



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO
“CALETAPP”:**

GERENCIA DE ESTUDIO TÉCNICO

Elaborado por:

VALERY VANESSA GONZAGA AGURTO

Tutoría por: Laura Guerrero

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Gestión y Negocios Internacionales

Guayaquil, Ecuador

Noviembre, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

.....	1
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	2
1. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	4
2. RESUMEN EJECUTIVO.....	6
PALABRAS CLAVE.....	8
3. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	8
4. ANTECEDENTES.....	9
5. JUSTIFICACIÓN.....	12
6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO.....	13
6.1. Objetivo General:.....	13
6.2. Objetivos Específicos:.....	13
7. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO.....	14
8. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO.....	16
8.1. Descripción del producto/servicio.....	16
8.2. Propuesta de valor anfitrión.....	18
8.3. Propuesta de valor usuario - preuniversitario.....	18
8.4. Servicio al cliente.....	18
9. Triangulo de servicios.....	19
9.1. Explicación Triangulo de Servicios.....	19
9.2. Relación Estrategia - Sistemas.....	20
9.3. Relación Estrategia - Cliente.....	20
9.4. Relación Personas - Sistema.....	20
9.5. Relación Personas - Cliente.....	21
10. Proceso de producción/ prestación del servicios.....	21
10.1. Flujo de Procesos.....	21
10.2. Explicación de Flujo de procesos.....	21
10.3. Proceso Estudiante Pre - Universitario.....	22
10.4. Proceso Padre de Familia.....	23

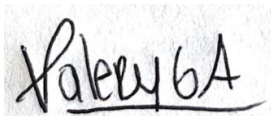
10.5.	Proceso de Arrendatario.....	24
11.	Determinación de la capacidad productiva	24
12.	Ubicación del Proyecto.....	26
13.	Diseño arquitectónico.....	26
14.	Costos.....	27
14.1.	Terreno y Obras Civiles.....	29
14.2.	Equipos y Maquinarias	29
14.3.	Muebles y Enseres.....	29
14.4.	Materias primas/ Materiales e insumos	29
15.	Vida Útil del Proyecto	30
16.	Aspectos Claves	30
17.	Estudio Legal.....	30
17.1.	Mapeo de elementos	30
17.2.	Propiedad Intelectual	30
17.3.	Aspectos legales comercio electrónico.....	31
17.4.	Permisos y Certificaciones.....	31
18.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
19.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34

1. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Valery Vanessa Gonzaga Agurto declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

- 1. Que soy la autor/a del trabajo de titulación “Modelo de Negocio CaletApp: Gerencia de Taller Tecnico”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “CaletApp”.**
- 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 Valery Vanessa Gonzaga Agurto , Kianny Abigail Hidalgo Madrid, Adriana Fiorella Restrepo Lascano, Christian Nahin Rugel Campoverde, María Belén Rosado Loor.**

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.



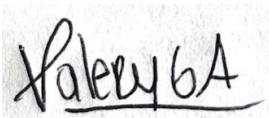
Valery Vanessa Gonzaga Agurto

0927192393

Declaro que

Yo, GONZAGA AGURTO VALERY VANESSA en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “Modelo de Negocio CALETAP Gerencia de Estudio Tecnico” 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.



GONZAGA AGURTO VALERY VANESSA

0927192393

2. RESUMEN EJECUTIVO

La pandemia COVID-19 ha generado diferentes cambios, no solo en la rutina diaria, la movilidad, o las interacciones sociales, sino en la relación con la tecnología y diversas herramientas digitales que han sido necesarias para continuar actividades vinculadas con la salud, el entretenimiento, la educación, el trabajo, entre otros, de esta manera, las personas han adoptado las nuevas tecnologías, de acuerdo con este enunciado.

El presente proyecto ofrece una solución a través de una aplicación móvil donde se centralice la búsqueda o publicación de viviendas, apartamentos o dormitorios para que los estudiantes universitarios foráneos puedan conocer a detalle el bien inmueble que desean arrendar por medio de una herramienta que evite el contacto personal entre las partes, y puedan satisfacer todas las dudas que tienen antes de arrendar de manera online, rápida y segura, sin la necesidad de viajar a la ciudad de destino, satisfaciendo las necesidades del estudiante.

Por medio de la herramienta de negocios Design Thinking, y luego de cumplir con cada una de sus etapas, se identificó la necesidad de un medio que facilite ese proceso de búsqueda de vivienda en Guayaquil y Samborondón en zonas estratégicas, de los estudiantes foráneos y de los padres de familia, quienes han tenido dificultades cuando se trata de buscar el lugar ideal para sus hijos en una ciudad alejada de sus hogares.

Se desarrolló un estudio de mercado que permitió utilizar técnicas de enfoque cuantitativo, en la que se utilizó la técnica de observación a una muestra de 377 estudiantes foráneos, determinado por la fórmula de muestra, según nuestra población total de 23.306 estudiantes foráneos, mientras que el otro enfoque utilizado fue el método cualitativo en donde realizamos entrevistas a expertos para recibir asesoría y realizar mejoras en nuestro modelo de negocio, también a los tres grupos objetivos de CaletApp, jóvenes pre universitarios, padres de familia, y arrendatarios.

De esta manera se pudo concluir que con la implantación de esta nueva aplicación que ayudará a publicar y buscar viviendas, en diferentes provincias del Ecuador dirigido a aquellos estudiantes que tienen como objetivo mudarse a Guayaquil, en búsqueda de

realizar sus estudios de tercer nivel en las distintas universidades ofertadas, teniendo como factor común, la dificultad que experimentan junto a sus padres de encontrar vivienda cerca de la universidad deseada o escogida, los mismos que manifiestan en nuestra investigación cualitativa que ocurre por el poco conocimiento de la ciudad, la poca experiencia en búsqueda de una vivienda, y la falta de contactos de arrendatarios o recomendaciones.

Según la investigación de mercado previamente realizada existe un alto índice de estudiantes pre universitarios que llegan a Guayaquil anualmente, con el interés de empezar y desarrollar su carrera universitaria, en donde determinamos según la fuente periodística Diario El Universo, en un análisis realizado en 2022, el 16% de la población de bachilleres, llegan a dicha ciudad desde otras provincias, y son considerados foráneos, por lo consiguiente, a partir de datos previamente obtenidos en entrevistas realizadas a dicho grupo de personas, determinamos que escogen la ciudad de Guayaquil, sobre todo por la amplia oferta de universidades de prestigio, por los atractivos de la urbe y sus alrededores, y porque consideran que es una excelente alternativa para encontrar buenas plazas de trabajo mientras estudian o posteriormente, es por esto, que este servicio está dirigido a hombres y mujeres entre los 17 y 21 años de edad, con un nivel socioeconómico B y C+ que poseen un estilo de vida cómodo, hace uso de sus redes sociales, tiene todas sus necesidades cubiertas por sus padres, con amplias expectativas de entrar a una nueva etapa estudiantil, con metas y objetivos planteados sobre sus preferencias de carreras universitarias.

Nuestro modelo de negocio tiene doble enfoque, ya que ofrecemos un servicio de empresa a consumidor (B2C), en donde interviene el usuario que es el estudiante interesado en encontrar un espacio cerca de su universidad escogida, para el cual, se implementarán ferias y activaciones en colegios, contenido publicitario específicamente para ellos, testimonios de estudiantes, videos informativos y vallas cerca a colegios y universidades, además un servicio de empresa a empresa (B2B), en donde se dirige al host o arrendador que sería nuestro proveedor y emprendedor que se registra en CaletApp para ofrecer su inmueble y generar ingresos, estos son mujeres y hombres de 35 a 50 años de edad, casados y con hijos, con niveles superiores de

estudio, tienen un trabajo estable, viven en Guayaquil, son de clase B y C+, tienen espacios disponibles para alquiler, como departamento, suites o cuartos, además de que poseen un estilo de vida cómodo, y salen a comer fuera de casa con frecuencia. Dentro de este último apartado, contamos con el ideal de pautar contenido en redes sociales, webinars, guía del paso a paso para ser host, testimonios de usuarios, y otras estrategias de marketing.

La Empresa CaletApp iniciará sus operaciones desde una aplicación que estará disponible tanto en las plataformas virtuales de smartphones que son compatible con ANDROID e IOS con una descarga totalmente gratuita, así mismo consta de una página web que cuenta con un diseño de interfaz juvenil, moderno y fácil de usar para nuestros usuarios. La página web tiene como principal función darle la bienvenida al estudiante, una breve descripción de qué se trata CaletApp y quienes somos como empresa, los beneficios del servicio, un apartado de testimonios, además la optimización de tiempo para encontrar un departamento acorde a las necesidades del estudiante, por lo que cuenta con un sistema de filtros por categoría, el principal y más innovador es el filtro por universidad, que le permite al usuario escoger su universidad, y visualizar los distintos espacios en alquiler alrededor de dicha institución de educación superior; tenemos el filtro de precios, tipo de vivienda, comodidades, entre otros.

PALABRAS CLAVE: Estudiantes, Provincia, Universidad, Alquiler, App, Inmueble, Flutter, móvil

3. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Según el (CSIC, 2017) La ética en la investigación exige que la práctica de la ciencia se realice conforme a principios éticos que aseguren el avance del conocimiento, la comprensión y mejora de la condición humana y el progreso de la sociedad. Se focaliza el interés en la consideración de los aspectos éticos de la investigación, en su naturaleza y fines.

“La investigación cualitativa comparte muchos aspectos éticos con la convencional. Así, los aspectos éticos que son aplicables a la ciencia en general lo son también a la investigación cualitativa. Por ejemplo, lo que puede decirse de las relaciones de la ciencia con los valores de verdad y de justicia se aplica igualmente a esta modalidad de

investigación. La práctica científica, como práctica de la libertad, es idéntica cuando realizamos investigación cualitativa. Sin embargo, los problemas, los métodos y la comunicación y divulgación de la investigación cualitativa plantean algunos conflictos adicionales” (González M, 2018)

Por lo anteriormente mencionado, los investigadores deben tener en cuenta a la hora de la recolección de datos dentro de la investigación cualitativa, el proporcionarle a los participantes un consentimiento informado donde se menciona la confidencialidad de los datos obtenidos y los posibles riesgos a los que pueden enfrentarse los participantes en el momento que se realice el estudio.

“Las consideraciones éticas no constituyen un tema aparte de los métodos en la investigación cualitativa, con los cuales se impregnan y confunden” (Parra M., 2017).

A continuación se explican brevemente los puntos mencionados. La discusión de la ética en la investigación cualitativa debe ser ampliada con la participación de académicos e investigadores en una convicción pluralista, en instituciones y organizaciones que hacen investigaciones; así se podría contribuir a un aumento en la calidad de la investigación cualitativa

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de Valery Gonzaga, Adriana Restrepo, María Belén Rosado, Kianny Hidalgo, y Christian Rugel, explica el plan de negocios del proyecto denominado “CaletApp”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

4. ANTECEDENTES

La Perla del Pacífico mantiene la esencia de ser acogedora. Cada año son más los jóvenes que deciden trasladarse desde sus lugares de origen para estudiar y, posteriormente, anclarse en la ciudad.

“Un 16 % de bachilleres llegan de otras partes a estudiar la universidad en Guayaquil; muchos se gradúan y echan raíces en la urbe. Sólo tomando como muestra los estudiantes de otras provincias que concentra la Universidad de Guayaquil, una de las principales de la ciudad, se puede tener una idea del gran número de estudiantes

foráneos que existe en los centros de educación superior. Más de 60.000 estudiantes, al menos 9.700 son de las otras 23 provincias. Allí figuran, con la densidad más alta de alumnado, El Oro, Manabí, Los Ríos y Santa Elena.” (El Universo, 2021).

Según la fuente periodística Diario el Comercio, los jóvenes foráneos provienen de 17 de las 24 provincias del país. Llegan a Guayaquil, principalmente de Los Ríos, Manabí, Esmeraldas, El Oro, Santo Domingo de los Tsáchilas, Santa Elena. Dejaron su hogar y su familia para establecerse en Guayaquil y seguir una carrera universitaria que, en algunos casos, no existe en sus provincias. Detrás de esa búsqueda de oportunidades y, en ocasiones, de deseos de independencia hay muchos sacrificios, soledad y duras experiencias.

Sobre el lugar en donde habitan, un estudio realizado por Diario El Comercio con alumnos de la Universidad Espíritu Santo, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Universidad Estatal de Guayaquil y Universidad Casa Grande determinó que la mayoría de los jóvenes de Santo Domingo se concentran en Samborondón. Los orenses, riosenses y manabitas prefieren Urdesa, Kennedy, Alborada, Samanes y Sauces. La mayoría vive en departamentos alquilados, mantenidos por sus padres; una minoría tiene casas o departamentos propios o vive en residencias.

“Fue muy difícil adaptarse. Al principio no conocía la ciudad ni las calles, pero poco a poco fui aprendiendo, sobre todo con la ayuda de mis compañeros de clase”. Ronaldo Velasco, de Manabí (Diario El Comercio, 2021)

“Yo quise venir a estudiar aquí en Guayaquil por estatus, porque en Babahoyo no hay oportunidad de surgir”. Adrián Garnica, de Los Ríos (Diario El Comercio, 2021)

Uno de los grandes pasos en la vida de un estudiante es pasar a la etapa universitaria, dicho paso conlleva bastante incertidumbre y dudas sobre el futuro del mismo. Se despejan varias preguntas en familia, ¿a qué universidad ir? , ¿en qué ciudad?, pero la base de todo es la inconformidad e incertidumbre de no saber dónde habitar, a partir de ese momento el estudiante junto a su familia inician la ardua tarea de

buscar el lugar ideal para su estadía, y realizan distintas acciones como recorrer calles de Guayaquil, llamar a números de anuncios, visitar departamentos, y buscas en redes sociales lugares en alquiler. En el proceso de Design Thinking se evidencian las respuestas a las interrogantes de ¿qué?, ¿cómo?, ¿por qué?, parte desde que el estudiante universitario llega de otras provincias y está buscando establecerse en la ciudad de Guayaquil, el estudiante siente esa motivación por querer alcanzar metas en su proceso profesional y cumplir sus objetivos como futuros profesionales. Por último, el estudiante se siente motivado en buscar opciones de universidades y un lugar donde residir que cumpla con todas sus expectativas. Por tal motivo, se siente curioso por investigar su mejor alternativa para poder ejercer su título universitario. Iniciamos la etapa de empatizar de la herramienta de negocio design thinking, se detectó que estos jóvenes foráneos, junto a sus tutores, presentan problemas para encontrar el lugar ideal para residir en Guayaquil, incluso, consideran que es la parte más difícil porque prefieren viviendas cercanas a la universidad escogida para ahorrar dinero en transporte, y se prioriza que la vivienda se encuentre en una ubicación estratégica, cerca de los principales supermercados, centros comerciales, lavanderías, farmacias u otros comercios, pero en la mayoría de los casos ya se encuentran ocupados, o los precios son muy elevados. La situación es más compleja, al ser un estudiante que llega desde otra provincia, ya que intervienen varios factores, como el desconocimiento de la ciudad, la inseguridad de estar lejos de sus hogares, junto al miedo de sus padres de familia.

A partir de esa necesidad existente detectada que ha pasado desapercibida y que ha sido experimentada también, por tres de cinco estudiantes de nuestro grupo de titulación, y luego de pasar por un proceso de ideación, nace CaletApp, una aplicación que facilita la búsqueda de vivienda a este segmento de mercado antes mencionado, mediante elecciones personalizadas que permiten tomar y alquilar un lugar que se ajuste a las necesidades y que permite elegir varios aspectos como la ubicación, distancia a la universidad de destino, cercanía con sitios como comisariatos, farmacias, restaurantes, hospitales, etc. Una aplicación que viene a simplificar y reemplazar esa búsqueda tradicional llena de incertidumbre para el estudiante y sus padres.

Por lo expuesto, lanzamos un prototipo que consistió en una landing page inicial que pretendía mostrar las principales funciones que tendría CaletApp con su interfaz y sistema de filtros por categoría de vivienda, precio y más, realizamos el respectivo testeo con estudiantes de otras provincias, quienes mostraron un alto grado de aceptación con la idea de negocio, porque estamos atendiendo una necesidad que no ha sido cubierta y que es de gran ayuda para todos ellos y les brindamos seguridad con innovación y la certificación respectiva. Nos brindaron pautas y opiniones sobre qué otras funcionalidades les gustaría que tenga la aplicación y pensando en diferentes servicios que se podría incluir en los próximos años.

Testeamos la propuesta con padres de familia de jóvenes universitarios y preuniversitarios foráneos, quienes mostraron aceptación con CaletApp, alegando que será de mucha ayuda para encontrar vivienda en Guayaquil, de una forma más segura para sus hijos, y esto debido a una de nuestras funcionalidades, de hacer certificaciones previas a los arrendadores que deseen publicar sus inmuebles en la aplicación.

Se finalizó el proceso de testeo, teniendo un acercamiento con personas que quieren alquilar sus espacios disponibles; los arrendadores, quienes sí están interesados en hacerlo mediante CaletApp por ser una plataforma más formal y estar dirigida a un grupo objetivo de estudiantes foráneos que ellos prefieren tener como inquilinos.

5. JUSTIFICACIÓN

La investigación se justifica debido a la pandemia denominada Covid-19, las personas deben evitar el contacto físico para no seguir promulgando el virus, por ello se recomienda, se realicen todo trámite por medios virtuales, lo que nos lleva a la necesidad de adaptarnos a dichos medios digitales y también la distancia entre una ciudad u otra, en el caso de la búsqueda de un lugar para vivir.

Después del impacto que causó la pandemia y tener que adaptarnos a la nueva realidad social y laboral que dió como resultado un confinamiento, que poco a poco las actividades presenciales se volvieron a integrar en nuestro día a día, en especial los institutos educativos superiores. Se ha podido analizar en como una gran cantidad de estudiantes han venido a Guayaquil y samborondón a realizar estudios superiores por varios factores como la nula existencia de universidades en sus provincias, el poder

realizar sus estudios en universidades de prestigio o poder obtener oportunidades profesionales.

Muchos estudiantes foráneos no tienen la oportunidad de venir por la falta de información, sobre viviendas o donde encontrar farmacias, lavanderías, qué tipo de transportes son más seguros en la ciudad de Guayaquil, se pierden la oportunidad de estudiar fuera de su ciudad. Esta situación se comprobó al compartir las experiencias de cómo fue el proceso universitario de 3 de 5 integrantes del grupo CaletApp que son de otras provincias que llegaron a realizar sus estudios superiores a Guayaquil y pasaron por muchos problemas al momento de buscar una vivienda y sobre todo destacan la poca información que tuvieron al llegar a una nueva ciudad.

Es por eso que nace la aplicación, CaletApp, una herramienta que tiene como misión brindarles la facilidad de encontrar viviendas de alquiler ideales y de acuerdo a sus necesidades, para estudiantes preuniversitarios que deseen encontrar residencia para largas estadías y en una ubicación estratégica cerca de la universidad elegida.

6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

6.1. Objetivo General:

Crear una aplicación móvil para publicar y buscar viviendas en alquiler en la ciudad de Guayaquil, de una manera que ofrece a los estudiantes de alquiler cerca de su universidad, de una forma más rápida, cómoda y segura

6.2. Objetivos Específicos:

- Identificar las necesidades de los estudiantes, así como su tendencia al momento de buscar un departamento.
- Establecer los factores claves que influyen en la decisión de alquiler de un espacio para un estudiante foráneo.
- Diseñar una aplicación móvil para publicar y buscar viviendas en alquiler en la ciudad de Guayaquil, a través de herramientas de diseño de aplicaciones móviles
- Determinar la capacidad de pago del consumidor de alquileres en Guayaquil.
- Establecer canales de comunicación para poder alcanzar un mayor alcance.

- Hacer convenios con aliados estratégicos en el sector de inmobiliarias.

7. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO

CaletApp es una app que nació debido a la necesidad detectada por medio de la investigación de mercado realizada, utilizando método cuantitativo y cualitativo, por medio de estudiantes de provincias que desean encontrar un lugar seguro donde poder vivir durante su estancia en la ciudad de Guayaquil, mientras cursan sus estudios universitarios. Tradicionalmente el proceso de búsqueda de un departamento era la parte más complicada tanto para el estudiante como para el padre de familia, esto a causa de que no siempre se logra encontrar una buena ubicación que sobre todo tenga cercanía a la universidad de destino y que además disponga en sus alrededores lugares estratégicos como comisariatos, farmacias, librerías, etc.

CaletApp contará con un plan de estrategias de marketing que se desarrollará e implementará en 4 fases, nos centraremos en nuestra propuesta de valor dándole un enfoque a los precios asequibles y certificaciones.

Es una aplicación personalizada, en donde el usuario podrá filtrar de acuerdo a sus necesidades, como ubicación, precio, tipo de vivienda. CaletApp es una aplicación gratuita que cuenta con un interfaz de fácil uso, buscando la fidelización de nuestros usuarios y la aceptación dentro del mercado. Implementaremos como primera fase una expectativa donde se desarrollará netamente estrategias de comunicación en las diferentes redes sociales, pautas digitales, vallas publicitarias en universidades y colegios. En la fase 2 es donde encontramos el lanzamiento oficial de CaletApp para poder posicionarnos en la mente del consumidor, contando con el apoyo de sus aliados estratégicos como son universidades e instituciones educativas. En la fase 3 buscamos esa aceptación del mercado con la finalidad de tener una conexión con el usuario, lograr fidelización y la última fase es la de KPIs, es decir medir los resultados del plan estratégico para después realizar mejoras e innovar en caso de que aplique.

CaletApp es una aplicación móvil y página web, la misma es compatible con android e ios, lo que buscamos es ser intermediarios en el alquiler de espacios de residencia, como habitaciones, suites, departamentos, pensionados universitarios, y

casas compartidas, a jóvenes de 17 a 24 años, que vienen a Guayaquil de sus provincias natales en busca de un título universitario.

Como aplicación tenemos dos tipos de clientes, el arrendatario y los estudiantes, El arrendatario o anfitrión tendrá la oportunidad de alquilar su espacio, de una forma más rápida y segura, ya que por medio de la aplicación tendrá un mayor alcance a futuros arrendatarios, debido a que tendrá una amplia visualización en su categoría, además tendrá la garantía de que alquilara a personas seguras y que hayan realizado previamente un proceso de certificación ya que existe un temor de parte de los arrendadores de tener a alguien desconocido en sus viviendas.

El estudiante por su parte tendrá la oportunidad de adquirir un servicio seguro y de acuerdo a sus necesidades, mediante precios flexibles y de una forma más sencilla, ya que por otros medios se solicita una mayor cantidad de documentos para poder alquilar, además el servicio al cliente estará ayudando constantemente en cualquier inquietud ya sea para el host o el anfitrión, ya que se contará con distintas vías de comunicación tales como call center, redes sociales, whatsapp y llamadas directas, contaremos con asesores especializados en ofrecer buena atención y capacitados en los servicios que se ofrecen en la aplicación para poder resolver dudas de manera instantánea.

Caletapp inicia sus operaciones con un capital de \$11.989,36 el cual tiene una base de un préstamo de \$6000 y el 49,46% es inversión de los 5 socios que conforman la empresa. La empresa al ser en su mayoría tecnológica requiere computadoras, hosting, dominio, página web, programación, permisos, licencias y la app móvil. Por lo tanto, el activo más importante de la empresa es la tecnología. Debido a nuestra propuesta donde no buscamos principalmente el lucro sino la solución a un problema real debemos mantener nuestras ventas ya que el margen es menor y el riesgo es alto.

La empresa CaletApp cuenta con un personal altamente profesional en el cual podrá cubrir todas las funciones que necesita, para poder tener un funcionamiento de punta. Nuestro gerente general estará a cargo de la parte administrativa de CaletApp, además

de delegara las funciones que tiene cada uno. Tendremos un coordinador de marketing que estará encargado de implementar las estrategias y medir los resultados para poder hacer cambios en el camino en ser necesario. Tendremos un programador quien estará encargado del funcionamiento de la App y página web así como en las actualizaciones y mejoras de CaletApp. Nuestro asesor de ventas y de clientes estará en contacto con nuestros usuarios asistiendole en cualquier momento e inconveniente que tenga.

8. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO

8.1. Descripción del producto/servicio

Modelo de negocio virtual, que funciona con una aplicación móvil y página web, compatible con android e ios, en donde seremos intermediarios en el alquiler de espacios de residencia, como habitaciones, suites, departamentos, pensionados universitarios, y casas compartidas, a jóvenes de 17 a 24 años, que vienen a Guayaquil, desde otras provincias a estudiar la universidad. Los espacios que brindaremos serán ofertados en zonas cercanas, y alrededor de cada universidad de la ciudad, entre ellas podemos mencionar: Universidad Casa Grande, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Universidad Estatal de Guayaquil, Universidad de Especialidades Espíritu Santo, etc.

El pre estudiante deberá registrarse en la app con datos básicos como correo electrónico, nombres completos, fecha de nacimiento y número de teléfono, deberá aceptar términos y condiciones en cuanto a la protección de datos, luego procederá a subir una fotografía de su matrícula o registro universitario, para certificar que es un usuario universitario, y enseguida puede activar su cuenta en la App y tendrá acceso a las diferentes categorías de tipo de vivienda, tales como suite, departamento, vivienda con cuarto compartido, y podrá filtrar el rango de precios que desea elegir.

En cuanto al anfitrión que desee alquilar su espacio disponible en la aplicación, deberá registrarse en la misma sección para arrendadores, poner sus datos básicos, como nombres completo, correo electrónico y teléfono, por ende, procede a aceptar términos y condiciones para la protección de datos, y tiene acceso inmediato a armar su perfil de arrendador subiendo fotos y videos de su suite, departamento, casa o pensionado, especificando las características y detalles del espacio, llenando el formulario de

inscripción de vivienda para ser visualizada por los estudiantes, a continuación le da a publicar y tendrá su espacio de alquiler subido en la aplicación móvil.

Los pre-estudiantes tendrán muchos beneficios al estar suscritos en CaletApp, ya que haremos un convenio de publicidad con marcas de supermercados como Del Portal, El Coral, Santa María, entre otros, de igual forma, lavanderías, tiendas de moda, farmacias, y más, dando de esta forma a los alumnos cupones de descuento, exclusivos para ellos.

Los datos personales ingresados dentro de Caletapp serán tratados con responsabilidad y se mantendrá toda la confidencialidad, estableciendo y manteniendo las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, evitando alteración, destrucción, uso, acceso o divulgación de los datos.

- Aplicación con un diseño amigable y dinámico para el uso del usuario, donde encontrará varias pestañas, divididas por categorías, con la opción de filtrar, de forma organizada y personalizada, para poder acceder a todas sus funciones.
- El usuario podrá visualizar dentro de CaletApp las diferentes opciones y servicios que brinda, así como imágenes detalladas del lugar y el precio que se adapte al bolsillo del estudiante.
- Caletapp hace un contrato con el arrendatario y el arrendador, aceptando los acuerdos y las cláusulas de mutuo acuerdo.
- Pagos por medio de la aplicación, con un software de pagos incorporado, en donde la persona ingresa los datos de su tarjeta de débito o crédito y se le envía un código a su correo electrónico o celular registrado en la entidad bancaria emisora de la misma, para mayor seguridad.

8.2. Propuesta de valor anfitrión

El anfitrión tendrá la oportunidad de alquilar su espacio, de una forma más rápida y segura, ya que por medio de la aplicación tendrá un mayor alcance a futuros arrendatarios, ya que contará con una amplia visualización en su categoría.

Tendrá la garantía de alquilar a personas certificadas y seguras, como estudiantes que llegan a Guayaquil desde otras provincias buscando donde vivir, ya que existe temor de parte de los arrendadores de meter a cualquier persona en su hogar.

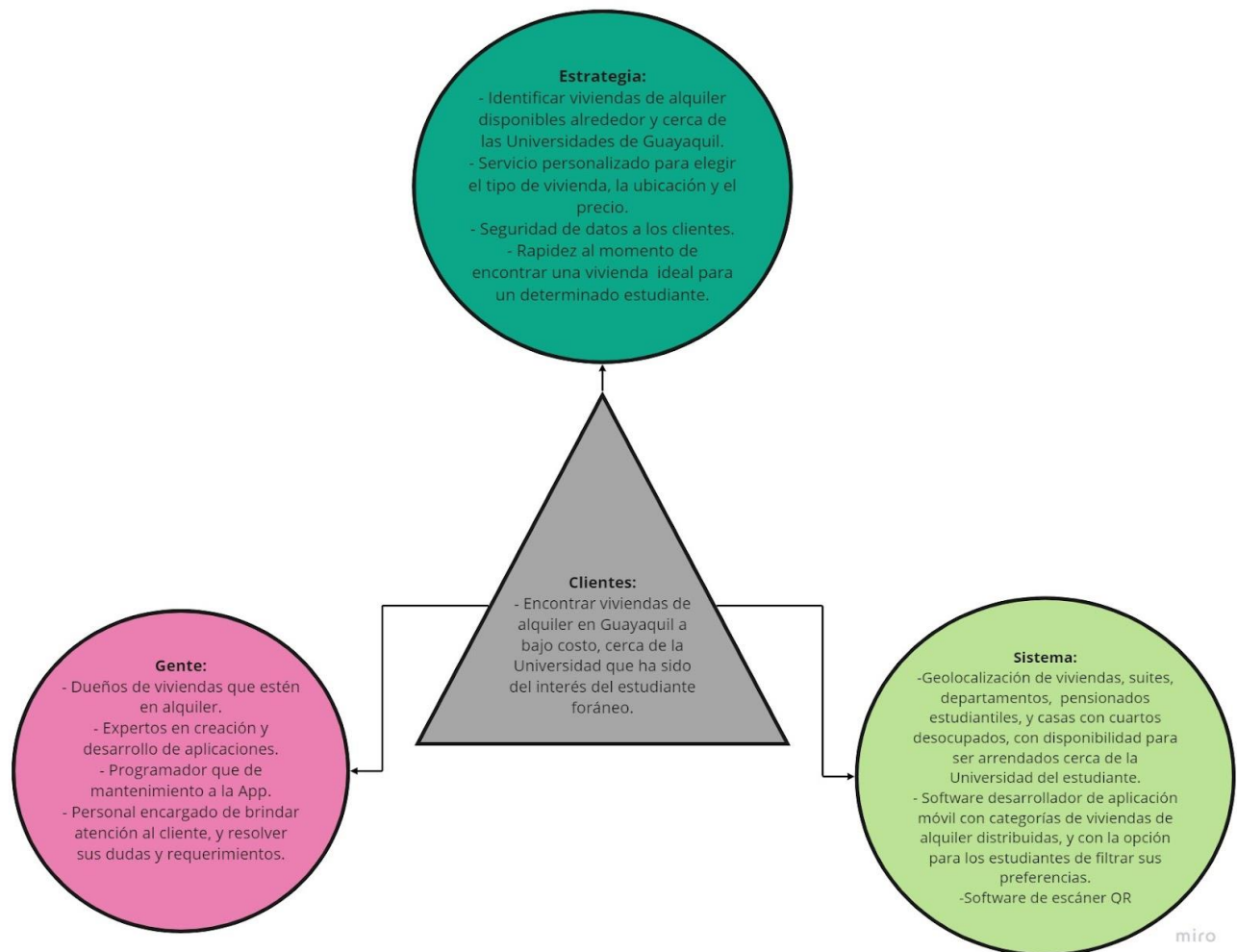
8.3. Propuesta de valor usuario - preuniversitario

Enfocados en las necesidades de los estudiantes pre universitarios que deseen o busquen un lugar para vivir mientras cursan sus estudios. Para lo cual es importante destacar que mediante precios flexibles y económicos lo podrán hacer, y de una forma más sencilla, ya que por otros medios se solicita una mayor cantidad de documentos para poder alquilar, tales como: roles de pago, últimas cifras del semestre en la cuenta bancaria de la persona interesada en arrendar, etc. Teniendo en cuenta que la app promete implementar mucho más servicios. Y funcionar como un medio de acceso directo con las instalaciones las cuales estarán certificadas.

8.4. Servicio al cliente

Se contará con distintas vías de comunicación tales como call center, redes sociales, whatsapp y llamadas directas para resolver problemas que necesiten mayor atención y servicio de buzón de sugerencias para mejorar servicios. Se tendrá asesores especializados en ofrecer buena atención y capacitados en los servicios que se ofrecen en la aplicación para poder resolver dudas de manera instantánea.

9. Triangulo de servicios



Fuente: Elaboración Propia

9.1. Explicación Triangulo de Servicios

Las personas interesadas en arrendar son fundamentales para cumplir con el objetivo de la propuesta de valor la cual es identificar viviendas disponibles de alquiler para estudiantes, y con el cumplimiento de las estrategias planificadas por Caletapp, para poder brindar los valores agregados.

El programador es ideal debido a que es la persona la cual mantiene la seguridad informática que ingresan en la app, además da solución a problemas de los clientes de

manera rápida y segura, cumple con el mantenimiento de la información dentro de la web. y el personal para atención al cliente responderán con empatía y rapidez brindando una atención personalizada y rápida.

9.2. Relación Estrategia - Sistemas

Dentro de sistemas contamos con un software que cumple con todos los estándares de seguridad de toda la información de los usuarios. Misma que estará respaldada y con un sistema de análisis de tendencia , con un servidor web, software de escáner Google Assistant, obteniendo informes detallando los resultados de los mismos. Todas estas herramientas nos permitirán mantener los datos con sus respectivos respaldos . En conjunto con los diferentes sistemas como Ms project, avast, Open office, etc. (Xataka, 2022)

9.3. Relación Estrategia - Cliente

Buscamos encontrar viviendas de alquiler a bajo costo para los estudiantes foráneos que lleguen a vivir a la ciudad de Guayaquil, por medio de un servicio personalizado para que el alumno tenga opción de elegir el tipo de vivienda de su preferencia, ya sea suite, departamento, o cuartos en una casa compartida, con la alternativa de elegir también la ubicación en la que desea encontrar dichos espacios, y el rango de precios que más se ajusta al presupuesto estimado por sus padres.

9.4. Relación Personas - Sistema

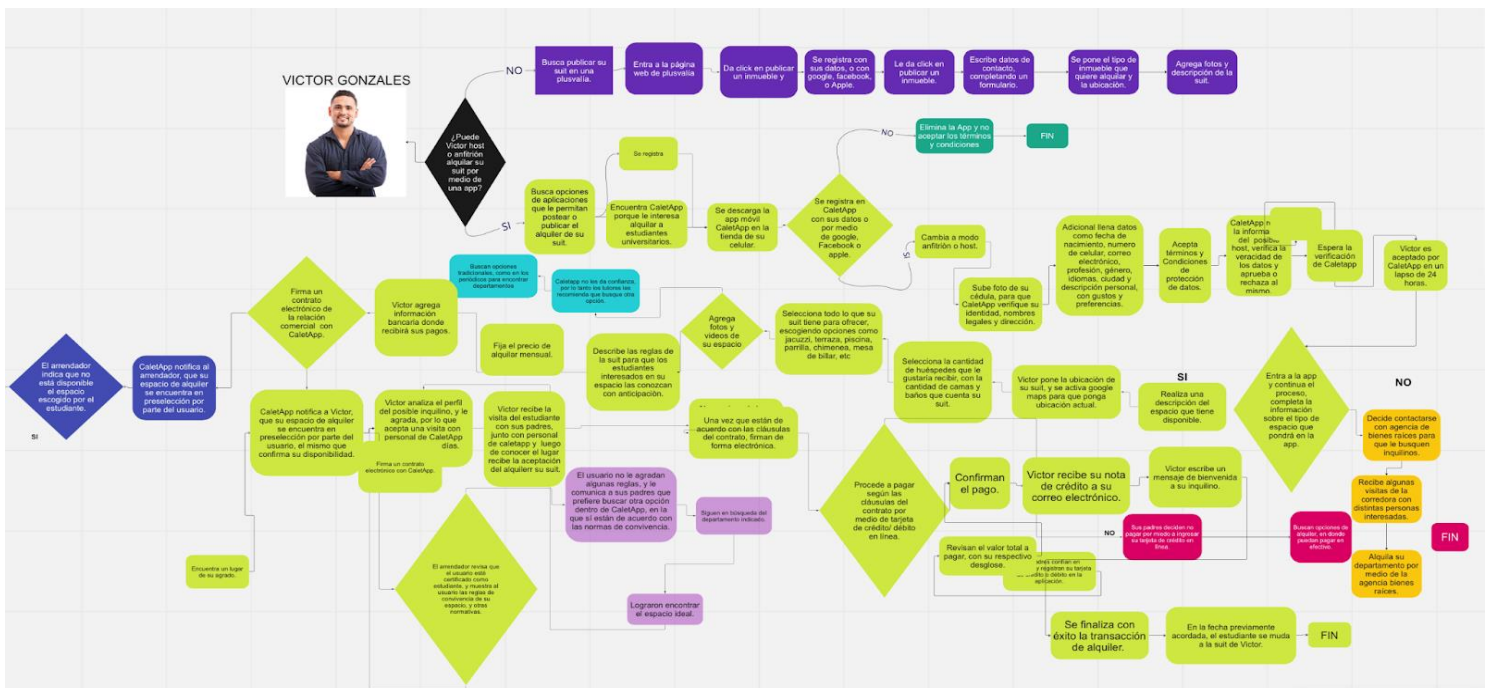
Es importante destacar que nuestros proveedores (personas naturales) tiene departamentos y suites disponibles en lugares estratégicos donde están ubicados en sectores interesantes, que mediante el sistema aplicado en una APP es amigable y organizado con espacio en el que se puedan registrar y dar a conocer sus bienes que pueden ser vistos y alquilados por nuestros usuarios que son los próximos estudiantes de universidad.

9.5. Relación Personas - Cliente

La importancia de preocuparse por los clientes es algo que siempre habrá por parte de CaletApp, ya que consideramos que las necesidades y demandas que exige el consumidor en la actualidad deben adaptarse, para así lograr establecerse en el mercado a corto y a largo plazo. Caletapp buscará siempre el bienestar del usuario por lo tanto cada cierto periodo de tiempo realizará una encuesta de satisfacción al cliente para tener en cuenta cuál es la percepción sobre el servicio de la aplicación.

10. Proceso de producción/ prestación del servicios

10.1. Flujo de Procesos



Fuente: Elaboración propia

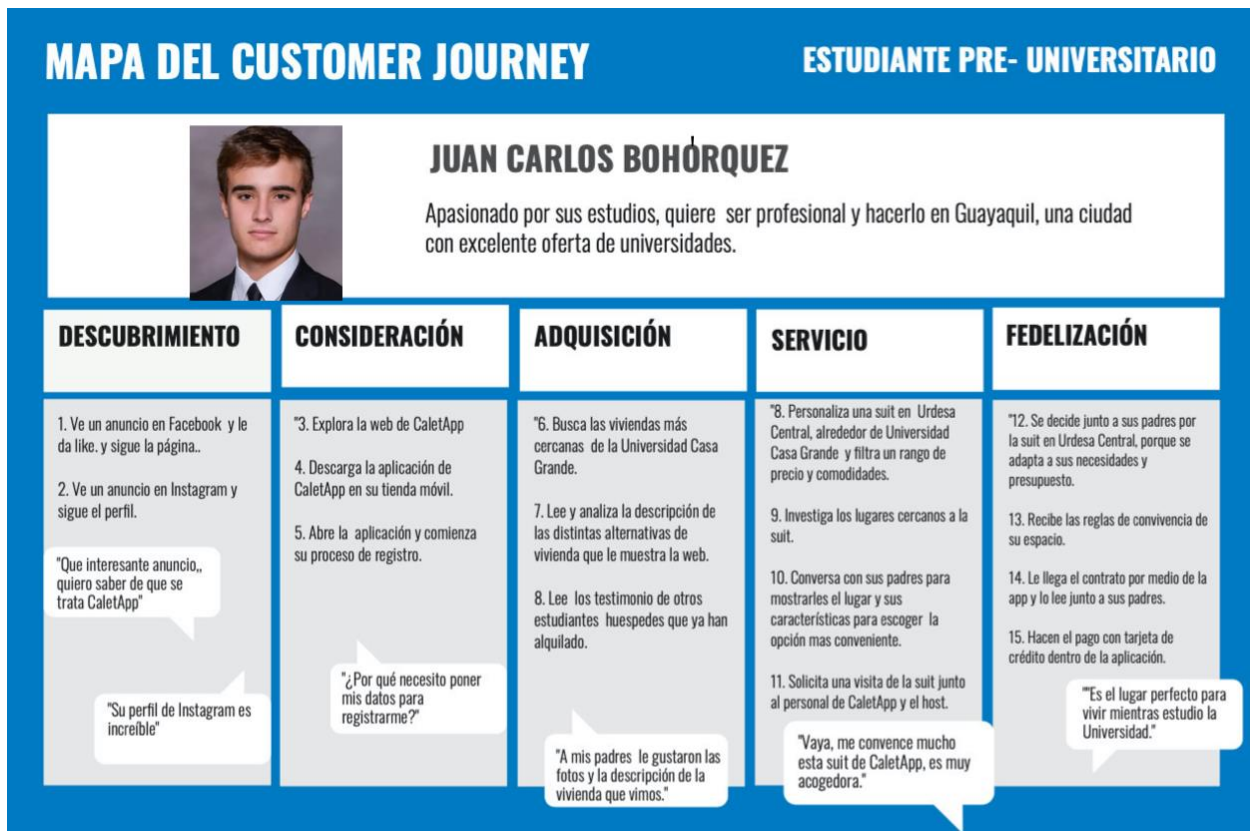
10.2. Explicación de Flujo de procesos

Iniciando nuestro proceso de producción del servicio de CaletApp, lo que se hará es que el usuario pueda decidir si quiere ingresar como host o anfitrión, después se registra en la web y tiene que cumplir un checklist inicial respecto a toda información de seguridad sobre el usuario.

En esta etapa inicial se hará escribir datos de contacto, completando un formulario, todo esto con el fin de proteger a todos nuestros clientes, luego el host seleccionará todo lo que quisiera que el lugar de vivienda elegido tenga, escogiendo opciones como terraza, piscina, parrilla, chimenea, lavandería, etc, el anfitrión por su parte seleccionará la cantidad de huéspedes que le gustaría recibir, con la cantidad de camas y baños que cuenta su suite.

Finalmente el host procede a pagar según las cláusulas del contrato por medio de tarjeta de crédito/ débito en línea, y el anfitrión recibe su nota de crédito a su correo electrónico y le da un mensaje de bienvenida a su huésped.

10.3. Proceso Estudiante Pre - Universitario



Fuente: Elaboración Propia

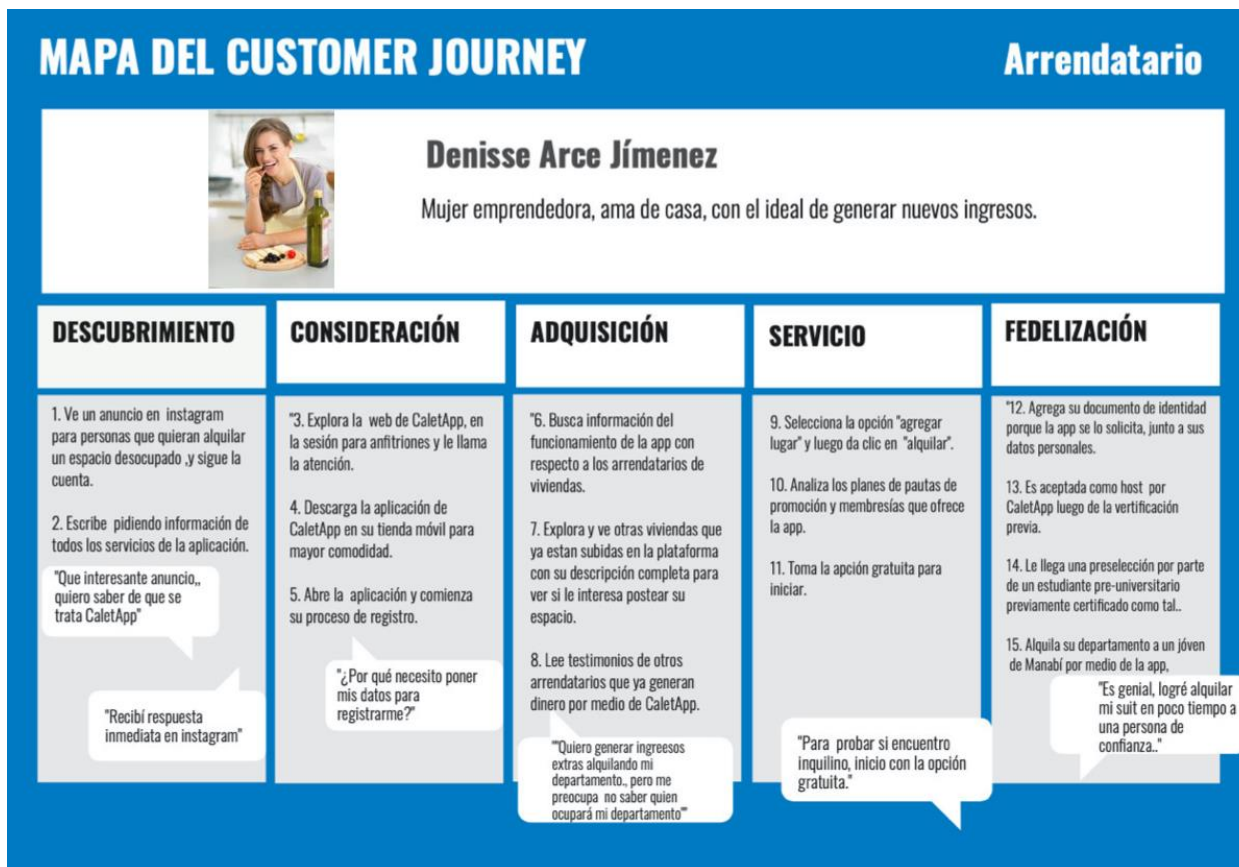
10.4. Proceso Padre de Familia



Fuente: Elaboración propia

10.5. Proceso de Arrendatario

Fuente: Elaboración Propia



11. Determinación de la capacidad productiva

La capacidad productiva está directamente relacionada con el Hosting, ya que entre mayor capacidad cuente este, va a poder soportar a una cantidad más grande de personas. El hosting que usa CaletApp permite entre 200 a 250 conexiones simultáneas, con una capacidad aproximada de 450,000 visitas al mes y 15,000 visitas diarias, estos valores son aproximados en base a las características técnicas del hosting adquirido, y requerimientos de la aplicación.

La capacidad productiva de CaletApp va de la mano con la demanda, la misma que se explica en la siguiente tabla:

Población Guayaquil	2.700.000,00
% de Estudiantes Educación Superior	5,39%
Población Estudiantes Educación Superior	145.661
% Estudiantes Foráneos en Guayaquil	16%
Total de Estudiantes Foráneos en Guayaquil	23.306
% ACEPTACIÓN APP.	93.3%
DEMANDA	19.810
% Estudiantes Foráneos que usarían la APP nueva en el mercado.	5.85%
DEMANDA REAL ANUAL	1160

Fuente: Elaboración Propia

Esta información recolectada se obtuvo a través de las fuentes consultadas, tales como: INEC para la población de Guayaquil, el porcentaje de estudiantes educación superior, el % Estudiantes Foráneos que usarían la APP nueva en el mercado es de 5,85% esto lo obtuvimos mediante encuestas.

AÑO 1													
		TRIMESTRES											
ABSORCIÓN		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
TRIMESTRE 1	85	10	35	40									
TRIMESTRE 2	245				80	75	90						
TRIMESTRE 3	365							70	145	150			
TRIMESTRE 4	465										155	155	155
TOTAL	1160	10	35	40	80	75	90	70	145	150	155	155	155

En el primer trimestre se estima empezar una apertura mediante redes sociales con una captación de clientes medio, esto debido a que en estas fechas los estudiantes están en vacaciones y se encuentran en otro tipo de procesos, en el segundo trimestre se ve una subida bastante grande debido a que empiezan las clases en región costa y todos los estudiantes y padres tienen que buscar un lugar de vivienda, en los siguientes trimestres se estima tener una mayor captación y así nuevos clientes, al final del año se estima tener 155 casas alquiladas teniendo una variación en cada trimestre dependiendo del ciclo de clases de los estudiantes.

Con todos estos datos se puede decir que tenemos una capacidad productiva buena debido a la demanda anual de personas que visitan la página. un promedio de 19.810 visitas anuales y el hosting soporta 15,000 visitas diarias, es decir podremos acaparar el mercado sin ningún tipo de colapso.

12. Ubicación del Proyecto

Las actividades laborales de CaletApp serán en los domicilios de cada uno de los colaboradores, debido a que se realizará teletrabajo y cada colaborador podrá desarrollar sus actividades con sus propios implementos.

13. Diseño arquitectónico

No contamos con instalaciones físicas, a pesar de esto se sugiere a los colaboradores tener espacios adecuados para cumplir con sus jornadas laborales, un lugar comodo, espacioso y que cuente con todos los implementos necesarios:



Fuente: 123RF (2022)

14. Costos

PLAN DE INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
TERRENO	-
OBRAS CIVILES	-
MUEBLES Y ENSERES	
MAQUINARIAS	-
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 2.400,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	2.400,00
ACTIVOS DIFERIDOS	
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	600,00
I +D	-
REGISTRO DE MARCA	\$ 224,00
DESARROLLO PÁGINA WEB/APP	\$ 6.000,00

HOSTING/DOMINIO	\$ 800,00
PATENTES Y LICENCIAS	\$ 100,00
GASTOS FINANCIEROS PREOPERATIVOS	205,25
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	7.929,25
CAPITAL DE TRABAJO	
FACTOR CAJA	15
CAPITAL DE TRABAJO OPERATIVO	
MATERIALES DIRECTOS	
MATERIALES INDIRECTOS	
SUMINISTROS Y SERVICIOS	0
MANO DE OBRA DIRECTA	
MANO DE OBRA INDIRECTA	
INVENTARIO INICIAL	
CAPITAL DE TRABAJO ADM. Y VTAS	
GASTOS ADM	\$1.031,60
GASTOS DE VTAS	\$508,51
IMPREVISTOS (5%)	\$120,00
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	\$1.660,11
TOTAL PLAN DE INVERSIONES	11.989,36

Fuente: Elaboración Propia

La inversión inicial se compone por los activos fijos, activos intangibles y capital de trabajo, estos rubros que intervienen directa e indirectamente en el proyecto equivalen a un total de \$ 11.989,36 los cuales se dividen como: Activos fijos (equipos de computacion) con un total de \$2.400,00, esto debido a que se hara teletrabajo, En los

activos diferidos se ha tomado en cuenta las patentes y licencias, registro de marca, software, página web, el total equivale a \$7.929,25.

Para finalizar, el capital de trabajo está compuesto por la MOD, los gastos administrativos, los gastos de ventas, y el imprevisto que es del 5%, el total de esto es \$1.660,11.

La inversión total que se estima durante el primer año de operación, en activos fijos, activos diferidos, capital de trabajo y los imprevistos, alcanzarán un monto de \$11.989,36, la cual es el 100 % de la inversión total.

14.1. Terreno y Obras Civiles

No se tendrá costos de terreno y obras civiles debido a que cada trabajador desarrollará sus actividades desde su propio domicilio.

14.2. Equipos y Maquinarias

No se tendrá costos de equipos y maquinarias, debido a que cada personal de trabajo utilizará sus propios equipos.

14.3. Muebles y Enseres

No se tendrá costos de muebles y enseres, debido a que todo el personal de trabajo utilizará sus muebles y enseres en los cada uno contará con sus espacios para desarrollar sus actividades dentro del horario laboral..

14.4. Materias primas/ Materiales e insumos

CaletApp ofrece servicio mediante una aplicación, debido a esto, los insumos de materia prima se van dando mediante los costos de sueldos de los trabajadores que se encarga del funcionamiento del servicio, estos valores son otorgados a los trabajadores encargados de la implementación de trabajos en las redes sociales y página web de la aplicación, la cual es Mano de obra directa.

15. Vida Útil del Proyecto

“La vida útil de un proyecto puede determinarse en base al periodo de obsolescencia del activo fijo el cual sea más importante como por ejemplo: maquinarias y equipo de procesamiento, o en el momento que se estima dejarán de recibirse de forma constante los beneficios esperados. Para efecto de evaluación económica y financiera, el horizonte o vida útil del proyecto más utilizado por los expertos es de 10 a 15 años” (Bayly, 2018)

Se calcula que CaletApp tendrá una vida útil que se proyecta a más de cinco años , esto a partir de la implementación del portal web, mediante se van dando las campañas de captación de clientes por todos los medios digitales y así obtener mayores beneficios para los siguientes años.

16. Aspectos Claves

- Estudiantes: Perfil e información de los inquilinos o usuarios registrados en la aplicación, contarán con una protección de datos eficaz.
- La app contará con un filtro tanto para personas que deseen alquilar un alojamiento, como para las personas que van a arrendar sus residencias, habitaciones, suites o departamentos, esto con el fin de tener conocimiento de las personas para mayor seguridad de ambas partes.
- Cumpliendo el Art. 21 de confidencialidad y el Art. 23 cumpliendo con el consentimiento previo para todos los usuarios registrados en la aplicación.

17. Estudio Legal

17.1. Mapeo de elementos

App: Será protegida y se nos dará el derecho del autor

Web: Será protegida y se nos dará el derecho del autor

Confidencialidad: Con datos personales del usuario y arrendatario.

17.2. Propiedad Intelectual

Lo que se quiere para este tipo de modelo de negocios es desarrollar una marca que represente la naturaleza del negocio y el mercado al que se pretende dirigir que son los estudiantes de provincia en busca de vivienda, por ejemplo la imagen de una casa en representación del modelo de negocio, esto con el fin de que sea asociada y rápidamente

reconocida por los usuarios, por lo que se registrará ante el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) los elementos vinculados directamente con la identificación de la marca para evitar plagios e imitaciones de la App.

Logos:

Protección ante el SENADI: Se realizará el proceso de registro de la marca en el SENADI para que se nos otorgue el derecho exclusivo de impedir que terceros comercialicen nuestro servicio de forma idéntica o similar con el mismo nombre o símbolo, o usando una marca muy parecida que genere confusión, como el derecho de franquiciar el servicio, etc.

17.3. Aspectos legales comercio electrónico

El comercio electrónico que engloba cualquier forma de transacción comercial que se realice electrónicamente usando las redes de telecomunicación y utilizando un medio de pago a través de la red. Dentro de las vulnerabilidades están Malware, virus, spyware, troyanos, gusanos, phishing, DDoS.

Firmar un acuerdo de términos y condiciones, en donde se estipulan las cláusulas a tomar en cuenta con respecto al funcionamiento de la aplicación, y el tratamiento de datos de los usuarios registrados.

17.4. Permisos y Certificaciones

- Certificaciones para los arrendatarios: Se realizará testeos, y certificaciones de todos los arrendatarios postulados.
- Mediante los filtros mencionados, se lograrán certificar los alojamientos previo a ser incluidos en la app, esto para asegurarnos de que el inmueble y el arrendatario cumpla con estándares de seguridad para que la persona que vaya se sienta seguro y sepa que está en un lugar que ya fué revisado y avalado.

18. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El modelo de negocios CaletApp muestra que los ecuatorianos aún tienen la oportunidad de emprender y desarrollar ideas novedosas y rentables, las mismas que son destinadas para encontrarle una solución a un problema que se ha dado durante años para los estudiantes de provincias, y no que solo represente una fuente de ingresos para las personas que las componen, este proyecto nace desde la necesidad, después de conversar el primer día todo el grupo de tesis nos pudimos dar cuenta que tres de los integrantes estaban pasando por un mismo problema el cual es encontrar un lugar donde vivir que se ajuste a su economía y sus necesidades.
- Para que el modelo de negocio CaletApp sea posible se tuvieron en cuenta distintas áreas además de la técnica, tales como marketing, legales, financieras, administrativas, y por último investigación de mercado, con lo que se ha logrado tener un proyecto el cual es viable y rentable. Todas las gerencias mencionadas antes fueron realizadas e investigadas a profundidad para saber si el modelo de negocio sería beneficioso para todas las partes involucradas, tales como: colaboradores, estudiantes, padres, y arrendatarios.
- El análisis técnico en este documento fue revisado minuciosamente por todos los integrantes del grupo CaletApp, esto con el fin de tener claro todo el modelo de negocio, esto a su vez me permitió aprender de mi equipo distintas partes técnicas las cuales no tenía conocimiento, ya que cuando estas aprendiendo solo sobre negocios te olvidas de muchas partes administrativas y de recursos humanos, las cuales son de suma importancia para el desarrollo de proyectos y de empresas.
- Esta Gerencia de Estudio Técnico me ha permitido aprender muchas cosas y desarrollar nuevas habilidades en el proceso de creación de un producto o servicio, y se puede demostrar mediante toda la información en las distintas gerencias que el modelo de negocio de CaletApp es novedoso y tiene un mercado el cual no ha sido atendido.

- En base a mi investigación recomiendo que existan mayores aliados para la página web para futuras implementaciones de Caletapp, además de que se hable con cada una de las universidades para que mediante charlas a pre estudiantes den a conocer caletapp y así facilitar la decisión de hacer que los estudiantes de provincias vengan a Guayaquil, ya que muchas veces los padres no toman la importante decisión de mandarlos debido al desconocimiento que tienen de la ciudad.
- Implementar campañas enfocadas para padres de familia de estudiantes de provincia y así poder captar su atención.
- Se recomienda que se hagan versiones nuevas constantemente, de esta manera gozar de beneficios de nuevas actualizaciones, equivalentemente siempre indagar sobre la compatibilidad con otras herramientas de desarrollo que se usen.
- Se recomienda estar atentos a la competencia para de esta manera seguir innovando en el mercado y no perder clientes.
- Capacitaciones constantes en atención al cliente, en uso de herramientas y tecnología.
- Estar siempre pendientes a los nuevas certificaciones y permisos que corresponden de la ley, y en caso de que hubiera que hacer alguna renovación de propiedad intelectual.

19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bizlatinhub (2022). Requisitos tributarios. Obtenido de: <https://www.bizlatinhub.com/es/requisitos-tributarios-contables-ecuador/>
- Bayly, K. (2018). El Ciclo de Vida de un Proyecto de Inversión. *Empresa, Inversiones*.
- El Universo (2022). Un 16% de bachilleres llegan de otras partes a estudiar la universidad en Guayaquil; muchos se gradúan y echan raíces en la urbe: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/un-16-de-bachilleres-llegan-de-otras-partes-a-estudiar-la-universidad-en-guayaquil-muchos-se-graduan-y-echan-raices-en-la-urbe-nota/>
- El Universo (2013). 14 mil foráneos labran sus títulos en Guayaquil. Obtenido de: <https://www.eluniverso.com/noticias/2013/07/21/nota/1187386/14-mil-foraneos-labran-sus-titulos-guayaquil/>
- Contifico (2019). Obligaciones de empresarios. Obtenido de: <https://contifico.com/principales-impuestos-que-pagan-las-empresas-en-el-ecuador/>
- Derecho (2022). Ley de comercio electrónico. Obtenido de: <https://derechoecuador.com/ley-de-comercio-electronico-firmas-y-mensajes-de-datos/>
- Derecho (2022). Como registrar una marca. Obtenido de: <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/como-registro-una-marca/>
- Digitaldot(2022). Seguridad en los eCommerce. Obtenido de: <https://www.digitaldot.es/aspectos-legales-seguridad-ecommerce/>
- Mintrabajo (2022). Tipos de contrato de trabajo. Obtenido de: <https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>

- Xatakandroid (2022). Obtenido de [:https://www.xatakandroid.com/tutoriales/mejor-lector-gr-android-tienes-tu-movil-se-llama-google-assistant](https://www.xatakandroid.com/tutoriales/mejor-lector-gr-android-tienes-tu-movil-se-llama-google-assistant)
- 123rf (2022). Obtenido de: [https://es.123rf.com/clipart-vectorizado/organización de la oficina en casa.html](https://es.123rf.com/clipart-vectorizado/organización%20de%20la%20oficina%20en%20casa.html)
- CSIC. (22 de 04 de 2017). *Ética en la investigación*. Obtenido de <https://www.csic.es/es>.
- González M, .. (2018). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista iberoamericana de educación*, , 29, 85-103.
- INEC. (2019). *inec/Estadísticas_Sociales/TIC*. Ecuador: Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>.
- Parra M. (2017). Aspectos éticos en la investigación cualitativa. *Enf Neurol*, , 12, 118-121.