



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO “My Garage”:**

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

**Elaborado por:**

**ANDRES DAVID ESCUDERO VILLACIS**

**Tutoría por: NESTOR VASQUEZ**

**GRADO**

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

**Licenciado en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales**

**Guayaquil, Ecuador**

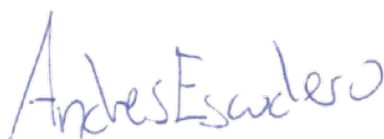
**Noviembre, 2022**

## **Cláusula de Autorización Para la Publicación de Trabajos de Titulación**

Yo, **Escudero Villacís Andrés David** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación **“Modelo de Negocio "My Garage": Gerencia de Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial”**, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio **“My Garage”**.
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes María Dueñas, Diana Herrera, Andrea Jara, Santiago Landívar, Milene Taco

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



---

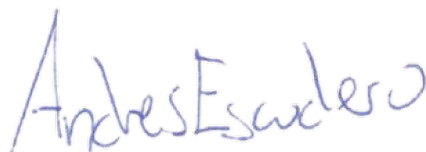
**Escudero Villacís Andrés David**

**0924613490**

Declaro que:

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

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



---

**Escudero Villacís Andrés David**

**0924613490**

## Resumen Ejecutivo

La industria automotriz ecuatoriana es relevante para la economía del país debido a su rápido crecimiento y presencia, esta consta de 2 sectores principales siendo éstos: Sector de actividad G (Comercio al por Mayor y Menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas) y Sector de actividad C (Industrias Manufactureras). En relación al sector de actividad G, se puede considerar que este se caracteriza por tener un número limitado de establecimientos formales, lo que provoca un alto grado de desconfianza por parte de aquellos clientes que necesitan de estos servicios en particular. Debido a esto se ha planteado un plan de negocio que tiene el objetivo de solucionar esta problemática que existe en la industria y a su vez brindar un mejor servicio a los clientes de la mano de los avances tecnológicos actuales. Las necesidades que motivaron a su creación fueron: la variación de precios, falta de alternativas de acuerdo a las diferentes necesidades y presupuestos de los clientes, pérdida de tiempo en la búsqueda de opciones para adquirir un servicio, desconocimiento de protecciones y limitaciones de vehículos por parte de los propietarios y la falta de confianza en la calidad de los servicios otorgados.

A partir de esta información se decidió buscar una solución que facilite y asegure la obtención de un precio justo y variedad de opciones sin tener que depender de un solo taller de reparaciones de automóviles o proveedor. He aquí donde se visualiza una oportunidad de negocio para "My Garage", una aplicación móvil que pretende reunir distintos talleres mecánicos y vendedores de repuestos de la ciudad de Guayaquil en un solo lugar, brindando así servicios automotrices y compra de autopartes de manera cómoda y de acuerdo a las preferencias y presupuesto de los clientes junto con una facilidad de interacción entre los usuarios y proveedor/taller.

Este proyecto de investigación, sobre la implementación de una aplicación móvil al mercado de venta de repuestos y servicios automotrices, está destinado para hombres y mujeres de 30 a 54 años, que vivan en la ciudad de Guayaquil y lugares aledaños, que a su vez posean un estatus

socioeconómico medio y que hagan uso de su vehículo para actividades diarias. En relación a los competidores se tiene a talleres multimarcas o concesionarios, talleres mecánicos independientes y mecánicos independientes.

*Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de María Dueñas, Andrés Escudero, Diana Herrera, Andrea Jara, Santiago Landívar, Milene Taco y explica el plan de negocios del proyecto denominado “My Garage”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.*

### **Palabras Clave**

Servicio Mecánico, Repuestos, Vehículos, Aplicación Móvil, "My Garage".

**Key Words:** Mechanic Service, Spare Parts, Vehicles, Aplicativo Móvil, "My Garage"

### **Consideraciones Éticas**

En honor a la protección de los derechos humanos y respeto por las normas éticas del campo científico/investigativo, se toma en consideración una serie de principios extraídos de diversas fuentes que defienden los derechos y libertades humanas. Dicho esto, el presente apartado destaca que el trabajo que se leerá a continuación fue elaborado considerando lo siguiente:

- Según las Naciones Unidas (1948) en su Declaración Universal de Derechos Humanos:
  - Art. 1: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos.  
El presente artículo vincula que durante el proceso investigativo se respetaron las condiciones de todos los participantes aceptando su participación voluntaria y con libertad de declinar a participar en cualquier proceso que consideren oportuno.
  - Art. 2: Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en la declaración sin distinción de ningún tipo.

Se señala que durante el proceso investigativo se respetó los derechos de cada individuo sin distinción de ningún tipo ni discriminación.

- Art. 3: Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Se señala que durante el proceso investigativo se priorizó la vida, libertad, dignidad y seguridad de los participantes en todo momento.

- Art. 17: Toda persona tiene derecho a la propiedad, individual y colectivamente y nadie será privado arbitrariamente de su propiedad.

En concordancia con la propiedad individual, se considera parte la propiedad intelectual respetando así la misma otorgada por los participantes y la recolectada por diversas áreas investigativas dando el crédito oportuno a sus respectivos autores.

- Según la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador (2009):
  - Art. 1: Se interpreta como propiedad intelectual: (1) Los derechos de autor y derechos conexos; (2) la Propiedad Industrial que abarca las invenciones, los dibujos y modelos industriales, los esquemas de trazado de circuitos integrados, la información no divulgada y los secretos comerciales e industriales, las marcas de fábrica, las apariencias distintivas de los negocios y establecimientos de comercio, los nombres comerciales, las indicaciones geográficas, y cualquier otra creación intelectual que se destine a un uso agrícola, industrial o comercial; y (3) las obtenciones vegetales.
  - Art. 2: Los derechos conferidos por esta ley se aplican por igualdad a nacionales y extranjeros.
  - Art. 4: Se reconocen y garantizan los derechos de los autores y los derechos de los demás titulares sobre sus obras.

## Índice de Contenidos

Carátula/Portada	<b>1</b>
Cláusula de Autorización Para la Publicación de Trabajos de Titulación	<b>2</b>
Resumen Ejecutivo	<b>4</b>
Palabras Clave	<b>5</b>
Consideraciones Éticas	<b>5</b>
Índice de Contenidos	<b>7</b>
Antecedentes y Justificación	<b>9</b>
Antecedentes y Justificación	9
Descripción del problema	9
Desarrollo del MVP	10
Análisis de KPI's y Retroalimentación Testeo Clientes	11
Resultados del MVP	11
Objetivo General y Específicos del Proyecto	<b>12</b>
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Breve Descripción del Modelo del Negocio Completo	<b>13</b>
Descripción del Modelo de Negocio. Gerencia: Estudio Administrativo	<b>14</b>
Planeación estratégica y del Recurso Humano	14
Definición de Visión, Misión y Valores corporativos	14
Misión.	14
Visión.	14
Valores corporativos "My Garage".	15
Organigrama de la organización	15
Necesidades de Recursos Humanos	16
Análisis y diseños de puestos de trabajo de los colaboradores del negocio que considera el proyecto de tesis	16
Asistente Comercial.	16
Vendedor.	17
Consultor Mecánico.	18
Asistente Administrativo.	19
Asistente Operativo.	20
Asistente IT.	22
Asistente Financiero y Contable.	23
Director Ejecutivo.	24
Junta Directiva.	25
Procedimientos de selección de personal a implementar	26

Compensaciones	27
Descripción de las compensaciones del personal del negocio	27
Sueldos.	27
Bonificaciones.	28
Indicadores Claves de Gestión (KPI's)	29
Fijación de los principales KPIs del negocio	29
Gerencia Administrativa.	29
Gerencia Comercial.	30
Gerencia Financiera.	31
Gerencia Operativa.	31
Estudio de Responsabilidad Social	32
Mapeo de Stakeholders	32
Internos.	33
Externos.	33
Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial	34
Objetivo General de RSE.	34
Objetivos Específicos de RSE.	34
Selección de Stakeholders	35
Objetivos RSE para cada stakeholder	35
Primera estrategia.	35
Segunda estrategia.	36
Presupuesto asignado a la estrategia de RSE y sus proyectos	38
Presupuesto 1: Comunidad Local de Talleres.	38
Presupuesto 2: Empleados.	38
Estructura jurídica con la cual funcionará el negocio	39
Decisiones legales alrededor de la organización de la empresa	40
Conclusiones y Recomendaciones	<b>42</b>
Conclusiones	42
Recomendaciones	44
Reflexión de lo aprendido	45
Referencias Bibliográficas	<b>46</b>
Apéndice	<b>48</b>
Tablas	48
Figuras	69



## **Antecedentes y Justificación**

### **Antecedentes y Justificación**

La idea de este modelo de negocio surgió en un período post-pandémico. De acuerdo al diario el Universo (2020), antes de la pandemia los talleres mecánicos recibían aproximadamente entre 6 a 12 vehículos por día pero, a principios del 2020, esto cambió puesto que el gobierno decretó la restricción de movilidad. De manera que, se generó un gran decrecimiento de la demanda al no ser de primera necesidad. Por otro lado, en ese periodo también existió un crecimiento exponencial del 400% del ecommerce en Ecuador (CITEC, 2022). Por lo cual, el uso de plataformas digitales fue una de las principales herramientas que nos permitió dar un nuevo enfoque a una industria como la de mecánica automotriz.

Así mismo, consideramos el crecimiento anual del mercado automotor de los 3 últimos años que corresponde al 25% de vehículos matriculados de la ciudad de Guayaquil que para el 2022 asciende a 680.000 autos (AEADE, 2022). De los cuales, en base a nuestra investigación cuantitativa representa una demanda potencial de 231.200 propietarios dispuestos a utilizar una plataforma virtual, donde un 56% requieren servicios mecánicos y un 43% repuestos.

### **Descripción del problema**

Pérdida de tiempo en la búsqueda de opciones de productos o servicios para la reparación y mantenimiento de vehículos. Esto debido a la falta de alternativas de acuerdo a las diferentes necesidades y presupuestos de los consumidores en las ciudades de Guayaquil y Samborondón. Considerando factores clave para la decisión de compra: el costo y la confianza. Según los datos obtenidos en nuestra investigación cualitativa, los usuarios prefieren acudir a un mecánico recomendado por conocidos debido a que, suelen surgir fallas adicionales al problema inicial. Además de que existe gran cantidad de sobrepuestos tanto en los talleres mecánicos como en los concesionarios.

A partir de esta sensación generalizada decidimos buscar una solución que facilite y asegure la obtención de un precio justo y variedad de opciones sin tener que depender de un solo mecánico.

### **Desarrollo del MVP**

El desarrollo de Producto Mínimo Viable consistió en una preparación de tres fases: (1) Planeación del Producto, (2) Testeo y (3) Análisis de resultado. La intención del MVP fue probar que existe un interés en el mercado de encontrar alternativas para satisfacer la necesidad de obtener servicios mecánicos de una manera sencilla e inmediata. La primera fase consistió en la elaboración del plan de marketing digital para atraer posibles clientes y crear *engagement* con nuestra comunidad. Nos posicionamos en Instagram y Facebook principalmente ya que, son las redes sociales más utilizadas de nuestro grupo objetivo. Por medio de estas, se promovieron los beneficios de "My Garage", consejos de mecánica preventiva al igual que una landing page conectada con nuestra plataforma de Whatsapp para la obtención del servicio, por medio de agendamiento de citas.

Las primeras tres semanas de testeo se emplearon para esta primera fase. El nivel de aceptación del contenido gráfico que fue compartido al público y medido de acuerdo a los siguientes indicadores: (1) alcance, (2) tasa de aceptación, (3) interacciones, (4) impresiones y (5) toques. En la última semana se cargaron al perfil 5 publicaciones, 3 historias y un reel en Instagram y Facebook logrando los siguientes resultados:

- Alcance de 210 usuarios
- 63 seguidores.
- 175 visitas al perfil
- 153 interacciones.
- 678 impresiones.
- 11 toques al Whatsapp

A partir de la segunda etapa se habilitó el servicio a través de Whatsapp con interfaz de mensajes automáticos para agilizar la respuesta a nuestros usuarios y asistencia personalizada de

asesores para el agendamiento de citas con nuestro taller asociado “Bosch Car Service: Auto Perez”. Etapa en la que logramos obtener tres clientes que hicieron uso de nuestro servicio.

### **Análisis de KPI's y Retroalimentación Testeo Clientes**

Las interacciones obtenidas muestran un promedio de 70 interacciones por publicación. Entre estas, cada publicación tuvo en promedio 46 likes, 2 comentarios y 10 compartidos; además, 175 usuarios accedieron a nuestro perfil a través de una publicación en busca de más información. Considerando el alcance y las impresiones, se interpreta que cada usuario accedió al mismo contenido por publicación por tres ocasiones, lo que evidencia el interés por el mismo.

Considerando el alcance y seguidores de este periodo, obtuvimos una tasa de aceptación del 30% por parte de la comunidad. Esto evidencia el interés existente en el mercado de encontrar alternativas para satisfacer la necesidad de servicios mecánicos de una manera sencilla e inmediata. Finalmente, los toques a Whatsapp muestran la intención de compra, considerando que 11 usuarios accedieron al enlace para agendamiento de citas y donde se obtuvo 3 confirmadas, eso nos muestra un 27% de tasa de conversión.

La retroalimentación fue obtenida de las entrevistas a los usuarios que utilizaron el servicio de "My Garage". Donde más se destacó la facilidad para el agendamiento de citas, la interfaz amigable y la transparencia en costos; mientras sus principales preocupaciones fueron, la falta de conocimiento en temas mecánicos, las garantías en un servicio otorgado por terceros y el acceso al historial de los servicios realizados al vehículo.

### **Resultados del MVP**

En respuesta a los datos obtenidos se decidió implementar tres herramientas que brindarán soluciones a las principales preocupaciones de nuestros usuarios:

1. Para mejorar la calidad del servicio brindado por los talleres mecánicos incorporamos capacitaciones de *Atención al Usuario* donde se promueve la comunicación de información básica mecánica para el entendimiento del consumidor.

2. Para transmitir mayor confianza decidimos incorporar dos soluciones: (1) Crear la sección “*Conoce más de este taller*” donde los usuarios podrán obtener estadísticas valoradas por la comunidad; y (2) crear categorías de talleres donde los más destacados tendrán el título de “Súper-Talleres” en base a su desempeño y calidad de servicio.
3. Finalmente, considerando el acceso al historial del vehículo, se implementó un apartado donde el mecánico puede otorgar sugerencias que alerten los próximos servicios que el vehículo necesitará.

### **Objetivo General y Específicos del Proyecto**

#### **Objetivo General**

Desarrollar un modelo de negocio que mejore la experiencia de hombres y mujeres que necesiten adquirir un servicio mecánico o compra de repuestos automotrices mediante una aplicación móvil que conecte digitalmente al cliente con el taller mecánico o proveedor de repuesto de su preferencia, dentro de Guayaquil y Samborondón.

#### **Objetivos Específicos**

- Resolver la problemática de los usuarios de talleres y tiendas de repuestos de Guayaquil y Samborondón mediante la herramienta de Design Thinking.
- Optimizar la eficiencia y productividad del capital humano para alcanzar la misión y visión de “My Garage” a través de un entorno laboral óptimo.
- Medir la aceptación de nuestro mercado objetivo sobre la aplicación móvil “My Garage” que agrupa servicios o productos para la reparación y mantenimiento de vehículos.
- Establecer los distintos procesos y métodos necesarios para llevar a cabo las operaciones de “My Garage” de manera efectiva y sostenible.

- Definir estrategias orientadas a incrementar los ingresos, el posicionamiento, reforzar el liderazgo y marca que permitan a “My Garage” tener un mayor impacto sobre las mentes de los usuarios y el mercado.
- Comprobar la viabilidad de “My Garage” mediante la realización de un plan financiero acorde al modelo de negocios que compruebe su rentabilidad.

### **Breve Descripción del Modelo del Negocio Completo**

El modelo de negocio de “My Garage” se basa en la conexión entre la talleres de servicios mecánicos y tiendas de repuestos con sus consumidores, mediante una aplicación que busca crear un libre mercado dentro de la zona de Guayaquil, ofreciendo una variedad de servicios a través de una interfaz personalizada para el cliente y para el proveedor; además cuenta con un seguimiento en tiempo real de los procesos realizados dentro de la aplicación.

Esta aplicación es un modelo de negocio *Business to Business to Consumer*, que se creó para lograr resolver una problemática que existe dentro de la sociedad Ecuatoriana sobre la variación de precios de los socios claves: talleres mecánicos y tiendas de repuestos. En primera instancia de design thinking, la propuesta de valor enfocada en el target femenino de clase media y media alta que posean un carro, es brindarles seguridad y confianza con los talleres y tiendas de repuestos ofertando variedad en precio-calidad disponible en el mercado de manera transparente y equitativa.

“My Garage” cuenta con una estrategia de promoción dentro de los locales de talleres y proveedores socios. Los canales principales de comunicación se proponen mayoritariamente dentro del canal digital, en donde se formularon estrategias de marketing de acuerdo a las necesidades de la empresa. También, se incluyeron estrategias respecto a la segmentación, diferenciación y se establecieron presupuestos. La aplicación móvil ofrecerá sus servicios por medio de las plataformas Android y iOS. Los principales indicadores por los cuales se evaluarán la mejoría del negocio son:

números de usuarios activos, participación del mercado, índice de recordación y satisfacción del usuario.

Dentro de la arista administrativa, se establecen parámetros y un plan de recursos humanos para captar al personal necesario y llevar a cabo la propuesta de valor. Esto se realizó como parte de la estancia de estudio administrativo. Además, se declaran las compensaciones sobre los colaboradores de “My Garage”. La compañía, cuenta con una planeación estratégica de responsabilidad socio o RSE, en donde se trabajará con la comunidad informal dentro de la industria con el fin de integrarlos al modelo de negocio y darle mayor valor a la propuesta.

Mientras que, en la gerencia técnica se identifican los recursos económicos que serán necesarios para la correcta operatividad del negocio. Así mismo, a partir de la descripción del proceso de servicios de My Garage, se busca mejorar la experiencia actual de clientes de acuerdo a la relación entre las estrategias, gente y sistemas que la empresa implemente. También se determina la capacidad productiva y el diseño arquitectónico de la oficina comercial y de la aplicación móvil. De igual manera, se determina la estructura jurídica de S.A.S con la que funciona el negocio, al igual que todas las cláusulas, permisos legales y de propiedad intelectual.

Por último en la gerencia financiera se realiza el análisis de la situación económica de “My Garage”, a través de los estados financieros de la misma, para poder evaluar e identificar las oportunidades de mejora que se puedan presentar en el proyecto. De esta manera, logra identificar en la fase pre-operativa aquellos factores que afectan el desarrollo de la empresa. Además, a través de los indicadores de viabilidad se puede determinar la rentabilidad del negocio y su nivel de retorno de la inversión realizada. Al igual que, con la comparación de diferentes escenarios se permite prevenir, y corregir posibles problemas que afecten la rentabilidad del mismo a través de decisiones estratégicas y determinar la viabilidad del proyecto.

## **Descripción del Modelo de Negocio. Gerencia: Estudio Administrativo**

### **Planeación estratégica y del Recurso Humano**

#### ***Definición de Visión, Misión y Valores corporativos***

##### **Misión.**

Mejorar la experiencia de adquirir servicios mecánicos y compra de repuestos brindando variedad, confianza y seguridad a través de atención orientada al cliente de manera que estas sean actividades cómodas y accesibles a toda la comunidad.

##### **Visión.**

Ser la plataforma online #1 en el mercado del servicio automotriz del Ecuador, en donde los clientes podrán obtener todo tipo de servicios para su vehículo de forma inmediata, en donde sea, cuando sea y para todos los presupuestos.

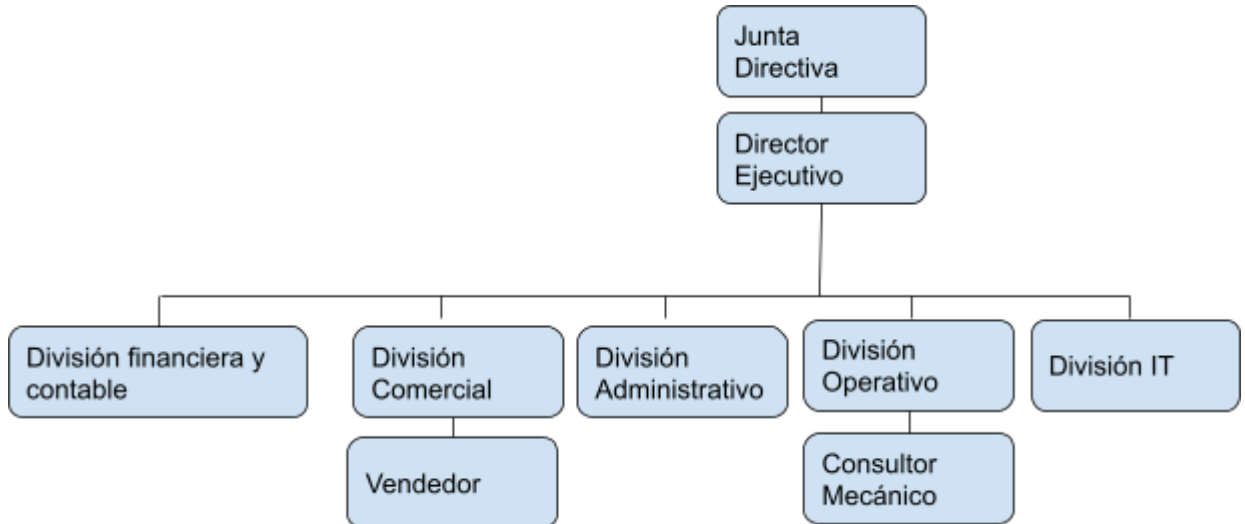
##### **Valores corporativos "My Garage".**

- **Calidad:** Ofreceremos un servicio calificado y diferenciador a nuestros clientes, para que estos obtengan una experiencia satisfactoria que vaya acorde a su estilo de vida.
- **Seguridad:** Queremos garantizar a los clientes que obtendrán precios justos con nuestros servicios, que su vehículo se encontrará en manos calificadas y que manejaremos su información protegiendo siempre su privacidad.
- **Transparencia:** Garantizar la transparencia en los servicios y productos brindados en nuestra plataforma.
- **Agilidad:** Responderemos con flexibilidad a las peticiones de los clientes y resolveremos sus inconvenientes de forma rápida y óptima.
- **Colaboración:** Queremos fortalecer el trabajo en equipo en nuestra organización para de ese modo aprovechar las habilidades y competencias de nuestros aliados al máximo, logrando así que nuestros clientes se sientan cómodos con lo que les ofrecemos.

## Organigrama de la organización

Figura 1

Organigrama de "My Garage"



Fuente: Elaboración propia.

## Necesidades de Recursos Humanos

*Análisis y diseños de puestos de trabajo de los colaboradores del negocio que considera el proyecto de tesis*

### *Asistente Comercial.*

Tabla 1: Perfil Asistente Comercia

#### **Cargo:** ASISTENTE COMERCIAL

**Resumen del puesto:** Responsable de monitorear los costos de los servicios prestados por los talleres aliados, evaluar el estado de los establecimientos y su localización y supervisar la logística de transporte de piezas mecánicas; además maneja la contratación/convenio, negociación y cierre de contratos con los mismos., procesar datos, llevar el inventario de las piezas y las partes, etc. Encargado de realizar las capacitaciones tecnológicas y profesionales a los nuevos proveedores y talleres.



***Relaciones:***

Se reporta al Director Ejecutivo y trabaja a la par con el Asistente de IT.

***Supervisa:***

La Selección de los talleres miembros y la calidad que estos ofrecen y la compra y entrega de repuestos de buena calidad a los clientes.

***Calificación******Formación Académica:***

Estudios de Tercer Nivel en Administración de Empresas o carreras afines

***Experiencia profesional:***

Experiencia mínima de 2 años como secretario de gerencia o cargos afines.

***Requisitos:***

- Que pueda manejar una buena comunicación con los clientes, y que sea capaz de trabajar bajo presión.
- Habilidad numérica y facilidad para realizar cálculos numéricos
- Buenas relaciones interpersonales, proactivo, responsable, ordenado, organizado, puntual y con iniciativa.
- Conocimientos avanzados en Excel, Word y Powerpoint.

***Responsabilidades:***

- Responsable de formar y mantener una relación duradera con los proveedores de principio a fin con el fin de lograr una colaboración rentable y duradera. Se asegura de que las piezas de los vehículos procedentes de distintos suministros estén en buen estado y cumplan con el margen de calidad que se exige para que estas puedan ser entregadas correctamente a los clientes.
-

**Vendedor.***Tabla 2.- Perfil Vendedor*

---

**Cargo:** *Vendedor*

**Resumen del puesto:** *Es el responsable de atraer socios comerciales en venta de repuestos que aumenten el valor comercial de nuestras funciones. A su vez, gestionara los requerimientos que los socios comerciales tengan y dara seguimiento a dicha cartera. Brindara seguimiento de los pedidos realizados por el cliente final con el fin de garantizar una buena experiencia de compra del cliente final.*

**Relaciones:**

*Se reporta directamente al Director Comercial*

**Calificaciones****Formación Académica:**

*Graduado de bachiller*

**Experiencia Profesional:**

*Experiencia mínima de 2 años como vendedor o cargos afines.*

**Requisitos:**

- *Que pueda manejar buenas relaciones con los socios comerciales.*
- *Proactividad en sus funciones.*
- *Habilidad numérica.*
- *Buenas relaciones interpersonales, proactivo, responsable, ordenado, organizado, puntual y con iniciativa.*
- *Conocimientos avanzados en Excel, Word y Powerpoint.*

**Responsabilidades:**

- *Buscar y evaluar a los proveedores de repuestos según los parámetros de "My Garage"*

- *Mantener la relación con los proveedores.*
  - *Dar seguimiento de los repuestos pedidos por los clientes.*
- 

### **Consultor Mecánico.**

*Tabla 3.- Perfil Consultor Mecánico*

---

#### **Cargo: Consultor Mecánico**

**Resumen del puesto:** Responsable de monitorear los servicios prestados por los talleres aliados, evaluar el estado de los establecimientos y su localización, supervisar el buen mantenimiento de las herramientas utilizadas y la calidad del servicio que entregan los colaboradores a los clientes. También se encarga de buscar y evaluar a los talleres mecánicos según los parámetros de "My Garage", además maneja la contratación/convenio, negociación y cierre de contratos con los mismos.

#### **Relaciones:**

Se reporta al Director Ejecutivo y trabaja a la par con el Asistente de IT.

#### **Supervisa:**

La calidad y transparencia del servicio ofertado por los talleres mecánicos y tiendas de repuestos.

#### **Calificación**

##### **Formación Académica:**

Estudios de Tercer Nivel en Ingeniería Automotriz o afines

##### **Experiencia profesional:**

Experiencia mínima de 2 años como Coordinador de taller mecánico o Jefe de Taller y afines

##### **Requisitos:**

Que pueda manejar una buena comunicación con los clientes, y que sea capaz de trabajar bajo presión.

***Responsabilidades:***

- Revisar los servicios entregados por los talleres, costos, relaciones y convenios existentes.
  - Fiscalizar el trabajo de los mecánicos que laboran en los talleres mecánicos.
- 

***Encargado de realizar capacitación profesional***

**Asistente Administrativo.**

*Tabla 4.- Perfil Asistente Administrativo*

---

***Cargo:*** ASISTENTE ADMINISTRATIVO

***Resumen del puesto:*** Propone objetivos para los departamentos y directores individuales, diseña y analiza los puestos de trabajo.

***Relaciones***

Se reporta al Director Ejecutivo

***Supervisa:***

La administración de los recursos humanos y financieros se lleve a cabo de acuerdo a lo propuesto por el Director Ejecutivo, logrando así el aprovechamiento de los recursos de forma eficiente.

***Calificaciones***

***Formación académica:***

Estudios de tercer nivel en áreas como Gestión Administrativa, Administración de Empresas etc.

***Experiencia profesional:***

Experiencia mínima de 2 años como Ingeniero Comercial o Jefe Administrativo.

**Requisitos:**

Experiencia en gestión de operaciones, contar con conocimientos sobre planificación fiscal, preparación de presupuestos y elaboración de informes.

**Responsabilidades:**

Responsable de planear, organizar y controlar las actividades de la empresa, con el objetivo de generar mayor rentabilidad, y una óptima toma de decisiones en beneficio de la operación de "My Garage".

---

**Asistente Operativo.**

*Tabla 5.- Perfil Asistente Operativo*

---

**Cargo : ANALISTA DE OPERACIONES**

**Resumen del puesto:** Encargado de administrar los productos de los proveedores que están disponibles en la plataforma para la venta. Gestiona la entrega de productos hacia el destino elegido por el cliente. Responsable de evaluar la experiencia de servicio, desde el momento en el que los usuarios entran a la aplicación hasta que estos llevan a cabo el proceso de compra de repuestos o solicitud de servicios. Verificar piezas de vehículos en la entrega. Realiza capacitaciones profesionales para mejorar calidad de servicio.

**Relaciones:**

Se reporta al Director Ejecutivo

**Supervisa:**

Inspecciona la correcta entrega de los productos que han sido pedidos y de abastecer constantemente el inventario online. Responsable de la mejoría de los procesos según la opinión y comentarios de los clientes.

**Calificaciones**

***Formación académica:***

Estudios de Tercer Nivel en Áreas de RRPP (Publicidad, Marketing, Investigación de mercados o Gestión Comercial.

***Experiencia profesional:***

Experiencia mínima de 2 años como Jefe de Operaciones

***Requisitos:***

Que pueda manejar una buena comunicación con los clientes, y que sea capaz de trabajar bajo presión.

***Responsabilidades:***

- Monitorear el inventario y coordinar con los proveedores la disponibilidad de productos.
- Organizar la entrega de las compras y los vehículos que han recibido algún tipo de servicio.
- Supervisar el servicio post venta, asesoramiento de clientes, calificación de los talleres y control de estos.

---

***Asistente IT.******Tabla 6.- Perfil Asistente IT***

---

***Cargo:*** ASISTENTE IT

***Resumen del puesto:***

Encargado de llevar los procesos del Dpto. de Tecnología e Información y supervisar que estos funcionen sin problemas, teniendo en cuenta el buen manejo de los sistemas informáticos y dando prioridad a la seguridad de la información.

***Relaciones:***

Se reporta al Director Ejecutivo

***Supervisa:***

La accesibilidad, funcionalidad, y seguridad de los recursos informáticos utilizados por los colaboradores de la empresa.

***Calificaciones******Formación académica:***

Estudios de Tercer Nivel en Áreas de Informática, Sistemas o afines

***Experiencia profesional:***

Experiencia mínima de 2 años como Jefe de Sistemas, TI o afines.

***Requisitos:***

Poseer conocimientos en SumUp POS

Poseer conocimientos en plataformas de cobros digitales y electrónicas.

***Responsabilidades:***

- Garantizar el correcto funcionamiento de las operaciones tecnológicas en la implementación de las estrategias comerciales de la empresa.
- Monitorear las necesidades que pueda tener la organización en relación a estos.
- También planifica nuevas actualizaciones o implementaciones de hardware y software.

***Asistente Financiero y Contable.******Tabla 7.- Perfil Asistente Financiero y Contable*****Cargo: ASISTENTE FINANCIERO y CONTABLE**

***Resumen del puesto:*** Encargado de diseñar y supervisar el presupuesto anual, estimar los ingresos y gastos por medio de proyecciones, elaborar de forma periódica informes de resultados etc.

***Relaciones***

Se reporta al Director Ejecutivo

***Supervisa:***

El uso correcto de los recursos económicos de la empresa y prevenir adversidades económicas que puedan poner en riesgo las actividades comerciales que realiza "My Garage".

***Calificaciones***

***Formación académica:***

Estudios de Tercer Nivel en Áreas como Economía, Administración y Dirección de empresas, Contabilidad y Auditoría etc.

***Experiencia profesional:***

Experiencia mínima de 2 años como Jefe de Finanzas o puestos similares.

***Requisitos:***

Haber trabajado con anterioridad en compañías con modelos de negocios similares al de "My Garage".

***Responsabilidades:***

- Gestionar la contabilidad.
- Crear y gestionar los indicadores para evaluar la evolución de la organización.
- Supervisa y valida la planificación económica y los presupuestos.

***Director Ejecutivo.***

*Tabla 8.- Perfil Director Ejecutivo*

**Cargo:** DIRECTOR EJECUTIVO

***Resumen del puesto:*** Encargado de elaborar y valorar la planificación empresarial y estratégica de la empresa, toma las decisiones de alto nivel sobre política y estrategia organizacional, diseña nuevas estrategias de negocio, elaboración y comunicación de informe



empresarial a la Junta Directiva.

***Relaciones***

Se reporta a la Junta Directiva

***Supervisa:***

Preparación e implementación de planes empresariales para facilitar el logro de los objetivos de "My Garage"

***Calificaciones***

***Formación académica:***

Estudios de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Mercadotecnia y carreras afines.

***Experiencia profesional:***

Experiencia mínima de 5 años como Director General, Gerente General etc.

***Requisitos:***

Conocimiento exhaustivo de los cambios y fuerzas del mercado que influyen en la compañía.

***Responsabilidades:***

- Diseñar estrategias para cerrar convenios, atraer nuevos clientes y generar ingresos, con el objetivo de ampliar el mercado

**Junta Directiva.**

*Tabla 9.- Perfil Junta Directiva*

**Cargo: DIRECTOR EJECUTIVO**

***Resumen del puesto:*** Grupo encargado de determinar la dirección de la empresa y tomar las decisiones basadas en el giro e intereses del negocio.

***Relaciones:***

**Supervisa:**

Al Director Ejecutivo

**Calificaciones****Formación académica:**

Estudios de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Mercadotecnia, Tecnología informática, Mecánica y carreras afines.

**Experiencia profesional:**

Experiencia mínima de 5 años como Director General, Gerente General etc.

**Requisitos:**

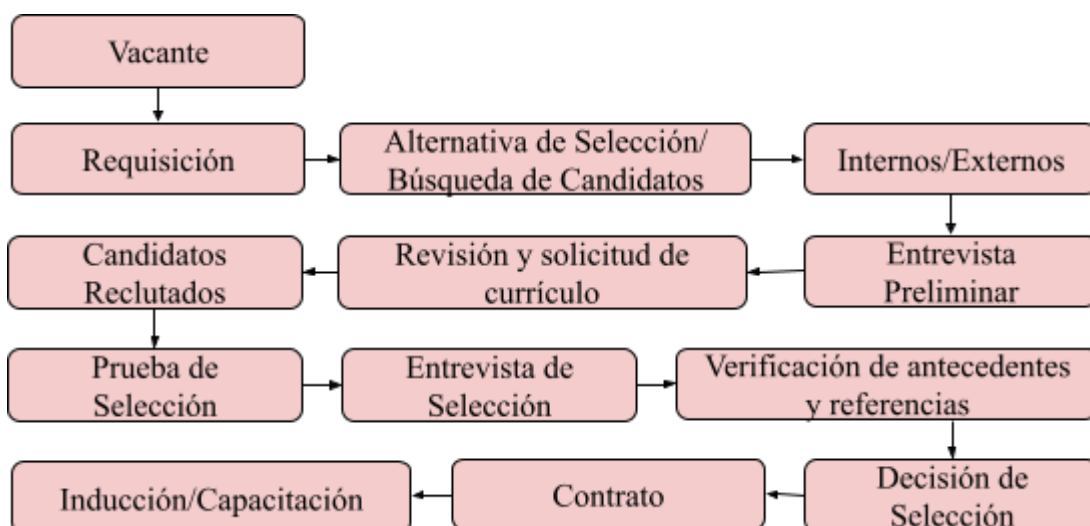
Conocimiento exhaustivo de los cambios y fuerzas del mercado que influyen en la compañía.

**Responsabilidades:**

- Definir la dirección de la empresa y objetivos anuales.
- Supervisar que la empresa esté encaminada al alcance de los objetivos propuestos.
- Actuar en pro del crecimiento del capital e innovación de la empresa.
- Tomar decisiones en base al giro del negocio.

**Figura 2**

*Procedimientos de selección de personal a implementar.*



*Nota:* Modelo escogido para contrataciones (Mondy Wayne) *Fuente:* Elaboración propia.

***Procedimientos de selección de personal a implementar***

1. **Publicación de la vacante:** En primer lugar se procederá a publicar la vacante del nivel requerido para la empresa.
2. **Recepción de curriculum vitae:** Los perfiles de los postulantes serán receptados para su posterior análisis.
3. **Primer llamado:** Los postulantes previos a entrar a la entrevista preliminar serán llamados para poder llevar a cabo lo antes posible este proceso.
4. **Entrevista preliminar y pruebas:** Los postulantes que atendieron al llamado anterior serán entrevistados y evaluados para un posterior análisis. Las pruebas se llevarán a cabo por medios de test psicológicos, de aptitud y destreza para determinar su reclutamiento en la empresa.
5. **Entrevista de selección:** Una vez llegado a este punto los candidatos más aptos serán entrevistados a fondo previo a su incorporación a la empresa.
6. **Verificación de referencias y antecedentes:** Una vez pasado la entrevista de selección se procederá a la comprobación de la referencia y antecedentes del nuevo empleado previo a la incorporación.
7. **Exámenes pre-ocupacionales:** Se realizarán exámenes médicos a los postulantes con el fin de determinar la existencia de alguna enfermedad o impedimento que le permita realizar su cargo con normalidad.

8. **Exámenes ocupacionales:** Estos exámenes se ocuparan para detectar cualquier tipo de sustancias psicotrópicas o alcohólicas en los trabajadores. Estos exámenes se llevarán a cabo 1 vez por semestre para asegurar al personal y su rendimiento.

## Compensaciones

### *Descripción de las compensaciones del personal del negocio*

#### **Sueldos.**

**Tabla 10**

#### *Sueldos del personal*

<b>CARGO</b>	<b>SUELDOS BASE</b>	<b>ANUAL</b>	<b>APORTE IESS (11,15%)</b>
Director ejecutivo	\$1.200,00	\$14.400,00	\$1.605,60
Asistente Financiero y Contable	\$800,00	\$9.600,00	\$1.070,40
Asistente Comercial	\$650,00	\$7.800,00	\$869,70
Vendedor	\$425,00	\$5.100,00	\$568,65
Asistente Administrativo	\$650,00	\$7.800,00	\$869,70
Asistente Operativo	\$650,00	\$7.800,00	\$869,70
Director IT	\$900,00	\$10.800,00	\$1.204,20
Consultor Mecánico	\$550,00	\$6.600,00	\$735,90
<b>TOTAL:</b>	<b>\$5.825,00</b>	<b>\$69.900,00</b>	<b>\$7.793,85</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

**Bonificaciones.****Tabla 11***Bonificaciones del personal*

<b>CARGO</b>	<b>DÉCIMO TERCERO</b>	<b>DÉCIMO CUARTO</b>	<b>VACACION ES</b>	<b>BONOS</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
Director ejecutivo	\$1.200,00	\$425,00	\$600,00	\$1.000,00	\$19.230,60
Asistente Financiero y Contable	\$800,00	\$425,00	\$400,00		\$12.295,40
Asistente Comercial	\$650,00	\$425,00	\$325,00		\$10.069,70
Vendedor	\$425,00	\$425,00	\$212,50		\$6.731,15
Asistente Administrativo	\$650,00	\$425,00	\$325,00		\$10.069,70
Asistente Operativo	\$650,00	\$425,00	\$325,00		\$10.069,70
Director IT	\$900,00	\$425,00	\$450,00		\$13.779,20
Consultor Mecánico	\$550,00	\$425,00	\$275,00		\$8.585,90
<b>TOTAL:</b>	<b>\$5.825,00</b>	<b>\$3.400,00</b>	<b>\$2.912,50</b>	<b>\$1.000,00</b>	<b>\$90.831,35</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

## **Indicadores Claves de Gestión (KPI's)**

### ***Fijación de los principales KPIs del negocio***

#### **Gerencia Administrativa.**

La Gerencia Administrativa tiene a su cargo el organizar y controlar las actividades del negocio para el cumplimiento de estrategias. Además de encargarse del departamento de Recursos Humanos y Legal, los cuales son clave para mantener una buena relación con todos los empleados, clientes y proveedores de "My Garage".

Los principales indicadores son:

- Costo real del trabajo realizado: Identificar el costo de las actividades realizadas hasta su finalización.
- Costo de Contratación de Empleado: Margen que mide el costo de contratación por cada empleado.
- Tiempo Promedio de Permanencia de Empleado: Mide el tiempo que cada empleado permanece en la empresa.
- Gestión de Propiedad Intelectual: Trámites de Marca Registrados
- Documentos por Vencer: Patentes, Permisos de Funcionamiento, Contratos

#### **Gerencia Comercial.**

La Gerencia Comercial tiene a su cargo el departamento de Ventas y de Marketing, los cuales son clave para dar a conocer las ventajas competitivas de la aplicación a nuestros clientes potenciales.

Los principales indicadores son:

- Número de Descargas de aplicación: Sean orgánicas o a partir de redes sociales.

- Nivel de Engagement: Conocer la capacidad para generar relación con el público objetivo en redes sociales, a través: números de Me Gusta, Compartidos, Comentarios, Impresiones). Además de incrementar el número de seguidores.
- Ticket Promedio (Total de Ventas/Nº de Clientes): Refleja cuánto gasta en promedio cada cliente de acuerdo al ingreso total por ventas
- Costo de Adquisición de Cliente: Indica cuánto se ha invertido (Marketing y Ventas) hasta el momento de cierre de la compra.
- Tasa de Rebote: Mide en el porcentaje de las veces en que el usuario ha abandonado la sesión sin realizar interacciones
- Tasa de Conversión/Registro/Compras en el Aplicativo móvil: Indica la cantidad de personas de cada 100 visitas que pasan del registro en la aplicación a la compra.
- Índice de satisfacción al cliente (CSAT): Se mide al final de cada transacción para calificar la experiencia del usuario con la aplicación, al adquirir un servicio de mantenimiento (incluyendo la entrega del vehículo) o con la compra/entrega de un repuesto. A través una encuesta medida por la escala de Likert, donde 1 es INSATISFECHO y 10 SATISFECHO. Además de incluir un recuadro donde el cliente puede registrar sus comentarios positivos o negativos del servicio/taller/repuesto.
- Porcentaje de Incremento de Ventas en Talleres o Proveedores de Repuestos: Tasa de aumento ganancias mensuales de colaboradores desde el uso de la aplicación.

### **Gerencia Financiera.**

La Gerencia Financiera deberá medir el desempeño en la generación de ganancias del negocio. Además de gestionar los gastos, ingresos y presupuestos en el área contable. Por lo que los principales indicadores serán:

- Beneficio Neto/Utilidad Neta: Valor de los ingresos menos los egresos anuales que estima la Utilidad anual.

- Tasa de Crecimiento de los Ingresos: Margen de crecimiento en relación al crecimiento anual.
- Margen de ganancia entre costo de venta y precio de venta: Margen de ganancia en consideración al beneficio neto de las ventas.
- Reducción y Eficiencia de Costos: Margen de optimización de recursos.
- Porcentaje de Rentabilidad: Margen que mide la rentabilidad de las actividades de la empresa.

### **Gerencia Operativa.**

El área operativa deberá controlar la calidad de proceso logístico entre el usuario y proveedor/taller. Por lo que deberá gestionar variables dentro de lo que es la trazabilidad, administración de productos distribución y buen funcionamiento de la aplicación.

- Tasa de pedidos de artículos sin existencias (Disponibilidad del producto): Registra la cantidad de pedidos mensuales de acuerdo al número de productos disponibles en la plataforma.
- Tiempo de Ciclo: Mide el tiempo que tarda en completarse un pedido desde que llega la orden al proveedor hasta que se despacha y se entrega al usuario.
- Calificación otorgada (Estado de las entregas, servicio, aplicación). Dentro de la aplicación se refleja la puntuación y observaciones realizadas por los usuarios. Determinando valores representados por estrellas donde 5 estrellas es la mayor calificación. De manera que se identifiquen variables negativas que puedan ser corregidas con el proveedor o taller, al igual que generar mayor confianza para la comunidad que desee adquirir un servicio o producto.
- Nivel de Cumplimiento de entregas y servicios: Mide la efectividad de los talleres para realizar cada servicio mecánico en su totalidad , al igual que el despacho del vehículo o entrega de los repuestos adquiridos. Incluyendo el nivel de retrasos o las devoluciones por



envíos erróneos.

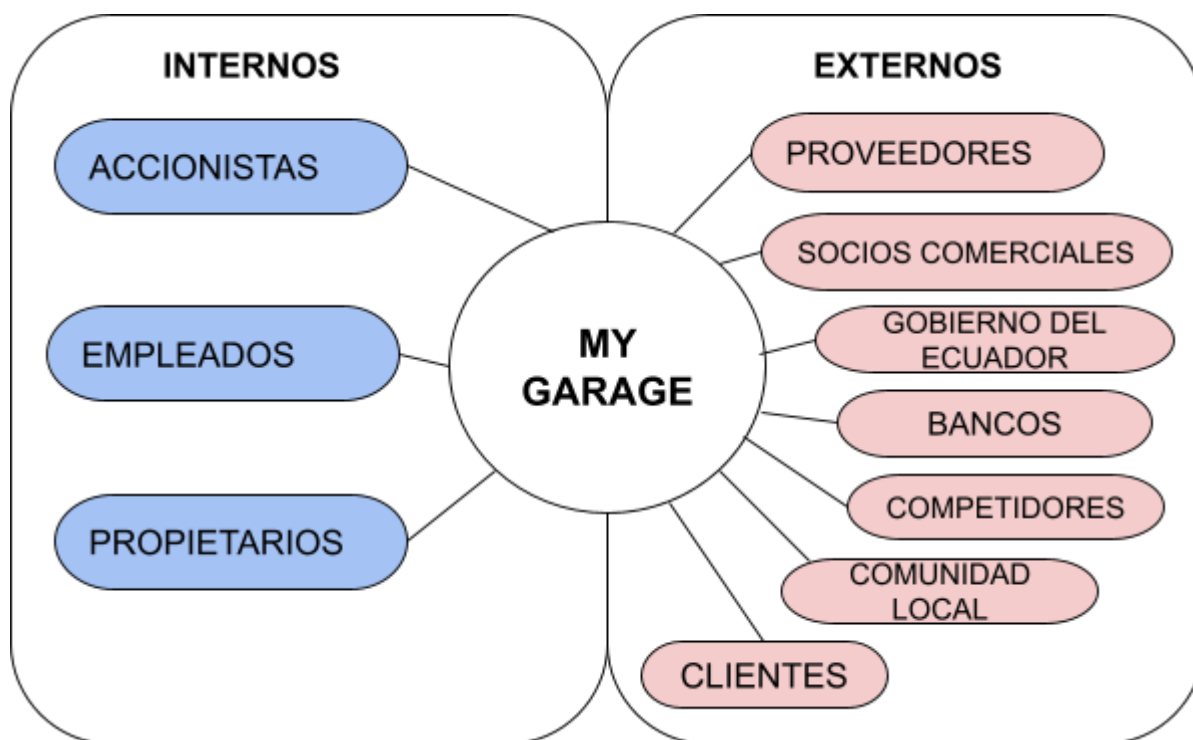
- Nivel de Aplicación sin Respuesta: Mide la capacidad de respuesta que tiene la aplicación para responder a las interacciones realizadas por el usuario, al igual que los fallos de sistema.

## Estudio de Responsabilidad Social

### *Mapeo de Stakeholders*

**Figura 3**

### *Mapeo de Stakeholders*



*Fuente:* Elaboración propia.

#### **Internos.**

- Empleados
- Propietarios
- Accionistas

### **Externos.**

- **Clientes:** Hombres y Mujeres de clase media alta de 30 años a 55 años de la ciudad de Guayaquil
- **Gobierno:** Gobierno del Ecuador, JNDA (Junta Nacional de Defensa del Artesano)
- **Proveedores:** Software para Aplicación Móvil, Publicidad, Transporte, Agendamiento, Coworking, Geolocalización(IOS)(Google), Sistema contífico (Pos y Facturación), serv
- **Socios comerciales:** Talleres de repuesto y mantenimiento - Mecánicos de talleres - Vendedores de repuestos de vehículos
- **Competidores:** Concesionarias, Talleres no afiliados, Tiendas de repuestos, Aseguradoras, Mecánicos independientes
- **Comunidad local:** Talleres Artesanos, Asociación de mecánicos automotrices y anexos de Guayaquil - Colegio de Ingenieros Mecánicos del Guayas - AEADE Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador - UIDE Escuela de Ingeniería Automotriz - SECAP (mecánica automotriz) - Cámara de Comercio de Guayaquil, Cámara de Comercio de Samborondón - Junta Nacional de Defensa del Artesano
- **Inversionista (Financiamiento):** Bancos e Inversionistas

### ***Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial***

#### **Objetivo General de RSE.**

Implementar un plan de responsabilidad social empresarial que comprometa a "My Garage" a respetar los intereses de las partes interesadas, los derechos humanos, mantener el comportamiento ético empresarial al igual que la transparencia en la relación con sus trabajadores y comunidad local.

#### **Objetivos Específicos de RSE.**

Los principios que buscamos respaldar de la ISO 26000 son:

- **Transparencia:** Nuestra visión es alcanzar transparencia en los precios y servicios que

brindamos junto con las operativas que, en coordinación con los talleres, hemos de realizar para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y a su vez ayudar a la comunidad local en ese proceso.

- Comportamiento ético: Velamos por crear un entorno de trabajo honesto con nuestros colaboradores.
- Respeto por los intereses de las partes interesadas: Buscamos implementar una Responsabilidad Social Empresarial donde se busque beneficiar y mejorar las condiciones de nuestros stakeholders, empezando por nuestros colaboradores, de manera que su crecimiento beneficie a la comunidad local de manera recíproca.
- Respeto a los derechos humanos: Reconocemos la importancia de los derechos humanos y actuamos en pro de garantizar condiciones óptimas para alcanzar una vida digna y valorable por nuestros colaboradores y comunidad local.

### ***Selección de Stakeholders***

Para elaborar las estrategias de RSE, se han identificado los siguientes stakeholders internos y externos de mayor impacto, como son Colaboradores y Comunidad Local de Talleres Mecánicos

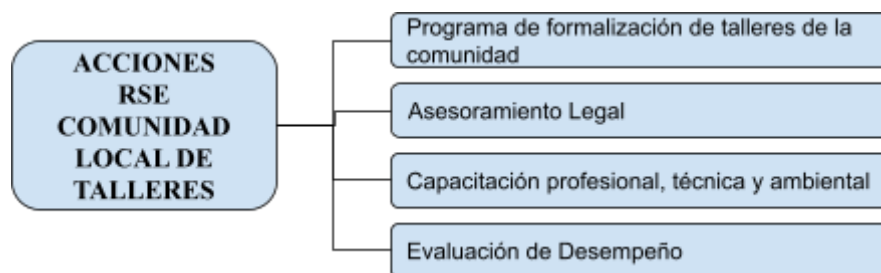
### ***Objetivos RSE para cada stakeholder***

#### **Primera estrategia.**

Dentro de nuestra estrategia se implementarán acciones para ayudar a la comunidad de talleres mecánicos pequeños e informales de la ciudad de Guayaquil, los cuales actualmente no son socios comerciales de "My Garage". De manera que se logre, mejorar su desempeño profesional para generar una mayor confianza y seguridad frente al mercado de mecánica automotriz. Adicionalmente, obtener fidelización por parte del taller al convertirlo en un futuro socio potencial para la plataforma.

### **Figura 4**

*Plan de responsabilidad social con talleres*



*Fuente:* Elaboración propia.

Entre las acciones que realizan se encuentra; desarrollar un programa de formalización y mejora de talleres mecánicos pequeños de la comunidad, el cual se realizará una vez al año con el objetivo de desvincularlos del trabajo informal y con una duración estimada de 4 meses.

Este programa incluirá tanto el asesoramiento legal para formalizar el taller mecánico en el mercado ecuatoriano con el apoyo de nuestro asesor legal. Al igual que, la capacitación profesional, técnica y ambiental para mejorar la calidad de su servicio frente al mercado de mecánica automotriz y reducir el impacto ambiental que generan las actividades del negocio, realizada por el Asistente Comercial y nuestro mecánico experto. Los cuales se presentarán en los diferentes talleres informales llevando a cabo charlas sobre liderazgo organizacional, procesos de servicio post-venta y conocimiento técnico automotriz.

Además, se les realizará una evaluación técnica a sus mecánicos al final de la capacitación para medir el incremento de su desempeño profesional de manera que en un futuro al cumplir con los estándares requeridos para obtener los beneficios que brinda la plataforma, el taller pueda integrarse al grupo "My Garage".

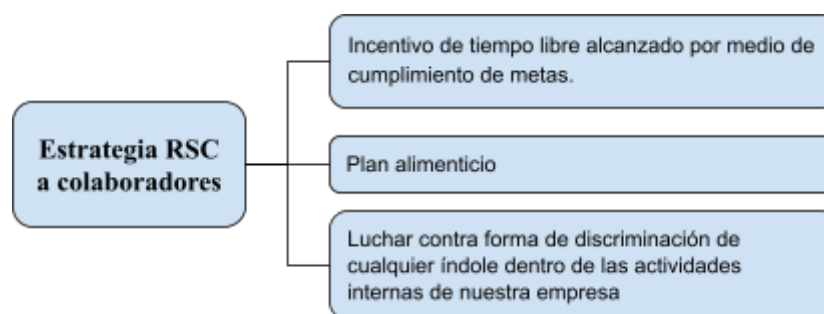
**Segunda estrategia.**

Dentro de nuestro plan de Responsabilidad Social Corporativa desarrollaremos un programa enfocado en los colaboradores, donde se implementarán beneficios que sean valorados por nuestro

personal. De esta forma, se fomentará un ambiente laboral donde se promueva el bienestar, equilibrio entre la vida laboral-personal y satisfacción por parte de nuestros empleados.

### Figura 5

#### *Plan de responsabilidad social con colaboradores*



*Fuente:* Elaboración propia.

La estrategia se constituye de tres beneficios que buscan garantizar la dignidad y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores. El primero se contempla bajo una revisión mensual de los indicadores de gestión de cada área; los encargados de dichos grupos revisaran y calificarán el desempeño de los colaboradores y a manera de incentivo otorgarán un día libre adicional ese mes ajeno de los que contempla la ley con la intención de que puedan ser usados a beneficio personal, reconociendo así la necesidad de establecer un balance entre la vida personal y laboral brindando flexibilidad basada en resultados alcanzables.

Además, con el fin de generar una cultura de reconocimiento y mejora continua, los encargados de cada área o grupo evaluará a los miembros del equipo que lidera brindando *feedback* personales que destaque las buenas prácticas y acciones que han desempeñado a lo largo del periodo y también señalará oportunidades de mejora con posibles vías para superarse a sí mismos; junto con reconocimientos públicos frente al equipo de trabajo en reuniones menores a 10 minutos que se llevarán mensualmente. Esto permitirá a nuestros colaboradores sentirse reconocidos por su trabajo e incentivar una cultura proactiva y empática.

A su vez, es necesario para un desempeño óptimo de las funciones que la salud de nuestros colaboradores se encuentre garantizada; por ello se brindará almuerzo a nuestros colaboradores

cuando se encuentren cursando presencialmente un turno superior a 6 horas de manera que brindemos un soporte para alcanzar una vida saludable y plena a través de alimentos nutritivos y balanceados y reduciendo parcialmente el costo de alimentación de nuestros colaboradores mejorando así su satisfacción con la empresa.

Cómo último pilar, se realizarán talleres anuales a nuestros colaboradores donde se expliquen las diferentes formas de discriminación por raza, género, edad, religión y demás índoles con el fin de promover un entorno laboral empático ante cualquier forma de discriminación, junto con la apertura de un canal anónimo donde los colaboradores podrán ingresar sugerencias o denuncias sobre actos que atenten contra los principios de igualdad libre de discriminación.

Estas prácticas crearán un ambiente donde se destaque y fomente nuestra cultura corporativa eficaz y proactiva.

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

#### **Presupuesto 1: Comunidad Local de Talleres.**

**Tabla 12**

#### *Presupuesto del Proyecto de Responsabilidad Social con Talleres*

<b>Actividades</b>	<b>Costo</b>	<b>Observaciones</b>
Asesoramiento Legal	\$1.500,00	Incluye el Registro de Marca y acompañamiento legal para formalización
Capacitación Profesional (x Persona)	\$900,00	Incluye charlas de liderazgo, procesos post-venta a administrativos de los talleres
Capacitación Técnica y Evaluación (x Persona)	\$70,00	Incluye charla de conocimiento técnico a los mecánicos
<b>TOTAL</b>		\$2.470,00

*Fuente:* Elaboración propia.

## Presupuesto 2: Empleados.

El presupuesto necesario para llevar a cabo nuestro plan de Responsabilidad Social

Corporativa estará distribuido de la siguiente manera:

**Tabla 13**

*Presupuesto del Proyecto de Responsabilidad Social con Colaboradores*

<b>Plan</b>	<b>Costo</b>	<b>Observaciones</b>
Incentivo de flexibilidad laboral	\$ -	Esta actividad no genera costo puesto que el pago del día libre ya se encuentra contemplado dentro del salario mensual del colaborador.
Alimenticio	\$5060 anual	El valor estima comprar almuerzos a un precio de \$2.50 por persona durante un año laboral a la plantilla de colaboradores previamente definida
Charlas contra discriminación	\$ 14.16 anual	Las charlas las dictará el representante de RRHH en un tiempo estimado de 30m. Se les solicitará a los colaboradores que asistan media hora antes de su horario laboral para que estén presentes en la capacitación y se les reconocerá monetariamente ese tiempo.  El portal para recolección de sugerencias o denuncias se realizará a través de medios electrónicos.
Total	\$ 5074.16	

*Fuente:* Elaboración propia.

### **Estructura jurídica con la cual funcionará el negocio**

La presente propuesta de modelo de negocio se constituirá bajo el nombre de “*My Garage*” S.A.S.” siendo así una compañía de naturaleza Sociedad de Acciones Simplificadas (S.A.S.) dadas los beneficios que este tipo de compañía ofrece para negocios emergentes.

Según la resolución emitida por la Superintendencia de Compañías (2020), se ha elegido esta estructura jurídica en consideración a los siguientes beneficios:

- Los accionistas son considerados responsables únicamente por sus propios aportes de capital
- Las S.A.S. se pueden establecer sin capital mínimo.
- El mínimo de accionistas es uno.
- Conlleva costes administrativos bajos.
- El proceso de constitución es reducido, lo que agiliza la constitución de la compañía.

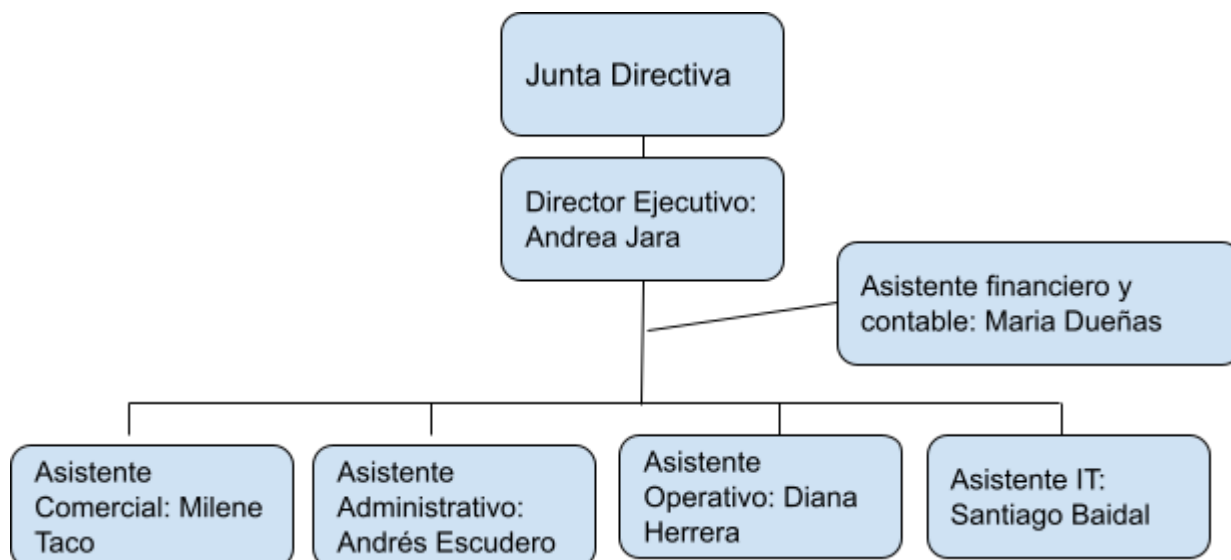
### **Decisiones legales alrededor de la organización de la empresa**

La actual empresa se regula en consideración a la última actualización del Código de Trabajo según lo que determina la ley. Se considera según el Código de Trabajo (2005). La empresa podrá emplear contrataciones en modalidad Tiempo Completo y Medio Tiempo según las necesidades que cada cargo requiere y las necesidades del negocio. Ambos tipos de contratos serán parte de los Contratos de Remuneraciones fijas y afiliación como lo contempla la ley. Para el correcto desarrollo de las funciones de la empresa la Gerencia Operativa contratará personal de tiempo completo para los cargos de Director Ejecutivo, Asistente Comercial, Asistente Administrativo, Asistente Operativo, Asistente IT y Asistente Financiero. El organigrama estructurado por el personal elegido al cargo quedaría definido de la siguiente manera:

### **Figura 6**

*Responsabilidades de cada miembro del grupo.*





*Fuente:* Elaboración propia.

Además de las contrataciones directas, existen diversos tipos de contratos que han de ser empleados para los fines de la S.A.S. por la prestación de servicios. En el caso de contratación de trabajos freelancers como lo sería el desarrollo y mantenimiento de la aplicación se ha de proteger los intereses de la compañía con contratos de Desarrollo de Software donde se enfatizen cláusulas de actualización, mantenimiento, maquetación,, diseño y confidencialidad. Este tipo de contratos los gestionará el área de IT junto con el área Comercial.

A continuación la descripción de la necesidad de dicho tipo de contratos y su uso para los fines de la empresa:

- Contrato de Actualización, para integrar nuevas funciones
- Contrato de Mantenimiento, para realizar correcciones tras su lanzamiento.
- Contrato de maquetación: es el diseño integrado para adaptarse a la interfaz independiente de cada usuario.
- Contrato de Diseño, donde los diseñadores ceden todo el material gráfico creado a razón de la aplicación.

- Contrato de confidencialidad, para proteger la propiedad intelectual e ideas que surjan durante la búsqueda de personal y freelancers. Además para proteger a la compañía durante su crecimiento y desarrollo.

Para los fines legales en torno a la propiedad intelectual, se ha de realizar la suscripción de propiedad intelectual en SENADI donde se realizarán los trámites necesarios para el registro de marca y derechos de autor, siendo estos trámites el correcto manejo del formulario de registro junto con el seguimiento del mismo hasta su finalización.

Finalmente el tipo de aspectos legales que han de considerarse para el uso de la aplicación como tal se clasificarán según su uso: (1) Para el manejo de datos del usuario, (2) Para la prestación de servicios por terceros, (3) Aspectos legales de la aplicación.

Con el fin de manejar una correcta relación con nuestros clientes entendiendo que se almacenará y utilizará los datos obtenidos por nuestros usuarios, se ha de solicitar su autorización para los Términos y condiciones que la aplicación desarrolle donde se especifique la protección de derechos del usuario digital como la Protección de datos personales, información sensible y confidencialidad; permisos a funciones específicas al dispositivo desde el cual se accede tales como cámara mientras la aplicación esté en uso, ubicación mientras la aplicación esté en uso, acceso a otras aplicaciones mientras la aplicación esté en uso, y demás necesidades que así la compañía lo considere para el uso óptimo de las funcionalidades de la aplicación.

Ahora, con el fin de manejar de manera eficiente las relaciones con nuestros servicios prestados por terceros, los aspectos legales a considerar son los Términos y Condiciones especificados anteriormente pero enfocados a nuestros socios comerciales. Además, se suman las cláusulas de limitación y exoneración de responsabilidad por los servicios ofrecidos y/o brindados por los terceros, promociones ofertadas y mal cumplimiento de los servicios/productos otorgados.

A su vez, cláusulas adicionales que regulen condiciones mínimas indispensables para ser miembro de la aplicación que ayuden a garantizar un estándar de calidad.

Finalmente, los aspectos legales que han de girar en torno al negocio de los cuales han de encargarse la área administrativa en coordinación con el área financiera son: Aspectos tributarios vinculados al tipo de negocio como el Impuesto a la Patente e Impuesto a la Renta; permisos y certificaciones que el negocio requiera para su inicio y mantenimiento como lo son los permisos municipales, permisos de bomberos, permisos de suelo y demás permisos de funcionamiento.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Tras la identificación de una problemática en el contexto de los habitantes de Guayaquil, se procedió a realizar una investigación exhaustiva del mercado automotriz y las necesidades de los propietarios de vehículos de la ciudad. Se partió con la hipótesis inicial de que los dueños de autos se encontraban inconformes con el servicio otorgado actualmente por el mercado automotriz tanto en la adquisición de repuestos mecánicos o solicitud de servicios mecánicos. Los resultados determinaron que nuestra hipótesis inicial era correcta y se trabajó en torno a crear una idea de negocio que satisfaga las necesidades reales de los consumidores.

El estudio de mercado consideró a los habitantes de la ciudad que se encuentran en los grupos socioeconómicos B y C+. Los resultados de la investigación determinaron el tamaño de la población que atraviesa actualmente la problemática mencionada siendo esta de 199.100 habitantes. A partir de ese punto las investigaciones giraron en torno a determinar las necesidades específicas y requerimientos que los potenciales usuarios necesitaban para satisfacer sus necesidades.

Considerando el análisis de los datos obtenidos se procedió a diseñar un prototipo que cumpla con las características identificadas y posterior a ello se inició un plan piloto que validará la propuesta de valor que la idea de negocio ofertaba. Los resultados mostraron una aceptación del

30% del grupo objetivo y tras las ventas generadas en el testeo del prototipo se recolectó data que ayudaría a aumentar la propuesta de valor ofertada.

Finalmente se realizó la proyección financiera de la propuesta de valor empleando como base los datos obtenidos anteriormente. Además, se realizó una investigación al contexto actual de los talleres y tiendas de repuestos para determinar la facturación actual del mercado.

Por los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

- El contraste entre la hipótesis planteada y la investigación de mercado determina que la idea de negocio propuesta se alinea con la realidad del mercado, los objetivos de "My Garage" y por ende la viabilidad de la misma.
- El plan de marketing logró identificar los canales más favorables para alcanzar a nuestra población objetiva, obtuvo resultados alentadores respecto a la aceptación del mercado y a la vez corroboró que la propuesta de valor es percibida positivamente por los usuarios. También determinó que es posible alcanzar la meta propuesta de absorción de mercado alcanzando a 897 usuarios para el primer año y 11.364 usuarios para el quinto.
- Los resultados del MVP muestran un positivo posicionamiento en comparación con la propuesta de valor de nuestra competencia, dándonos ventaja al solucionar problemas que actualmente el mercado ignora.
- El estudio técnico evaluó con éxito los requisitos necesarios para que la viabilidad de la idea de negocio prospere dentro de los primeros 5 años de actividades considerando factores claves como crecimiento de demanda, inflación y competencia. Con esto, se logra crear planes que aumenten las posibilidades de éxito de "My Garage" en el mercado actual.
- Los resultados del desarrollo de Design Thinking durante la creación de la propuesta de valor se orientan a las necesidades reales de los consumidores tras el análisis de los datos obtenidos durante la investigación de mercado y validación de la propuesta de valor.

- Los datos del análisis financiero demuestran la balanza de pagos de "My Garage" con una proyecciones de ventas positiva.

Tras el trabajo de cada una de las gerencias se proyecta que "My Garage" es una idea de negocio viable en el mercado mencionado. Se proyectan ventas de \$85.780 para el término del primer año y \$647.580 para el quinto año, teniendo en cuenta un crecimiento del 25% del mercado, tal como se muestra en la *Tabla 17 en el apéndice*, y la incorporación progresiva de talleres y tiendas de repuestos a la aplicación móvil. Nuestras proyecciones muestran un retorno de la inversión positiva para finales del tercer año; siendo así atractiva para posibles inversores.

### **Recomendaciones**

Con el fin de desarrollar la propuesta planteada y alcanzar los resultados esperados en la implementación de "My Garage", se generan las siguientes recomendaciones:

- Se debe mantener un constante estudio de mercado considerando la implementación de un departamento de I+D para mantener una ventaja competitiva frente a la competencia actual del mercado.
- Destinar parte de los ingresos en las áreas de investigación de experiencia del cliente para desarrollar nuevas funciones que respondan a las nuevas necesidades de los usuarios que surjan durante la vida útil de "My Garage". A su vez, también permitirá conocer mejor los intereses y el entorno de los usuarios para optimizar los resultados de las campañas de marketing y así aumentar la tasa de aceptación y conversión de ventas.
- Adoptar una cultura de Mejora Continua donde se implementen actividades previas a la venta y post venta de manera que la experiencia del usuario durante todo el proceso sea gratificante y se obtenga feedback que permita al producto evolucionar y mejorar.
- Garantizar un buen entorno laboral, de manera que este sea favorable para la atracción de talento que pueda sumar al desarrollo de la aplicación móvil y permita alcanzar los objetivos de "My Garage"

## Reflexión de lo aprendido

La creación de la propuesta de valor comprende una infinidad de áreas diversas y requiere de una capacidad adaptable por parte de quienes están interesados en solucionar una problemática existente en el mercado. Los intereses cambian constantemente y resulta difícil apuntar a una estrategia que logre resolver las necesidades de un mercado tan amplio. Durante el desarrollo de este trabajo de titulación se aprendió las pautas básicas para realizar un estudio de mercado eficiente y a su vez nos dio herramientas para corroborar tanto la idea inicial cómo medir la aceptación de la propuesta de valor.

Los aprendizajes obtenidos incentivan a la creación de negocios considerando la generación de utilidad para la empresa y a su vez factores determinantes como la implementación de un negocio que actúe en base a principios. De esta manera se desarrollan propuestas conscientes orientadas a las necesidades del mercado y a su vez solucionando problemáticas de la comunidad mientras que se adopta una conducta empresarialmente responsable con la amplia variedad de stakeholders.

## Referencias Bibliográficas

Ekos Negocios. (2021, Abril 18). *Zoom Sector Automotriz* | *Ekosnegocios*. Revista Ekos.

Consultado Noviembre 27, 2022, recuperado de:

<https://www.ekosnegocios.com/articulo/zoom-sector-automotriz>

El Universo. (2020). *Ante baja demanda los talleres mecánicos apuestan más al servicio a domicilio*. Eluniverso.com; El Universo. recuperado de:

<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/05/08/nota/7836447/talleres-automotrices-reactivacion-laboral-servicio-domicilio-baja/>

Cámara de Innovación y Tecnología Ecuatoriana (CITEC) (2022). *Crecimiento del comercio digital en Ecuador | Gestión*. Recuperado de la Revista Gestión. recuperado de:

<https://www.revistagestion.ec/cifras/crecimiento-del-comercio-digital-en-ecuador>

AEADE, (2022). Boletín Sector Automotor en Cifras. recuperado de:

<https://www.aeade.net/boletin-sector-automotor-en-cifras/>

Naciones Unidas. (1948, Diciembre 10). *La Declaración Universal de Derechos Humanos*.

The United Nations. Consultado November 27, 2022, recuperado de:

<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

*LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL*. (2006, December 28). Gobierno Electrónico de Ecuador. Consultado November 27, 2022, recuperado de:

<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Ley-de-Propiedad-Intelectual.pdf>

MINISTERIO DEL TRABAJO. (2005, Diciembre 16). *CODIGO DEL TRABAJO*. Ministerio del Trabajo. Retrieved November 27, 2022, recuperado de:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS. VALORES Y SEGUROS. (2020, Septiembre 1).

*Resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2020-0012*. Superintendencia de Compañías. Retrieved November 27, 2022, recuperado de:

<https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/06/Resolucio%CC%81n-No.-SCVS-INC-DNCDN-2020-0012-Reglamento-de-las-Sociedades-por-Acciones-Simplificadas-S.A.S..pdf>

## Apéndice

### Tablas

---

#### Asistente Comercial.

Tabla 1: Perfil Asistente Comercial

---

#### **Cargo:** ASISTENTE COMERCIAL

**Resumen del puesto:** Responsable de monitorear los costos de los servicios prestados por los talleres aliados, evaluar el estado de los establecimientos y su localización y supervisar la logística de transporte de piezas mecánicas; además maneja la contratación/convenio, negociación y cierre de contratos con los mismos., procesar datos, llevar el inventario de las piezas y las partes, etc. Encargado de realizar las capacitaciones tecnológicas y profesionales a los nuevos proveedores y talleres.

#### **Relaciones:**

Se reporta al Director Ejecutivo y trabaja a la par con el Asistente de IT.

#### **Supervisa:**

La Selección de los talleres miembros y la calidad que estos ofrecen y la compra y entrega de repuestos de buena calidad a los clientes.

#### **Calificación**

##### **Formación Académica:**

Estudios de Tercer Nivel en Administración de Empresas o carreras afines

##### **Experiencia profesional:**

Experiencia mínima de 2 años como secretario de gerencia o cargos afines.

##### **Requisitos:**

- Que pueda manejar una buena comunicación con los clientes, y que sea capaz de trabajar bajo presión.



- Habilidad numérica y facilidad para realizar cálculos numéricos
- Buenas relaciones interpersonales, proactivo, responsable, ordenado, organizado, puntual y con iniciativa.
- Conocimientos avanzados en Excel, Word y Powerpoint.

***Responsabilidades:***

- Responsable de formar y mantener una relación duradera con los proveedores de principio a fin con el fin de lograr una colaboración rentable y duradera. Se asegura de que las piezas de los vehículos procedentes de distintos suministros estén en buen estado y cumplan con el margen de calidad que se exige para que estas puedan ser entregadas correctamente a los clientes.

---

*Fuente:* Elaboración propia.

**Vendedor**

*Tabla 2.- Perfil Vendedor*

---

***Cargo: Vendedor***

***Resumen del puesto:*** *Es el responsable de atraer socios comerciales en venta de repuestos que aumenten el valor comercial de nuestras funciones. A su vez, gestionara los requerimientos que los socios comerciales tengan y dara seguimiento a dicha cartera. Brindara seguimiento de los pedidos realizados por el cliente final con el fin de garantizar una buena experiencia de compra del cliente final.*

***Relaciones:***

*Se reporta directamente al Director Comercial*

***Calificaciones***

***Formación Académica:***

*Graduado de bachiller*

***Experiencia Profesional:***

*Experiencia mínima de 2 años como vendedor o cargos afines.*

***Requisitos:***

- *Que pueda manejar buenas relaciones con los socios comerciales.*
- *Proactividad en sus funciones.*
- *Habilidad numérica.*
- *Buenas relaciones interpersonales, proactivo, responsable, ordenado, organizado, puntual y con iniciativa.*
- *Conocimientos avanzados en Excel, Word y Powerpoint.*

***Responsabilidades:***

- *Buscar y evaluar a los proveedores de repuestos según los parámetros de "My Garage"*
  - *Mantener la relación con los proveedores.*
  - *Dar seguimiento de los repuestos pedidos por los clientes.*
- 

*Fuente:* Elaboración propia.

**Consultor Mecánico**

*Tabla 3.- Perfil Consultor Mecánico*

---

**Cargo: Consultor Mecánico**

***Resumen del puesto:*** Responsable de monitorear los servicios prestados por los talleres aliados, evaluar el estado de los establecimientos y su localización, supervisar el buen mantenimiento de las herramientas utilizadas y la calidad del servicio que entregan los

colaboradores a los clientes. También se encarga de buscar y evaluar a los talleres mecánicos según los parámetros de "My Garage", además maneja la contratación/convenio, negociación y cierre de contratos con los mismos.

***Relaciones:***

Se reporta al Director Ejecutivo y trabaja a la par con el Asistente de IT.

***Supervisa:***

La calidad y transparencia del servicio ofertado por los talleres mecánicos y tiendas de repuestos.

***Calificación***

***Formación Académica:***

Estudios de Tercer Nivel en Ingeniería Automotriz o afines

***Experiencia profesional:***

Experiencia mínima de 2 años como Coordinador de taller mecánico o Jefe de Taller y afines

***Requisitos:***

Que pueda manejar una buena comunicación con los clientes, y que sea capaz de trabajar bajo presión.

***Responsabilidades:***

- Revisar los servicios entregados por los talleres, costos, relaciones y convenios existentes.
- Fiscalizar el trabajo de los mecánicos que laboran en los talleres mecánicos.

---

*Fuente:* Elaboración propia.

**Asistente Administrativo**

*Tabla 4.- Perfil Asistente Administrativo*

---

**Cargo:** ASISTENTE ADMINISTRATIVO

**Resumen del puesto:** Propone objetivos para los departamentos y directores individuales, diseña y analiza los puestos de trabajo.

**Relaciones**

Se reporta al Director Ejecutivo

**Supervisa:**

La administración de los recursos humanos y financieros se lleve a cabo de acuerdo a lo propuesto por el Director Ejecutivo, logrando así el aprovechamiento de los recursos de forma eficiente.

**Calificaciones**

**Formación académica:**

Estudios de tercer nivel en áreas como Gestión Administrativa, Administración de Empresas etc.

**Experiencia profesional:**

Experiencia mínima de 2 años como Ingeniero Comercial o Jefe Administrativo.

**Requisitos:**

Experiencia en gestión de operaciones, contar con conocimientos sobre planificación fiscal, preparación de presupuestos y elaboración de informes.

**Responsabilidades:**

Responsable de planear, organizar y controlar las actividades de la empresa, con el objetivo de generar mayor rentabilidad, y una óptima toma de decisiones en beneficio de la operación de "My Garage".

*Fuente:* Elaboración propia.

## **Asistente Operativo**

*Tabla 5.- Perfil Asistente Operativo*

---

### **Cargo : ANALISTA DE OPERACIONES**

**Resumen del puesto:** Encargado de administrar los productos de los proveedores que están disponibles en la plataforma para la venta. Gestiona la entrega de productos hacia el destino elegido por el cliente. Responsable de evaluar la experiencia de servicio, desde el momento en el que los usuarios entran a la aplicación hasta que estos llevan a cabo el proceso de compra de repuestos o solicitud de servicios. Verificar piezas de vehículos en la entrega. Realiza capacitaciones profesionales para mejorar calidad de servicio.

### **Relaciones:**

Se reporta al Director Ejecutivo

### **Supervisa:**

Inspecciona la correcta entrega de los productos que han sido pedidos y de abastecer constantemente el inventario online. Responsable de la mejoría de los procesos según la opinión y comentarios de los clientes.

### **Calificaciones**

#### **Formación académica:**

Estudios de Tercer Nivel en Áreas de RRPP (Publicidad, Marketing, Investigación de mercados o Gestión Comercial.

#### **Experiencia profesional:**

Experiencia mínima de 2 años como Jefe de Operaciones

#### **Requisitos:**

Que pueda manejar una buena comunicación con los clientes, y que sea capaz de trabajar bajo presión.

**Responsabilidades:**

- Monitorear el inventario y coordinar con los proveedores la disponibilidad de productos.
  - Organizar la entrega de las compras y los vehículos que han recibido algún tipo de servicio.
  - Supervisar el servicio post venta, asesoramiento de clientes, calificación de los talleres y control de estos.
- 

*Fuente:* Elaboración propia.

**Asistente IT**

*Tabla 6.- Perfil Asistente IT*

---

**Cargo:** ASISTENTE IT

**Resumen del puesto:**

Encargado de llevar los procesos del Dpto. de Tecnología e Información y supervisar que estos funcionen sin problemas, teniendo en cuenta el buen manejo de los sistemas informáticos y dando prioridad a la seguridad de la información.

**Relaciones:**

Se reporta al Director Ejecutivo

**Supervisa:**

La accesibilidad, funcionalidad, y seguridad de los recursos informáticos utilizados por los colaboradores de la empresa.

**Calificaciones****Formación académica:**

Estudios de Tercer Nivel en Áreas de Informática, Sistemas o afines

**Experiencia profesional:**

Experiencia mínima de 2 años como Jefe de Sistemas, TI o afines.

***Requisitos:***

Poseer conocimientos en SumUp POS

Poseer conocimientos en plataformas de cobros digitales y electrónicas.

***Responsabilidades:***

- Garantizar el correcto funcionamiento de las operaciones tecnológicas en la implementación de las estrategias comerciales de la empresa.
  - Monitorear las necesidades que pueda tener la organización en relación a estos.
  - También planifica nuevas actualizaciones o implementaciones de hardware y software.
- 

*Fuente:* Elaboración propia.

## **Asistente Financiero y Contable**

*Tabla 7.- Perfil Asistente Financiero y Contable*

---

### **Cargo: ASISTENTE FINANCIERO y CONTABLE**

***Resumen del puesto:*** Encargado de diseñar y supervisar el presupuesto anual, estimar los ingresos y gastos por medio de proyecciones, elaborar de forma periódica informes de resultados etc.

### ***Relaciones***

Se reporta al Director Ejecutivo

### ***Supervisa:***

El uso correcto de los recursos económicos de la empresa y prevenir adversidades económicas que puedan poner en riesgo las actividades comerciales que realiza "My Garage".

### ***Calificaciones***

***Formación académica:***

Estudios de Tercer Nivel en Áreas como Economía, Administración y Dirección de empresas, Contabilidad y Auditoría etc.

***Experiencia profesional:***

Experiencia mínima de 2 años como Jefe de Finanzas o puestos similares.

***Requisitos:***

Haber trabajado con anterioridad en compañías con modelos de negocios similares al de "My Garage".

***Responsabilidades:***

- Gestionar la contabilidad.
- Crear y gestionar los indicadores para evaluar la evolución de la organización.
- Supervisa y valida la planificación económica y los presupuestos.

*Fuente:* Elaboración propia.

**Director Ejecutivo**

*Tabla 8.- Perfil Director Ejecutivo*

**Cargo: DIRECTOR EJECUTIVO**

***Resumen del puesto:*** Encargado de elaborar y valorar la planificación empresarial y estratégica de la empresa, toma las decisiones de alto nivel sobre política y estrategia organizacional, diseña nuevas estrategias de negocio, elaboración y comunicación de informe empresarial a la Junta Directiva.

***Relaciones***

Se reporta a la Junta Directiva



**Supervisa:**

Preparación e implementación de planes empresariales para facilitar el logro de los objetivos de "My Garage"

**Calificaciones****Formación académica:**

Estudios de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Mercadotecnia y carreras afines.

**Experiencia profesional:**

Experiencia mínima de 5 años como Director General, Gerente General etc.

**Requisitos:**

Conocimiento exhaustivo de los cambios y fuerzas del mercado que influyen en la compañía.

**Responsabilidades:**

- Diseñar estrategias para cerrar convenios, atraer nuevos clientes y generar ingresos, con el objetivo de ampliar el mercado
- 

*Fuente:* Elaboración propia.

**Junta Directiva****Tabla 9.- Perfil Junta Directiva**

---

**Cargo:** DIRECTOR EJECUTIVO

**Resumen del puesto:** Grupo encargado de determinar la dirección de la empresa y tomar las decisiones basadas en el giro e intereses del negocio.

**Relaciones:**

-

**Supervisa:**

Al Director Ejecutivo

**Calificaciones****Formación académica:**

Estudios de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Mercadotecnia, Tecnología informática, Mecánica y carreras afines.

**Experiencia profesional:**

Experiencia mínima de 5 años como Director General, Gerente General etc.

**Requisitos:**

Conocimiento exhaustivo de los cambios y fuerzas del mercado que influyen en la compañía.

**Responsabilidades:**

- Definir la dirección de la empresa y objetivos anuales.
- Supervisar que la empresa esté encaminada al alcance de los objetivos propuestos.
- Actuar en pro del crecimiento del capital e innovación de la empresa.
- Tomar decisiones en base al giro del negocio.

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 10**

**Sueldos del personal**

<b>CARGO</b>	<b>SUELDOS BASE</b>	<b>ANUAL</b>	<b>APORTE IESS (11,15%)</b>
Director ejecutivo	\$1.200,00	\$14.400,00	\$1.605,60

Asistente Financiero y Contable	\$800,00	\$9.600,00	\$1.070,40
Asistente Comercial	\$650,00	\$7.800,00	\$869,70
Vendedor	\$425,00	\$5.100,00	\$568,65
Asistente Administrativo	\$650,00	\$7.800,00	\$869,70
Asistente Operativo	\$650,00	\$7.800,00	\$869,70
Director IT	\$900,00	\$10.800,00	\$1.204,20
Consultor Mecánico	\$550,00	\$6.600,00	\$735,90
<b>TOTAL:</b>	<b>\$5.825,00</b>	<b>\$69.900,00</b>	<b>\$7.793,85</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 11**

*Bonificaciones del personal*

<b>CARGO</b>	<b>DÉCIMO TERCERO</b>	<b>DÉCIMO CUARTO</b>	<b>VACACION ES</b>	<b>BONOS</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
Director ejecutivo	\$1.200,00	\$425,00	\$600,00	\$1.000,00	\$19.230,60
Asistente Financiero y Contable	\$800,00	\$425,00	\$400,00		\$12.295,40
Asistente Comercial	\$650,00	\$425,00	\$325,00		\$10.069,70
Vendedor	\$425,00	\$425,00	\$212,50		\$6.731,15

Asistente Administrativo	\$650,00	\$425,00	\$325,00		\$10.069,70
Asistente Operativo	\$650,00	\$425,00	\$325,00		\$10.069,70
Director IT	\$900,00	\$425,00	\$450,00		\$13.779,20
Consultor Mecánico	\$550,00	\$425,00	\$275,00		\$8.585,90
<b>TOTAL:</b>	<b>\$5.825,00</b>	<b>\$3.400,00</b>	<b>\$2.912,50</b>	<b>\$1.000,00</b>	<b>\$90.831,35</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 12**

*Presupuesto del Proyecto de Responsabilidad Social con Talleres*

Actividades	Costo	Observaciones
Asesoramiento Legal	\$1.500,00	Incluye el Registro de Marca y acompañamiento legal para formalización
Capacitación Profesional (x Persona)	\$900,00	Incluye charlas de liderazgo, procesos post-venta a administrativos de los talleres
Capacitación Técnica y Evaluación (x Persona)	\$70,00	Incluye charla de conocimiento técnico a los mecánicos
<b>TOTAL</b>		\$2.470,00

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 13**

*Presupuesto del Proyecto de Responsabilidad Social con Colaboradores*

<b>Plan</b>	<b>Costo</b>	<b>Observaciones</b>
Incentivo de flexibilidad laboral	\$ -	Esta actividad no genera costo puesto que el pago del día libre ya se encuentra contemplado dentro del salario mensual del colaborador.
Alimenticio	\$5060 anual	El valor estima comprar almuerzos a un precio de \$2.50 por persona durante un año laboral a la plantilla de colaboradores previamente definida
Charlas contra discriminación	\$ 14.16 anual	Las charlas las dictará el representante de RRHH en un tiempo estimado de 30m. Se les solicitará a los colaboradores que asistan media hora antes de su horario laboral para que estén presentes en la capacitación y se les reconocerá monetariamente ese tiempo.  El portal para recolección de sugerencias o denuncias se realizará a través de medios electrónicos.
Total	\$ 5074.16	

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **Tabla 14**

##### *Analisis FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES (EXTERNA)</b>
1. Acceso inmediato al servicio	1. Incremento del uso de aplicaciones

<p>mecánico o repuestos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Personal mecánico capacitado y con experiencia</li> <li>3. Variedad de ofertas de servicios o productos que se ajusten al presupuesto de cada usuario</li> <li>4. Aplicación intuitiva y amigable al usuario con información completa</li> <li>5. Historial de servicio mecánico del vehículo en base al kilometraje.</li> <li>6. Recorrido de servicio (seguimiento de servicio y entrega de repuestos)</li> <li>7. Calificaciones a los proveedores por parte de los clientes</li> </ol>	<p>móviles para desarrollar actividades cotidianas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Modelo de negocio pionero en el sector de mecánica automotriz del Ecuador</li> <li>3. Acelerado ritmo de vida de los usuarios guayaquileños</li> <li>4. Ecuatorianos con vehículo priorizan la <b>confianza</b> en personas profesionales o capacitadas</li> <li>5. Facilidades para sector mecánico digital</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS (EXTERNA)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicial incertidumbre de los consumidores y socios estratégicos con el uso de la interfaz.</li> <li>2. Altos costos de publicidad para dar a conocer la aplicación a los talleres</li> <li>3. Acceso limitado al inventario de proveedores</li> <li>4. Dificultad de adaptación de los talleres o proveedores a los procesos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posible desconfianza del cliente potencial al ser un modelo de negocio nuevo en el mercado digital ecuatoriano de mecánica automotriz</li> <li>2. Talleres, mecánicos o proveedores que decidan no ser parte de nuestra aplicación los cuales serían nuestra competencia directa.</li> <li>3. Garantías de las concesionarias para</li> </ol>

internos del Aplicativo móvil	vehículos nuevos 4. Posible dificultad de uso por diferencia generacional
-------------------------------	--

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 13**

*Planteamiento de objetivos*

1. F-O (Estrategia MAX-MAX)	2. D-O (Estrategia MIN-MAX)
<p><b>Objetivo:</b> Establecer el posicionamiento de "My Garage" obteniendo un alcance de 16000 cuentas de clientes potenciales en un lapso de 6 meses mediante una campaña de marketing digital por redes sociales con un enfoque en el fácil manejo de la aplicación (Facebook, Instagram, Google Ads, Tik Tok, Youtube) en la cual se invertirá de un 8% de nuestra facturación cada mes y medio (F4-O1-A4).</p> <p><b>Estrategias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementar contenidos digitales enfocados a la necesidad del cliente tomando en cuenta el acelerado ritmo de vida de los guayaquileños</li> <li>● Desarrollar un plan de fidelización con el cliente el cual obtenga descuentos y</li> </ul>	<p><b>Objetivo:</b> Ofrecer, dentro de la aplicación, talleres con personal calificado en servicios mecánicos mediante los resultados obtenidos en la evaluación técnica durante los primeros dos meses de su participación en nuestra interfaz. Esto se medirá mediante el índice de satisfacción al cliente y la tasa de cumplimiento del servicio. (O4 - D5)</p> <p><b>Estrategias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluar el desempeño de futuros aliados por medio de años de trayectoria y ventas anuales, previo a la integración a "My Garage".</li> <li>● Determinar según la cantidad de reseñas y opiniones negativas realizada por los usuarios, si un aliado debe mantenerse o</li> </ul>

<p>promociones en revisiones al haber realizado un mínimo de 3 compras dentro de la aplicación, estas se enviarán a través de correo electrónico.</p>	<p>no en la aplicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asignar un equipo de soporte técnico encargado de otorgar la inducción de nuevos ingresos de aliados y así lograr familiarizarlos con todas las operaciones y funciones que pueden realizar con el Aplicativo móvil.</li> <li>● Llevar a cabo un plan de selección y ayuda de talleres que cumplan los requisitos para trabajar con "My Garage" y no están establecidos como empresa.</li> </ul>
<p><b>3. F-A (Estrategia MAX-MIN)</b></p>	<p><b>4. D-A (Estrategia MIN-MIN)</b></p>
<p><b>1.- Objetivo:</b> Preparar al personal de los talleres vinculados al Aplicativo móvil para el uso correcto de la aplicación al momento de su ingreso y posteriormente brindar capacitaciones rutinarias cada 6 meses. Se medirá mediante evaluaciones al personal técnico de los talleres (O4 - D5)</p> <p><b>Estrategias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Brindar capacitaciones al personal de mecánicos de cada taller sobre el uso correcto de la aplicación.</li> </ul>	<p><b>1.- Objetivo:</b> Incentivar a 1000 clientes a suscribirse a la modalidad premium mediante la implementación de 1 mes de prueba que les incentivará a conocer más de "My Garage" y sus ventajas frente a la competencia durante el primer año de lanzamiento de la aplicación. Este será medido mediante la tasa de conversión y rebote de usuarios mensuales (F3-A3-D1-A1)</p> <p><b>Estrategias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Publicitar la prueba gratuita de 1 mes de</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entregar un manual digital sobre el uso de la aplicación.</li> </ul> <p><b>2.- Objetivo:</b> Incentivar a 1000 clientes a suscribirse a la modalidad premium mediante la implementación de 1 mes de prueba que les incentivará a conocer más de "My Garage" y sus ventajas frente a la competencia durante el primer año de lanzamiento de la aplicación. Este será medido mediante la tasa de conversión y rebote de usuarios mensuales (F3-A3-D1-A1)</p> <p><b>Estrategias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Publicitar la prueba gratuita de 1 mes de "My Garage" mediante redes sociales (Facebook, Instagram)</li> <li>● Realizar encuesta breve a los 15 días y al finalizar el mes gratuito para medir el nivel de satisfacción del servicio</li> <li>● Ofrecer beneficios exclusivos al momento de proceder a realizar una compra en el Aplicativo móvil para miembros premium como determinado número de revisiones gratuitas o descuentos en mantenimientos y</li> </ul>	<p>"My Garage" mediante redes sociales (Facebook, Instagram)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar encuesta breve a los 15 días y al finalizar el mes gratuito para medir el nivel de satisfacción del servicio</li> <li>● Ofrecer beneficios exclusivos al momento de proceder a realizar una compra en la app para miembros premium como determinado número de revisiones gratuitas o descuentos en mantenimientos y repuestos. A su vez, los descuentos variarán dependiendo si es trimestral, semestral o anual.</li> <li>● Implementar anuncios publicitarios en las instalaciones de los talleres mecánicos socios donde los clientes frecuentes de los mismos, puedan conocer y acceder "My Garage" a través de un código QR que los dirija a la aplicación.</li> </ul> <p><b>2.- Objetivo:</b> Minimizar la incertidumbre y la desconfianza inicial de los usuarios potenciales al momento de su registro mediante la implementación de un portal con</p>
--	---

<p>repuestos. A su vez, los descuentos variarán dependiendo si es trimestral, semestral o anual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementar anuncios publicitarios en las instalaciones de los talleres mecánicos socios donde los clientes frecuentes de los mismos, puedan conocer y acceder "My Garage" a través de un código QR que los dirija a la aplicación.</li> </ul>	<p>videos-tutoriales, FAQs y atención personalizada al usuario. Se medirá considerando encuestas realizadas a los clientes esperando llegar a un 70% de satisfacción.</p> <p><b>(A1-A5-D1-D4)</b></p> <p><b>Estrategias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Explicar las funciones que tiene la aplicación, como por ejemplo el “tracking” o seguimiento del proceso de mantenimiento y entrega de repuesto o vehículo.</li> <li>● Incluir un mensaje indicando bajo que lineamientos se encuentran nuestros colaboradores incluyendo fotos de nuestros colaboradores al momento de que el usuario entre por primera vez a la sección de talleres y proveedores. Esto, con el fin de acercar más al cliente con los talleres para estimular el sentido de confianza.</li> <li>● Promocionar la calidad y confiabilidad del taller mecánico ofreciendo la primera revisión gratuita o con un porcentaje de descuento y en cuanto a</li> </ul>
--	---

	<p>los proveedores de repuestos, mostrar la calidad mediante ofertas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementar tutorial previo que mostrará el manejo de la aplicación paso a paso para reducir la posible dificultad de los clientes y socios estratégicos.</li> </ul>
--	---

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 15**

*Relación de estrategias de RSE con los principios de desarrollo sostenible:*

<b>Descripción del proyecto</b>	<b>Descripción de principios</b>
<p>El proyecto relacionado a la <b><i>comunidad local de talleres mecánicos</i></b> de la ciudad de Guayaquil, incluye acciones que implican la capacitación tecnológica y evaluación técnica de su personal con el objetivo de mejorar su desempeño y promover el desarrollo de sus capacidades digitales. Al igual que, incorporar a algunos pequeños talleres de la comunidad a través de asesoramiento y capacitaciones profesionales que fomenten su integración al mercado al desvincularlos del trabajo informal, y mejorar la calidad de su servicio.</p>	<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia</p> <p>Principio 6: Las empresas deben prometer defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>

<p>El proyecto, que gira en torno a nuestros <i>colaboradores (empleados)</i>, involucra una serie de acciones como flexibilización laboral, alimentación y reconocimiento con el objetivo de mejorar las condiciones laborales de nuestros colaboradores y fomentar un entorno laboral óptimo y proactivo. Sus acciones puntuales se alinean a los siguientes principios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:</p>	<p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos</p> <p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
--	--

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 16**

*Tabla completa de sueldos del personal*

CARGO	SUELDOS BASE	ANUAL	APORTE IESS (11,15%)	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	BONOS	TOTAL ANUAL
Director ejecutivo	\$1.200,00	\$14.400,00	\$1.605,60	\$1.200,00	\$425,00	\$600,00	\$1.000,00	\$19.230,60
Asistente	\$800,00	\$9.600,00	\$1.070,40	\$800,00	\$425,00	\$400,00		\$12.295,40

Financiero y Contable								
Asistente Comercial	\$650,00	\$7.800,00	\$869,70	\$650,00	\$425,00	\$325,00		\$10.069,70
Vendedor	\$425,00	\$5.100,00	\$568,65	\$425,00	\$425,00	\$212,50		\$6.731,15
Asistente Administrativo	\$650,00	\$7.800,00	\$869,70	\$650,00	\$425,00	\$325,00		\$10.069,70
Asistente Operativo	\$650,00	\$7.800,00	\$869,70	\$650,00	\$425,00	\$325,00		\$10.069,70
Director IT	\$900,00	\$10.800,00	\$1.204,20	\$900,00	\$425,00	\$450,00		\$13.779,20
Consultor Mecánico	\$550,00	\$6.600,00	\$735,90	\$550,00	\$425,00	\$275,00		\$8.585,90
<b>TOTAL:</b>	<b>\$5.825,00</b>	<b>\$69.900,00</b>	<b>\$7.793,85</b>	<b>\$5.825,00</b>	<b>\$3.400,00</b>	<b>\$2.912,50</b>	<b>\$1.000,00</b>	<b>\$90.831,35</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 17**

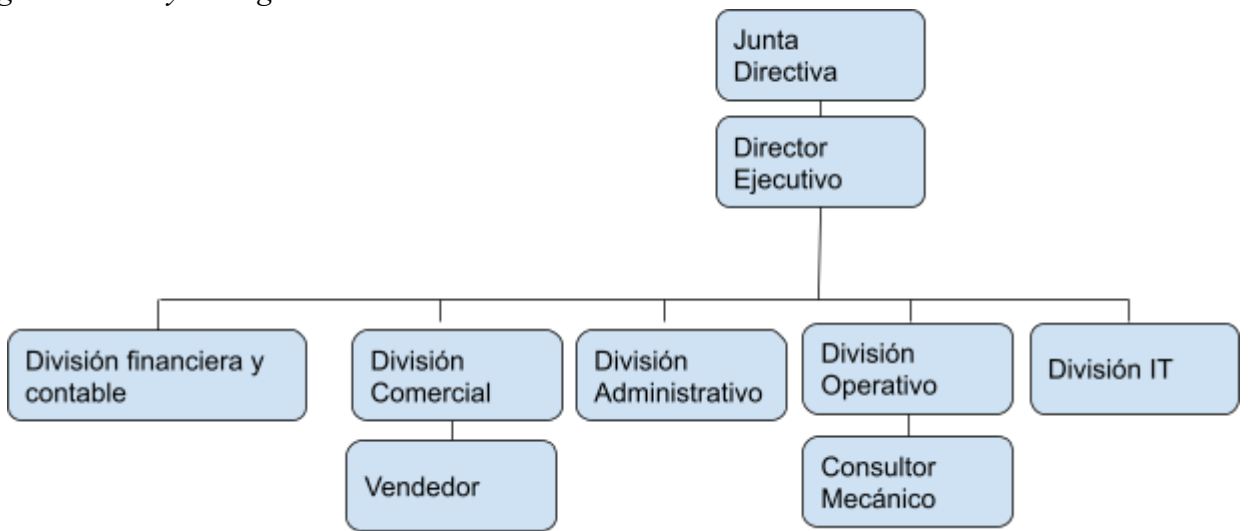
Proyección de ventas de “My Garage”

Proyección ingresos anuales considerando promedio de transacción \$200 para Repuestos y \$40 para S.M.							
<b>Servicios mecánicos (Cliente Final)</b>	Comisión del 10% del valor de la cuenta	<b>Ticket promedio:</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
		\$200,00	\$18.240,00	\$39.900,00	\$62.700,00	\$96.900,00	\$131.100,00
<b>Repuestos (Cliente Final)</b>	Comisión del 10% del valor de la cuenta	<b>Ticket promedio:</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
		\$80,00	\$16.064,00	\$33.466,67	\$60.240,00	\$93.706,67	\$133.866,67
<b>Servicios mecánicos (Talleres)</b>	Comisión del 12% del valor de la cuenta	<b>Ticket promedio:</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
		\$200,00	\$21.888,00	\$47.880,00	\$75.240,00	\$116.280,00	\$157.320,00
<b>Repuestos (Tienda de Repuestos)</b>	Comisión del 12% del valor de la cuenta	<b>Ticket promedio:</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
		\$80,00	\$19.276,80	\$40.160,00	\$72.288,00	\$112.448,00	\$160.640,00

Clientes Premium	Subscripción mensual de:	Valor Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
		\$5,99	\$10.320,05	\$21.773,25	\$37.880,76	\$58.834,58	\$82.995,84
<b>Total Ganancia Anual</b>			<b>\$85.788,85</b>	<b>\$183.179,92</b>	<b>\$308.348,76</b>	<b>\$478.169,25</b>	<b>\$665.922,51</b>

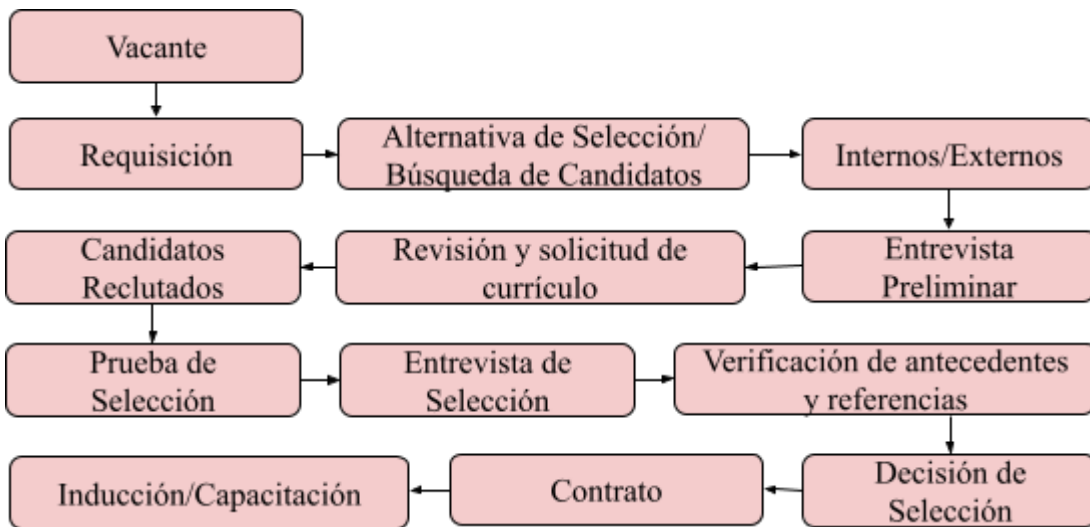
**Figuras**

**Figura 1**  
*Organigrama de "My Garage"*



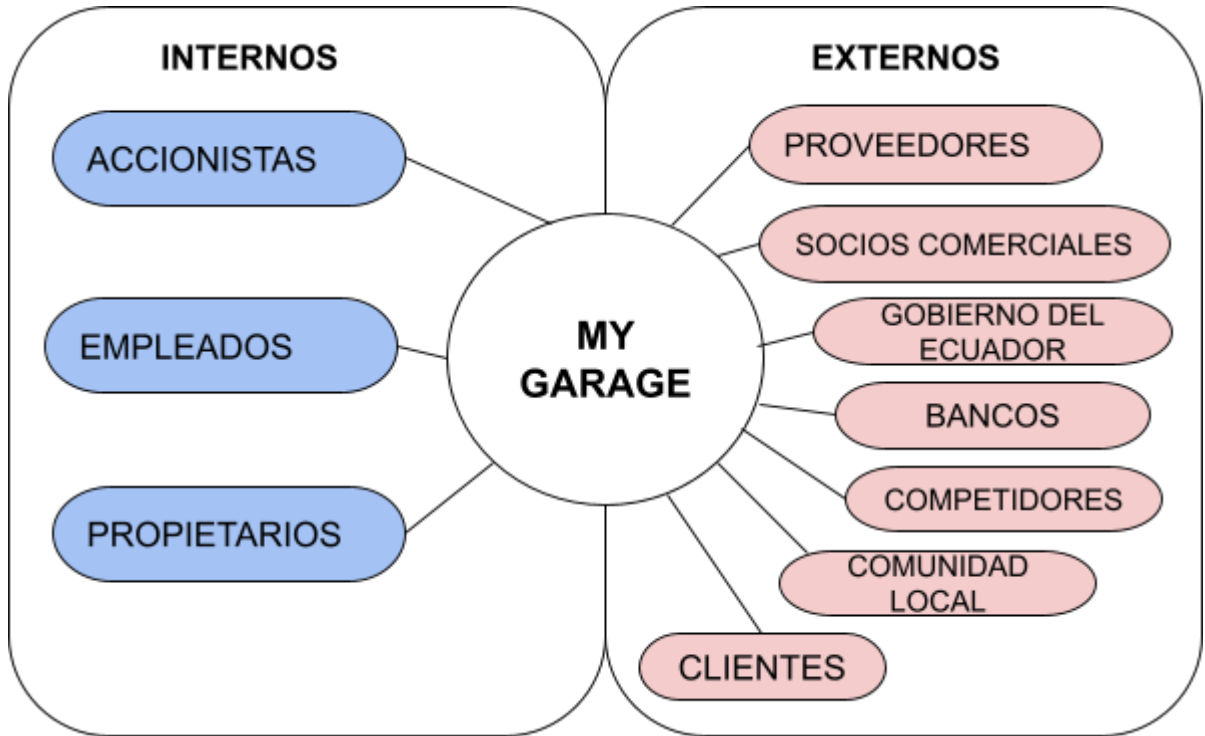
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2**  
*Procedimientos de selección de personal a implementar.*



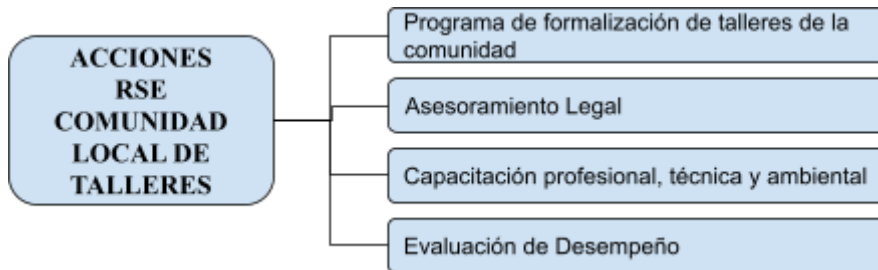
Nota: Modelo escogido para contrataciones (Mondy Wayne) Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**  
*Mapeo de Stakeholders*



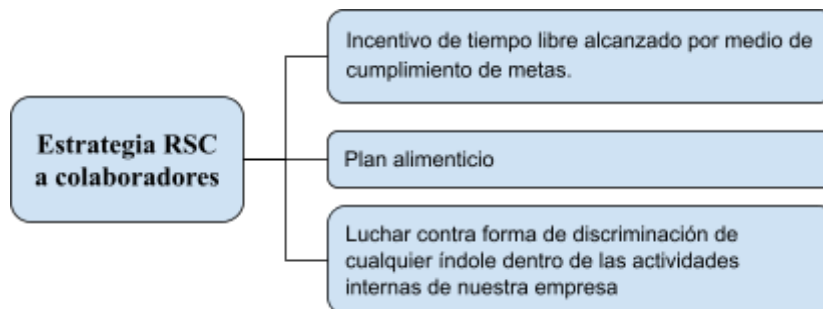
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4**  
*Plan de responsabilidad social con talleres*



Fuente: Elaboración propia.

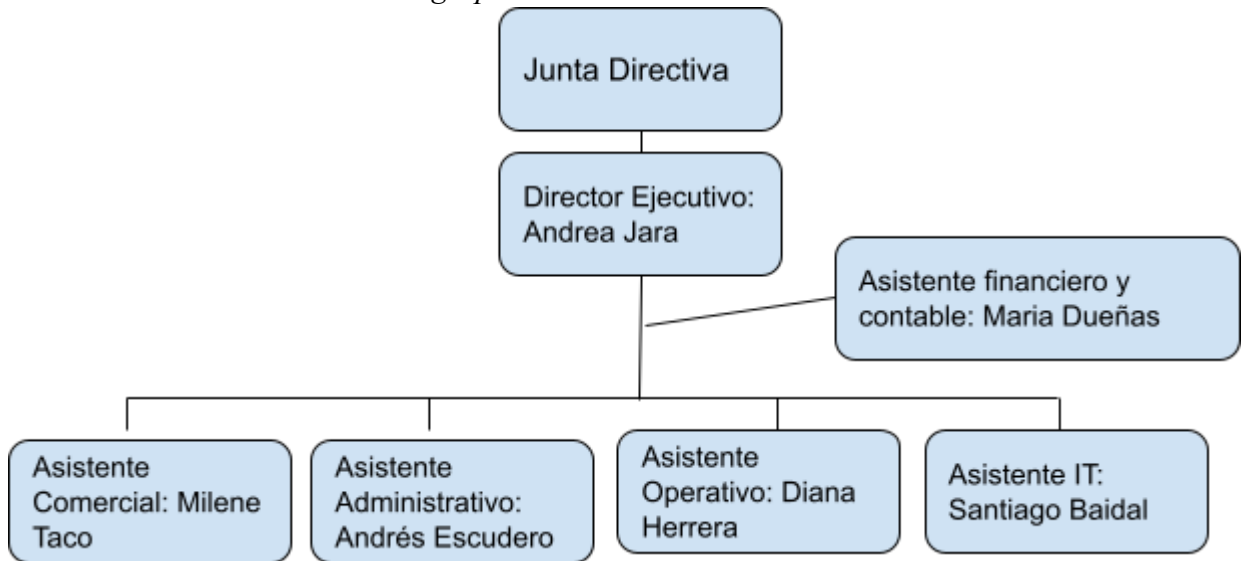
**Figura 5**  
*Plan de responsabilidad social con colaboradores*



Fuente: Elaboración propia.

**Figura 6**

*Responsabilidades de cada miembro del grupo.*



*Fuente:* Elaboración propia.