., y Arroba, E. (2021). Caracterización del suicidio y su incidencia en la provincia de Tungurahua: estudio descriptivo y análisis estadístico. *Revista Científica Uisrael*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v9n1.2022.467>
- Taquenca, J. (2016). La identidad de los jóvenes en los tiempos de la globalización. *Revista mexicana de sociología*, 78(4).

doi:[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032016000400633](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032016000400633)

Universo, E. (22 de 05 de 2023). *Salud mental, un tema que preocupa en Tungurahua donde el año pasado hubo 71 suicidios.* Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/suicidios-aumentan-en-tungurahua-nota/>

Young, C. (2022). *La vida en deuda Tiempos de cuidado y violencia en el Chile neoliberal.* Chile: LOM Ediciones.

## Apéndices

### Apéndice 1: Cuestionario de Emociones Positivas (CEP), versión revisada

	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
1. Me intereso por hacer muchas cosas				
2. Soluciono los problemas con serenidad				
3. Me arrepiento de varias decisiones que tomé en el pasado				
4. Me considero una persona alegre				
5. Estoy seguro de que los problemas se solucionarán pronto				
6. Siento curiosidad por lo novedoso				
7. Las cosas seguirán de mal en peor				
8. Me caracterizo por mi buena onda				
9. Estoy seguro de que el futuro va a ser mejor				
10. Me cuesta mantener la calma				
11. Generalmente me río y divierto mucho				
12. Generalmente me manejo con mucha serenidad				
13. Muy pocas veces las cosas me salieron como yo esperaba				
14. Me gusta explorar sobre diversos temas				
15. Mis compañeros piensan que soy una persona muy alegre				
16. Me caracterizo por transmitir alegría a los demás				
17. Me siento motivado para hacer muchas cosas				
18. Aunque la situación sea conflictiva, la mayoría de las veces mantengo la calma				
19. Generalmente olvido agradecer				
20. En su mayor parte, los recuerdos que tengo sobre mi pasado son negativos				
21. Aunque todo vaya mal, sé que las cosas van a mejorar				
22. Me implico fácilmente en las actividades porque lo disfruto				
23. Rara vez me detengo a dar las gracias				
24. Muchas veces soy descortés, a pesar de haber recibido un favor				
25. Frecuentemente pierdo la calma				
26. Siempre estoy sonriente				
27. Me falta tranquilidad				
28. La mayoría de la gente dice que mi alegría es contagiosa				
29. Si pudiera volver atrás, haría las cosas diferente				
30. La gente te hace favores por obligación o interés. No hay motivo por el cual agradecer				
31. Sé que las cosas van a salir bien				

*Nota.* Tomado de Rodríguez et al. (2017)

### Apéndice 2: Punto de equilibrio

#### PASO 1: Calcular la participación de las ventas de cada producto

<b>Servicio</b>	<b>Ventas en unidades</b>	<b>% de participación</b>
Membresías/suscripción	12.000	21,72%
Juegos	12.000	21,72%
Consumo (café, aromática, bebidas frías)	31.200	56,47%
Alquiler del local para eventos	48	0,09%

Total	55.248	100,00%
-------	--------	---------

PASO 2: Calcular el Margen de Contribución Unitario (MCU) de cada producto

$$\text{MCU} = \text{Precio Unitario (PU)} - \text{Costo Variable Unitario (CVU)}$$

Servicio	Pu	cvu	MCU
Membresías/suscripción	\$ 1,30	\$ 0,10	1,20
Juegos	\$ 1,30	\$ 0,10	1,20
Consumo (café, aromática, bebidas frías)	\$ 2,28	\$ 0,51	1,76
Alquiler del local para eventos	\$ 150,00	\$ 0,00	150,00

PASO 3: Calcular el Margen de Contribución Ponderado (MCP) de cada producto

$$\text{MCP de cada producto} = \text{MCU} \times \% \text{ de participación de cada producto}$$

Servicio	% participación	MCU	MCP
Membresías/suscripción	21,72%	1,20	0,26
Juegos	21,72%	1,20	0,26
Consumo (café, aromática, bebidas frías)	56,47%	1,76	1,00
Alquiler del local para eventos	0,09%	150,00	0,13
	100,00%		1,65

PASO 4: Calcular el Punto de Equilibrio (PE) en Unidades Totales

$$\text{PE (Unidades Totales)} = \text{Costos Fijos Totales} / \text{MCP Total}$$

PE (UNIDADES  
TOTALES) \$ 52.121,50

1,65

31.624 Unidades

PASO 5: Calcular el Punto de equilibrio en unidades de cada producto

PE en unidades de cada producto = PE Total en unidades x % de participación

Servicio	Unidades
Membresías/suscripción	6.869
Juegos	6.869
Consumo (café, aromática, bebidas frías)	17.859
Alquiler del local para eventos	27

PASO 6: Calcular el Punto de equilibrio de los productos en unidades monetarias

PE de cada producto (S/.)= PE de cada producto x PU

Servicio	PU	PE Unidades	PE en dólares
Membresías/suscripción	\$ 1,30	6.869	\$ 8.929,33
Juegos	\$ 1,30	6.869	\$ 8.929,33
Consumo (café, aromática, bebidas frías)	\$ 2,28	17.859	\$ 40.669,52
Alquiler del local para eventos	\$ 150,00	27	\$ 4.121,23
	\$ 154,88	31.624	\$ 62.649,40