



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MODELO DE NEGOCIO
YAFUNCIONA!**

**EMPRESA DIGITAL DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y
MANTENIMIENTO PARA EL HOGAR EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL, SAMBORONDÓN Y VÍA A LA COSTA.**

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

Elaborado por:

Alcántara Angela Constante Santos

Tutora:

Bertha Yolanda de Janon Torres

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciada en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

Agosto, 2023

Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación

Yo, **Alcántara Angela Constante Santos** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el autor del trabajo de titulación **Modelo de Negocio YAFUNCIONA: Gerencia de Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial**, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “YAFUNCIONA”.
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 Stefani Omara García Espinoza, Luis Alonso Pérez Pérez, Silvia Andreina Reyes Limones, Manuel Enrique Hormazábal Faust y Fabricio Constante Paredes.

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.

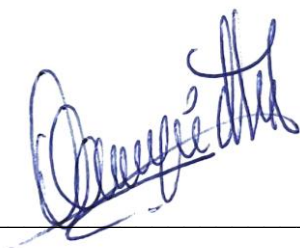


Constante Santos Alcántara Ángela
CI: 0911384212

Declaro que

Yo, Alcántara Angela Constante Santos en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **“Modelo de Negocio YAFUNCIONA: 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.



Constante Santos Alcántara Ángela

CI: 0911384212

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto plantea la necesidad de un servicio que facilite la búsqueda y acceso a profesionales capacitados para solucionar problemas de mantenimiento y reparación en los hogares. Esto pone de manifiesto la dificultad de encontrar rápidamente a expertos en áreas como plomería, electricidad o albañilería, la misma que se acentúa en situaciones de emergencia, donde la falta de contactos y tiempo para resolver el problema resulta en una urgencia.

Asimismo, se resalta que muchos técnicos y maestros de oficios operan informalmente y a menudo carecen de seguridad laboral. Las tasas de desempleo y subempleo en el país resaltan la necesidad de propuestas que conecten la oferta y la demanda de servicios, generando una solución efectiva para ambas partes.

En la investigación de mercado se evidencia un crecimiento en el desarrollo habitacional del país, con miles de personas viviendo en urbanizaciones cerradas. Estos datos señalan a estas zonas como oportunidades de mercado para la empresa.

Los datos del Banco Central del Ecuador revelan que una porción significativa del PIB se destina al consumo para el hogar, lo cual destaca la disposición de las personas a invertir en el cuidado y mantenimiento de sus viviendas. Este interés se suma a la tendencia creciente de las ventas por canales digitales, lo que justifica la inversión en tecnología para el desarrollo de plataformas digitales como aplicaciones móviles y páginas web.

La propuesta de YAFUNCIONA! busca abordar esta creciente necesidad y proporcionar soluciones fiables y rápidas a problemas de reparación y mantenimiento en los hogares. La rapidez se establece como un punto crucial para los clientes, especialmente en casos de emergencia. La seguridad de los datos personales y la calidad de los servicios también son pilares fundamentales.

Para asegurar la calidad en los servicios de reparación, se establecen alianzas estratégicas con instituciones educativas y proveedores de materiales. Esto garantiza técnicos calificados y actualizados, además de mantener estándares de calidad consistentes.

El modelo de negocio de YAFUNCIONA! Se basa en una aplicación móvil que conecta a técnicos con usuarios. La plataforma permite a los clientes elegir técnicos según sus preferencias y necesidades, y los pagos se realizan de manera segura a través de la aplicación. Todo esto se enmarca en una estrategia de marketing que incluye programas de fidelización

para los clientes y prestadores de servicios, así como también en Crossfit de la construcción, un concepto innovador, un taller que se basa en el concepto de hágalo usted mismo.

YAFUNCIONA! es un negocio digital que busca conectar la oferta y la demanda de servicios de reparación y mantenimiento en el hogar, a través de una plataforma móvil, priorizando la calidad, rapidez y seguridad en el servicio, mientras aspira a un crecimiento sostenible y beneficioso para la comunidad.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de los estudiantes, Stefani Omara García Espinoza, Luis Alonso Pérez Pérez, Silvia Andreina Reyes Limones, Manuel Enrique Hormazábal Faust y Angela Constante y explica el plan de negocios del proyecto denominado YAFUNCIONA!; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad de ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

Palabras clave:

YAFUNCIONA. rapidez, reparaciones, mantenimiento, técnicos, maestros y servicios.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

El modelo de negocio YAFUNCIONA!, ha sido desarrollado respetando la propiedad intelectual y asumiendo comportamientos éticos con las personas involucradas.

ÍNDICE

Antecedentes y justificación	1
Objetivos	2
Objetivo General.....	2
Objetivos específicos	3
Breve descripción del modelo de negocio completo	4
Descripción del modelo de negocio	6
GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	7
1.1. Planeación estratégica y del Recurso Humano.....	7
1.1.1. Misión	7
1.1.2. Visión	7
1.1.3. Valores corporativos.....	7
1.1.4. Organigrama de la organización.....	7
1.2. Necesidades de Recursos Humanos	8
1.2.1. Análisis y diseños de puestos del negocio.....	8
1.2.2. Procedimientos de selección de personal a implementar	13
1.3. Compensaciones	15
1.3.1. Descripción de las compensaciones del personal de YAFUNCIONA!.....	15
1.3.2. Prestadores de servicios técnicos y maestros personal externo	15
1.4. Indicadores Claves de Gestión (KPI´s)	16
1.4.1. Fijación de principales KPI´s del negocio	16
1.5. Estudio de Responsabilidad Social Empresarial.....	17
1.5.1. Mapeo de stakeholders.....	17
1.5.2. Selección de stakeholders.....	18
1.5.3. Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial	19
1.5.4. Objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial para cada stakeholder.....	20
1.5.5. Presupuesto asignado a la estrategia de RSE y sus proyectos	21
1.6. Estructura jurídica con la cual funcionará el negocio: Tipo de compañía, estructuración.....	22
1.6.1. Decisiones legales alrededor de organización de la empresa: tipos de contratos de acuerdo a necesidades y responsabilidades de cada miembro del equipo.....	22
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24
Conclusiones	24
Recomendaciones	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población total de Ecuador por edades entre 25 y 65 años	4
Tabla 2	Perfil profesional para el puesto de Gerente General.....	8
Tabla 3	Perfil profesional para el puesto de Jefe de operaciones y compras	9
Tabla 4	Perfil profesional para el puesto de recursos humanos	10
Tabla 5	Perfil profesional para el puesto de supervisor técnico.....	10
Tabla 6	Perfil profesional para el puesto de servicio al cliente.....	11
Tabla 7	Protocolo de selección para prestadores de servicios técnicos y maestros	12
Tabla 8.	Sueldos del personal interno	15
Tabla 9	KPIs del negocio	16
Tabla 10	Objetivos Stakeholders internos.....	20
Tabla 11	Objetivos Stakeholders externos	21
Tabla 12	Evaluación de los gastos administrativos para el proyecto	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Logotipo de YAFUNCIONA!	6
Figura 2	Organigrama de la empresa YAFUNCIONA!.....	8
Figura 3	Aviso de contratación de personal para Gerente General.....	13
Figura 4	Modelo de ingresos	16
Figura 5	Stakeholders internos y externos de la empresa.....	18

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta de estudio de mercado	31
Anexo 2 Aviso de contratación de personal para Jefe de operaciones y compras.....	31
Anexo 3 Aviso de contratación de personal para analista de recursos humanos.....	32
Anexo 4 Aviso de contratación de personal para Supervisor Técnico	32
Anexo 5 Aviso de contratación de personal para Servicio al cliente.....	33
Anexo 6 Aviso de contratación de personal para Gerente General	33
Anexo 7 Modelo de contrato con Prestadores de Servicios	34

Antecedentes y justificación

En las conversaciones cotidianas entre amigos, colegas de trabajo o familiares es recurrente preguntar por datos de personas que puedan resolver problemas de mantenimiento o reparaciones para el hogar, como la rotura de cañerías de agua o de gas, la reparación de una pared agrietada, algún problema eléctrico, etc. ya que estos oficios no se encuentran con facilidad en un sitio web o por redes sociales. Finalmente, las personas tienen habitualmente dos opciones, que les recomienden a alguien o salir a buscarlos en la calle con el riesgo que esto implica. Esta preocupación se vuelve mayor cuando pasa a ser una emergencia y no se tiene el contacto ni el tiempo para resolverlo. Sin considerar, además, la puntualidad o falta de ella, en la mayoría de los casos.

Por otro lado, muchos técnicos o maestros de oficio operan de manera informal y están a la espera de ser contactados por posibles clientes sin una certeza de que así ocurra, lo que ocasiona incertidumbre y precarización de su situación laboral. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la tasa de desempleo a nivel nacional alcanzó el 3,8% en enero del 2023 y el subempleo en 19,3% (INEC, 2020). Una propuesta que conecte la demanda y oferta de servicios, podría ser una solución a esta problemática.

El Comercio realizó un reportaje en el que se evidencia que el desarrollo habitacional se ha incrementado (El Comercio, 2018). Treinta y tres mil personas viven en 30 urbanizaciones cerradas y la tendencia continúa con un crecimiento acelerado tanto en la vía a la Costa, vía a Samborondón y otros polos de desarrollo.

Estos antecedentes, sumados al estudio de investigación realizado, permite anticipar que estas zonas debieran estar consideradas como foco de desarrollo de la empresa.

Según los resultados del año 2022 del Banco Central del Ecuador el 66% del PIB se destina a consumos para el hogar (BCE, 2023), de los cuales el 5,9% es para compra de muebles y reparaciones del hogar (INEC, 2013), esto demuestra que las personas están dispuestas a invertir, de manera importante, en el cuidado y mantenimiento de sus hogares, teniendo en cuenta, además, que algunos servicios pueden ser recurrentes y con una estrategia bien elaborada, podría generarse una venta incremental a partir de cada servicio. Esto permitiría un crecimiento importante en el mediano plazo.

La Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico indica que, entre los años 2021 y 2022, la venta por canales digitales creció más del 60% y para el 2023 se espera un crecimiento del 25%

(Abril, 2023). Por este motivo, se ha invertido en tecnología para el desarrollo de plataformas digitales, como la aplicación móvil y página web para la contratación de los servicios, pagos con tarjetas de crédito o débito, información actualizada sobre el progreso de las reparaciones y el proceso de contratación de técnicos.

YAFUNCIONA! se crea para cubrir esta necesidad creciente en el mercado y poder brindar soluciones confiables y oportunas a los problemas de reparación y mantenimiento en los hogares, la rapidez es un factor que atiende un punto de dolor clave e importante en nuestros clientes potenciales, ante un imprevisto doméstico urge una respuesta inmediata. Otro aspecto importante es la seguridad en el manejo de los datos personales y en la integridad del personal que acudirá a atender las solicitudes en los domicilios de los usuarios. La calidad y la eficiencia al final de cada reparación o mantenimiento es el factor diferenciador que YAFUNCIONA! garantiza a sus clientes.

Para garantizar los servicios de reparación, se han establecido alianzas estratégicas con Colegios e Institutos Tecnológicos, Universidades y Asociaciones de Artesanos para reclutar técnicos calificados e incluir maestros con experiencia que permita construir una red de prestadores de servicios ubicados en zonas estratégicas.

Asimismo, se han forjado acuerdos con importantes proveedores de materiales eléctricos y de construcción, quienes dictarán capacitaciones periódicas a los técnicos y maestros, lo que permite garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen.

Esta propuesta tiene un impacto de dos vías, por un lado, soluciona las necesidades en los hogares, así como también ayuda a técnicos capacitados a tener un ingreso permanente, mejorando, de esta forma, su calidad de vida.

Objetivos

Objetivo General

Conectar la oferta y la demanda de servicio de reparación y mantenimiento en los hogares por medio de la plataforma digital YAFUNCIONA!

Objetivos específicos

1. Crear una aplicación móvil para ofrecer servicios de mantenimiento y reparación de los hogares de Guayaquil y Samborondón.
2. Construir una red de prestadores de servicios que permita tener una disponibilidad permanente.
3. Captar y mantener la cartera de clientes a través de servicios de calidad y fidelización de la empresa.
4. Asegurar el cumplimiento de la planeación financiera proyectada a cinco años.

Breve descripción del modelo de negocio completo

YAFUNCIONA! es un negocio digital que ofrece servicios de mantenimiento y reparación para el hogar a través de una aplicación móvil. Su modelo de negocio se basa en una red de prestadores de servicios que atienden las necesidades de los clientes en áreas como albañilería, pintura, reparaciones eléctricas, plomería, mantenimiento de aires acondicionados, mantenimiento de piscinas, carpintería y jardinería.

El negocio tiene un alto potencial de crecimiento, su grupo objetivo abarca a personas de entre 25 y 65 años, que sean propietarios o inquilinos de un departamento o casa, tengan acceso y la capacidad para utilizar aplicaciones en algún dispositivo móvil. Inicialmente, se enfocará en la zona norte de Guayaquil, vía a la costa y Samborondón atendiendo un mercado potencial de alrededor de 120,000 hogares (INEC, 2020).

Tabla 1

Población total de Ecuador por edades entre 25 y 65 años

Segmento	Resultados
Población total Ecuador	17,510,643.00
Población total entre 25-65 años	8,151,660.00
% de la población entre 25-65 años	47%
Población total Guayaquil	2,698,000.00
Población 25-65 años Guayaquil	1,268,060.00

La APP es el principal canal de transacciones, una vez descargada, en el caso de los clientes, deberán crear un perfil y pueden empezar a utilizar los servicios disponibles. Tienen la opción de elegir a un técnico de confianza o alguno disponible en la hora y fecha en la que programaron el servicio. Los pagos se realizan a través de la aplicación con tarjeta de crédito o débito.

En el caso de los prestadores de servicios, deberán crear una cuenta en la aplicación para ingresar sus datos personales y completar un registro para calificar su capacidad técnica en el servicio al que está aplicando, además de validar sus antecedentes personales. Una vez que el área de Recursos Humanos otorgue la validación de la información, será habilitada la cuenta del prestatario de forma permanente en la aplicación y formará parte del pool de técnicos habilitados.

El estudio de investigación mostró que las personas valoran, por sobre otros atributos incluyendo el precio la seguridad, garantía y la calidad cuando se requiere un servicio. Y en los casos de emergencia, que el tiempo de respuesta sea el menor posible (rapidez), es por esto que, YAFUNCIONA! se enfoca en brindar seguridad, atender los requerimientos con celeridad y garantizar la calidad del trabajo a sus clientes.

La aplicación cuenta con encriptación de datos para proteger la privacidad de los usuarios. Además, se realiza un riguroso proceso de selección de los prestadores de servicios, y se llevan a cabo visitas de supervisión para asegurar la calidad del trabajo, por medio de la aplicación, los clientes pueden rastrear la ubicación del técnico y se recibirán notificaciones de los avances del trabajo realizado. Adicionalmente, se han establecido alianzas con colegios técnicos y proveedores de materiales quienes efectuarán capacitaciones permanentes para que los técnicos estén actualizados y apliquen las mejores prácticas. Para asegurar esto, a los técnicos se les compensará con una mayor visibilidad en la aplicación, en la medida de que realicen estos cursos.

En el estudio de mercado realizado durante este proceso, arrojó que sólo el 14.5% de los encuestados (Ver **Anexo1**) conoce a los competidores de la empresa. Por lo que, ¡YAFUNCIONA! planea invertir en marketing digital y tradicional para aumentar su visibilidad y captar clientes, con actividades que le brinden un valor diferenciador a lo existente en el mercado como programas de fidelización de clientes y de prestadores de servicio, programa de referidos y encuestas de satisfacción al cliente, también contratos de mantenimiento preventivos programados y "El Crossfit de la construcción" que es un centro de capacitación para técnicos y clientes.

La empresa iniciará sus actividades con cinco personas en nómina que tendrán un contrato de emprendimiento para tener la flexibilidad y un bajo costo en caso de necesitar hacer cambios en el corto plazo.

La estructura será de un Gerente con conocimientos en finanzas y bajo su responsabilidad habrá un Encargado de Operaciones que tendrá a cargo las compras a proveedores y logística, un Encargado de Recursos Humanos para la selección de los prestadores de servicios, un Supervisor Técnico que deberá estar visitando los servicios en ejecución y una persona de Servicio al Cliente que canalice las quejas y consultas de los clientes.

Además, de manejar estadísticas de los servicios y encuestas de los clientes. Se emplearán servicios externos puntuales o por contratos, dependiendo de la necesidad para el desarrollo de la aplicación y sitio web, manejo de redes sociales y publicidad, contabilidad y legal. Tomando en consideración que la aplicación y el sitio web son de alto impacto en el modelo de negocio, la empresa mantendrá contratos especiales de derechos de propiedad en todos sus aspectos, diseño, lógica, software, etc. Los prestadores de servicio, no tendrán relación de dependencia, sus contratos serán de tipo prestación de servicios profesionales.

Los creadores de YAFUNCIONA! están conscientes de la importancia de la sostenibilidad en la política empresarial, por lo que es prioritario pensar y aplicar en función del aporte social que se pueda entregar a la comunidad.

En conclusión, la proyección a cinco años de YAFUNCIONA! financieramente es viable con una TIR de 89,14% y el VAN de \$86.419 considerando una inversión inicial de \$39.308 USD, que sería financiada en su totalidad y en partes iguales por los seis socios. Se considera un crecimiento en ventas anuales, conservador del 5% y captando en el primer año un 6% del potencial de mercado. Es decir, haciendo una correcta gestión, podría incrementarse fuertemente, sólo mejorando el crecimiento anual. Cabe mencionar que este modelo es sensible al margen bruto y éste no debe ser inferior al 28% bajo las condiciones con el que fue evaluado.

Descripción del modelo de negocio

YAFUNCIONA es una empresa que brinda servicios de reparación y mantenimiento para los hogares a través de una aplicación digital móvil y página web, al norte de Guayaquil, vía a la costa y Samborondón.

Figura 1

Logotipo de YAFUNCIONA!



GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO

1.1. Planeación estratégica y del Recurso Humano

1.1.1. Misión

Nuestra misión es posicionarnos como una empresa que perdure en el tiempo, brindando seguridad, calidad, garantía y rapidez a nuestros clientes en servicios para los hogares de Guayaquil y Samborondón.

1.1.2. Visión

Nuestra visión es revolucionar la industria de reparación y mantenimiento para el hogar a través de una plataforma digital. Ser reconocidos como la empresa líder en reparaciones domésticas en la ciudad de Guayaquil proporcionando servicios confiables y de calidad.

1.1.3. Valores corporativos

Se han definido los siguientes valores corporativos que identifican nuestro comportamiento y la forma en la que atendemos a nuestros clientes.

Los valores que identifican a YAFUNCIONA! son los siguientes:

- **Honestidad:** Promovemos la rectitud y honradez en lo que hacemos como base principal de nuestra Empresa.
- **Seguridad:** Estamos comprometidos con el cuidado de lo más valioso para nuestros clientes, su hogar.
- **Confianza:** Cuidamos y velamos por cumplir nuestros compromisos.
- **Calidad:** Nos esforzamos por entregar una solución que cumpla con las expectativas de nuestros clientes.

1.1.4. Organigrama de la organización

Para planificar las estrategias, optimizar los recursos financieros es necesario de un equipo humano, por lo que se ha considerado contratar a cinco funcionarios encargados de cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

Figura 2

Organigrama de la empresa YAFUNCIONA!



1.2. Necesidades de Recursos Humanos

Se elabora un sistema basado en perfil de competencias que definirá la clasificación de los puestos de la empresa se seleccionaran colaboradores con la respectiva especialización y experiencia.


1.2.1. Análisis y diseños de puestos del negocio

Este tiene como objetivo indagar como la gestión de recursos humano diseña puesto de trabajo, analiza y describe las funciones de los puestos para mejorar la eficiencia de la empresa, se muestra a continuación el listado de funciones y la descripción cada perfil profesional de la empresa.

1.2.1.1. Perfiles profesionales del personal bajo relación de dependencia

Tabla 2

Perfil profesional para el puesto de Gerente General

PERFIL PROFESIONAL	 <p>YAFUNCIONA! ¡Fácil de encontrar, fácil de solucionar!</p>
Puesto de Trabajo:	GERENTE GENERAL
Instrucción Formal requerida:	Administración de Empresas
Área de conocimiento:	Gestión y dirección administrativa en la organización, con destrezas de liderazgo, comunicación y delegación, con capacidad de resolución de problemáticas y habilidades sociales.
Experiencia laboral requerida:	Mínimo 4 años en cargos similares

Comportamientos generales:	Obtener el mejor rendimiento del equipo, entrenar para alcanzar las metas, ayudar a alinearse a los objetivos de la empresa y tratar a todos con mucho respeto.
Trabaja en coordinación:	Los otros departamentos
Reporta a:	Accionistas
Empresa en la que se encuentra afiliado:	YAFUNCIONA!
FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO	
Responsable del cumplimiento del presupuesto anual.	
Es encargado de establecer metas y objetivos a todo el resto del equipo	
Es el responsable de los resultados financieros y de rentabilidad de la compañía.	

Tabla 3

Perfil profesional para el puesto de Jefe de Operaciones y compras


PERFIL PROFESIONAL	
Puesto de Trabajo:	JEFE DE OPERACIONES Y COMPRAS
Instrucción Formal requerida:	Licenciado en Administración de Empresas o carreras afines
Área de conocimiento:	Liderazgo y capacidad de análisis
Experiencia laboral requerida:	Mínimo 2 años como gerente de operaciones o cargos similares
Comportamientos generales:	Habilidades en negociación, gestión de operaciones, elaboración de presupuestos y previsiones.
Trabaja en coordinación:	Gerente General, Supervisor Técnico, financiero
Reporta a:	Gerente General, Jefe de Ventas
Empresa en la que se encuentra afiliado:	YAFUNCIONA!
FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO	
Organizar y dirigir las operaciones por sector, según la programación elaborada.	
Coordinar los recursos necesarios para la atención de los servicios programados por el área técnica.	
Realizar la planeación de compra de materiales para la atención de los servicios.	
Elaboración de presupuestos y previsiones	
Planificar y evaluar los recursos a su cargo.	


Tabla 4

Perfil profesional para el puesto de Recursos Humanos

PERFIL PROFESIONAL	 <p>YAFUNCIONA! ¡Fácil de encontrar, fácil de solucionar!</p>
Puesto de Trabajo:	RECURSOS HUMANOS
Instrucción Formal requerida:	Mater en talento Humano o en Psicología organizacional
Área de conocimiento:	Crear, mantener y desarrollar un equipo considerando sus habilidades, alta motivación, liderazgo y capacidad de análisis.
Experiencia laboral requerida:	Mínimo 2 años en cargos similares, conocimiento en normativa legal vigente del Ministerio de trabajo, IESS, contratos.
Comportamientos generales:	Paciencia, flexibilidad en cambios de circunstancias, habilidades sociales, trabajo en equipo, sentido de responsabilidad, empatía.
Trabaja en coordinación:	Gerente General, Jefe de Operaciones y Compras, Financiero.
Reporta a:	Gerente General
Empresa en la que se encuentra afiliado:	YAFUNCIONA!
FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO	
Reclutar, seleccionar y contratar nuevos empleados bajo relación de dependencia, maestros y técnicos.	
Realizar evaluaciones de desempeño y capacitaciones del personal.	
Elaboración de contratos y rol de pago.	
Encargarse de la socialización de las políticas de la empresa.	
Revisión y actualización de información en el SUT.	
Gestión del personal	

Tabla 5


Perfil profesional para el puesto de Supervisor Técnico

PERFIL PROFESIONAL	 <p>YAFUNCIONA! ¡Fácil de encontrar, fácil de solucionar!</p>
Puesto de Trabajo:	SUPERVISOR TÉCNICO
Instrucción Formal requerida:	Tercer nivel
Área de conocimiento:	Liderazgo, buen comunicador, capacidad de análisis

Experiencia laboral requerida:	Mínimo 2 años en cargos similares
Comportamientos generales:	Conocimiento en los trabajos plomería, albañilería, mantenimiento en general.
Trabaja en coordinación:	Gerente General, Jefe de operaciones y compras, financiero.
Reporta a:	Gerente General
Empresa en la que se encuentra afiliado:	YAFUNCIONA!
FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO	
Organizar y dirigir las operaciones por sector, según la programación elaborada.	
Coordinar a los técnicos para la atención de los servicios urgentes	
Solicitar los recursos necesarios para la atención de los servicios.	
Realizar la planeación de actividades semanales para la atención de los servicios.	
Verificar que los trabajos sean realizados con calidad.	

Tabla 6

Perfil profesional para el puesto de Servicio al Cliente

PERFIL PROFESIONAL	 <p>YAFUNCIONA! ¡Fácil de encontrar, fácil de solucionar!</p>
Puesto de Trabajo:	SERVICIO AL CLIENTE
Instrucción Formal requerida:	Tercer nivel
Área de conocimiento:	Excelente comunicación verbal y escrita, conocimiento en informática, actitud positiva, buen control de las emociones y resolución de problemas.
Experiencia laboral requerida:	Mínimo 1 año en cargos similares
Comportamientos generales:	Paciencia, empatía para interactuar con el cliente, saber escuchar
Trabaja en coordinación:	Gerente General, jefe de operaciones y compras, Supervisor técnico.
Reporta a:	Gerente General
Empresa en la que se encuentra afiliado:	YAFUNCIONA!
FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO	
Atender a los clientes y procesos de garantías.	
Ser el enlace entre los usuarios y los demás empleados, en caso de que se requiera otro nivel de asistencia	
Analizar encuestas y dar seguimiento a los clientes cuya calificación no fue satisfactoria.	
Coordinar con el supervisor técnico solicitudes de emergencia y quejas.	

1.2.1.2. Personal externo

Para mantener una estructura liviana y que estén alineados con los objetivos de la compañía se contratará el siguiente personal externo:

- **Financiero y contable:** Consolidar y elaborar estados financieros, contables y cumplimiento fiscal, gestionar pagos digitales por app y bancos a proveedores.
- **Programador y Diseñador gráfico:** Responsables de mantener el sitio web y App activos y actualizados, desarrollo y la implementación del software que resuelvan los problemas técnicos y garanticen la calidad del servicio.
- **Marketing Comunicación:** Encargados de desarrollar las estrategias de marketing, realizan una planeación para el logro de los objetivos establecidos.
- **Servicios Legales:** Responsable de dar soporte en la elaboración de contratos, temas tributarios, laborales y civiles.
- **Seguridad Organizacional:** Encargado de la realización de los protocolos y acompañamiento en los casos que se prevea un mayor riesgo en la ejecución de algún servicio.
- **Prestadores de Servicios:** Los prestadores de servicios no tendrán relación de dependencia con la empresa y podrán hacer uso de los beneficios de la aplicación luego de la entrevista y validación de sus antecedentes.

Tabla 7

Protocolo de selección para prestadores de servicios técnicos y maestros

Protocolo para Perfiles	Pruebas	Tiempo
Diploma de la escuela secundaria de preferencia.	Realizar psicológicas	Proceso de selección
Experiencia en el servicio que se solicita	Test de personalidad	Proceso de selección
Selección de los participantes según el nivel de estudio	Rasgos de personalidad	A los seleccionados
Entrevistas para identificar y determinar el grado de conocimiento y habilidades	Competencias sociales	A los seleccionados
Solicitar Certificado de Salud del MSP		
Descargar de la judicatura el Record Policial		
Acuerdo de corresponsabilidad entre: YAFUNCIONA y el proveedor de servicios.		
Firmar un contrato por servicios prestados		

1.2.2. Procedimientos de selección de personal a implementar

Se tomará en consideración los siguientes pasos a seguir que se detallan a continuación. Se determinaron las principales necesidades de contratación, identificando las habilidades, así como también las competencias y conocimientos necesarios para el cargo solicitado.

a) Modelo de negocio internos y externos

Una vez recibido los currículos vitae, se procederá a clasificarlos según su experiencia, referencias personales, así como también deberán adjuntar su récord policial para observar si cumplen con los requisitos mínimos requeridos.

b) Convocatoria y aviso de contratación de personal

En esta fase, se anuncia públicamente la apertura de una posición laboral mediante anuncios como se observa en la Figura 3 y **Anexo2**, en los medios de comunicación digitales como redes sociales, sitios web de empleo y APP de YAFUNCIONA.

Figura 3

Aviso de contratación de personal para Gerente General

**ESTAMOS
CONTRATANDO**

GERENTE GENERAL

Requisitos:

- Lic. o Master en Administración de Empresas.
- Destrezas de liderazgo, comunicación y delegación, con capacidad de resolución de problemas y habilidades sociales.
- Mínimo 4 años en cargos similares

YAFUNCIONA!
(Fácil de encontrar, fácil de solucionar!)

recursoshumanos@yafunciona.com Tel: 0995782312

c) Preselección

Se llevarán a cabo entrevistas personales e individuales con los candidatos seleccionados, se incluirán pruebas conductuales y técnicas para preparar las preguntas que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de cada postulante.

d) Selección

Se escogerán a los postulantes que alcanzaron altos puntajes en las preguntas técnicas, así como también las pruebas psicológicas, a los seleccionados se les solicitan los exámenes médicos, record policial, e ingresarán los datos personales en nuestra base de datos. La oferta de trabajo incluirá la forma de pago, términos y condiciones del trabajo a realizar. En el caso de los prestadores de servicios, se establecerá la modalidad de trabajo con la empresa, forma de pago y alcances legales.

e) Contratación

Una vez seleccionado el candidato se procederá a la firma del contrato, en el que se determinarán todas las condiciones de la relación contractual: cargo que ocupará, funciones a realizar, remuneración, tiempo de prueba, políticas, presentación de organigramas, misión, visión y valores, entre otros.

f) Incorporación al puesto

Se establece un período de prueba de tres meses para evaluar tanto al empleado como al puesto, se firmará un contrato laboral; durante este tiempo, ambas partes tienen la oportunidad de determinar si el empleado es adecuado para el rol y si el trabajo cumple con las expectativas del empleado. El recurso humano es responsable de realizar una presentación formal al equipo, se dará la bienvenida al nuevo empleado y se establecerá un ambiente acogedor para su incorporación.

g) Informe periodo de prueba de los candidatos

En esta fase Recursos Humanos realiza un informe dirigido al gerente general y junta de accionistas sobre cada uno de los postulantes destacando sus habilidades, tiempo de prueba que son de 3 meses, incluyendo que se les ha socializado las funciones, políticas y otorgado las herramientas necesarias para el puesto.

1.3. Compensaciones

Se presenta un análisis del modelo de compensaciones del empleado por YAFUNCIONA! el mismo que tiene por objetivo garantizar la satisfacción y el compromiso de sus colaboradores.

1.3.1. Descripción de las compensaciones del personal de YAFUNCIONA!

En base a la tabla sectorial de salarios del Ministerio de trabajo del Ecuador, se ha considerado realizar una tabla personalizada para la empresa acorde a los puestos y según el organigrama, dependiendo del cargo y sus funciones (IESS, 2023). Todos los trabajadores estarán asegurados al IESS y contarán con los beneficios de las leyes vigentes, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, vacaciones y fondos de reserva que se observa en la Tabla 3.

Tabla 8.

Sueldos del personal interno

Cargo	Cant idad.	Sueldos base mensual	Décimo tercero	Décimo cuarto	Aporte patronal	Vacaciones	Fondo reserva	Total mensual	Total anual
Gerente General	1	\$2.000,00	167	38	243	83	167	\$2.697,10	\$32.365,20
Jefe Operaciones y Compras	1	\$1.200,00	100	38	146	50	100	\$1.633,26	\$19.599,12
Analista de Recursos Humanos	1	\$700,00	58	38	85	29	58	\$968,36	\$11.620,32
Supervisor Técnico	1	\$700,00	58	38	85	29	58	\$968,36	\$11.620,32
Servicio al Cliente	1	\$700,00	58	38	85	29	58	\$968,36	\$11.620,32
TOTAL								\$ 7.235,44	\$86.825,28

1.3.2. Prestadores de servicios técnicos y maestros personal externo

Los pagos se realizarán vía factura por servicios prestados, serán cancelados semanalmente, dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de su factura.

El 65% del importe que YAFUNCIONA! haya facturado a los clientes será para los prestadores de servicio y el 35% restante para la empresa, en contratos anuales de mantenimiento, el

proveedor de servicios recibirá el 60% de los ingresos, mientras que el 40% restante corresponderá a YAFUNCIONA!, se observa en la Figura 4.

Figura 4

Modelo de ingresos



1.4. Indicadores Claves de Gestión (KPI's)

Los indicadores de gestión tienen funciones de guiar la toma de decisiones, proveer información de alerta temprana, identificar problemas, valorar tendencias con relación a metas para los objetivos establecidos y evaluar la eficiencia de las acciones (Pinchao, 2020).

1.4.1. Fijación de principales KPI's del negocio

Cada área será medida por indicadores de desempeño como se visualiza en la Tabla 4 con el objetivo de tomar las acciones correctivas que correspondan o reforzar aquello que está con buenos resultados (Rea, 2017).

Tabla 9

KPIs del negocio

Departamento	Indicador	Medición	Frecuencia
Finanzas	Ingresos	% cumplimiento presupuesto	Mensual
	Prueba ácida	Índice de liquidez >1	Trimestral
	Rentabilidad sobre activos	ROA >5%	Anual
	EBITDA	Beneficios sobre los ingresos >8%	Anual
Compras	Acuerdos comerciales con proveedores	Acuerdos con dos proveedores por rubro: Electricidad y Materiales construcción	Anual
	Crédito	Pago a 30 días	Anual

	Descuentos adicionales		Descuento >5%	Anual
Servicios	Satisfacción del cliente	del	Encuesta de calidad del servicio mínimo 4 de 5	Mensual
	Plazos de ejecución		Cumple con el plazo programado en %. Mínimo 90%	Mensual
	Retrabajo		Retrabajos igual a 0	Mensual
Servicio al Cliente	Tiempo de respuesta a consultas		Respuesta debe informarse en menos de 24 hrs.	Mensual
	Satisfacción del cliente	del	Encuesta de calidad del servicio mínimo 4 de 5	Mensual
Técnico	Cumplimiento de plazos	de	Cumplimiento carta Gantt de ejecución	Mensual
	Innovación		Presentan propuestas de mejoras para App, Web y RRSS	Trimestral
Recursos Humanos	Rotación de personal		Menor al 5%	Trimestral
	Desarrollo y capacitación	y	>90% cumplimiento de capacitaciones programadas	Anual

Después de realizar este estudio administrativo, se destaca la relevancia de hacer un análisis minucioso, el cual permitió reorganizar y definir de manera más clara los recursos requeridos en esta etapa de la empresa, así como también definir las áreas que se van a contratar de forma externa.

1.5. Estudio de Responsabilidad Social Empresarial

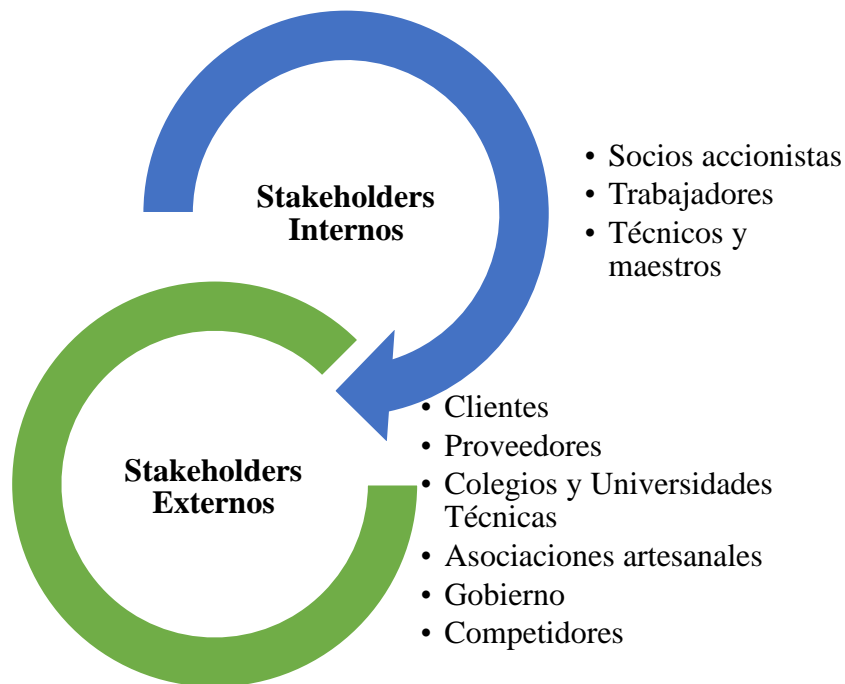
Con el fin de abordar desafíos sociales, económicos y ambientales. Se considera que el proyecto de esta empresa contribuya como parte de un compromiso de manera consciente con el entorno y las actividades para garantizar la sostenibilidad del desarrollo, la competitividad en el mercado y el acceso a una calidad de vida digna (Castro, 2021).

1.5.1. Mapeo de stakeholders

Se consideró a los maestros prestadores de servicios como internos a pesar de que trabajan por contratos, ya que la propuesta es que el departamento de Recursos Humanos se encargue de su desarrollo y gestionar las capacitaciones como se observa en la Figura 5.

Figura 5

Stakeholders internos y externos de la empresa



1.5.2. Selección de stakeholders

Los grupos de interés se eligen para comprender cómo perciben nuestro modelo de negocio, que les agrega valor y en qué puntos podemos mejorar con el fin de asegurarnos que cumplimos con las expectativas de nuestros grupos de interés

Se ha identificado a los siguientes grupos de interés externos:

- **Clientes:** Se elige como grupo de interés al cliente por ser el principal protagonista y la razón de ser de la empresa, para esto se hace visible el servicio al cliente con un plan de mejora de la calidad del servicio, diseñado profesionalmente, el que se convertirá para los clientes en señales de calidad de un buen servicio de reparación.
- **Proveedores:** Deben contar con materiales de calidad con certificaciones para el cuidando la salud de las personas.
- **Colegios y Universidades Técnicas,** con quienes se trabajará para reclutar técnicos calificados.
- **Asociaciones artesanales.** Se realizarán alianzas estratégicas para reclutar maestros capacitados, con esto se garantiza la calidad de los servicios que ofrece la empresa.

- **Gobierno:** Se contratará con todos los beneficios de ley a personal interno y se dará trabajo a personal externo a técnicos prestadores de servicios que estarán disponibles en un amplio rango de horario.
- **Prestadores de Servicios:** Enfocado en la contratación de técnicos profesionales capacitados, siendo ellos los representantes y la imagen de YAFUNCIONA! en los diferentes hogares. Para esto, el departamento de Recursos Humanos será el encargado de realizar el seguimiento para brindar seguridad a la empresa y a los clientes.

1.5.3. Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial

a) Estrategia 1 Social y Económico: (ODS 5) Igualdad de género

Se implementarán políticas que promuevan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para ejercer trabajos técnicos, crear trabajo decente, y en términos de contratación, remuneración y desarrollo profesional, con el fin de promover un entorno de trabajo inclusivo y sostenido, libre de discriminación porque normalmente las actividades de reparación y mantenimiento son ejercidas y consideradas masculinas (Moran, 2015).

En Ecuador las mujeres siguen ganando menos que los hombres y hasta marzo del 2022, según el INEC los hombres tienen más horas laboradas. La tasa de mujeres sin trabajo es del 4.3% y de los hombres 3.2% por lo que las aspiraciones a tener un mejor puesto de trabajo o salariales las tienen los hombres (Tapia, 2023).

La empresa fomentará que los trabajadores sean contratados en base a sus habilidades y aptitudes, no por su condición o género.

b) Estrategia 2 económico: (ODS 8) Trabajo decente y crecimiento económico

Se crearán plazas de trabajo para técnicos (as) capacitados en los diversos servicios que se ofrecen en la aplicación, generando nuevas fuentes de ingreso y mejorando la situación económica y calidad de vida.

Muchos de estos servicios en la actualidad se realizan sin considerar estándares de calidad, normas de seguridad e incluso son mal pagados, por medio de la App se garantiza transacciones seguras y remuneraciones justas, cumplimiento con todas las normas de seguridad y salud ocupacional (Moran, 2015).

c) Estrategia 3 social-económica: (ODS 17) Alianzas para lograr los objetivos

Se establecen alianzas con otras organizaciones del sector público y privado que promuevan y contribuyan al desarrollo de la sociedad en la que el objetivo principal se centre en las personas y el cuidado medio ambiental.

Para esto, realizaremos alianzas con colegios y universidades técnicas, así como con asociaciones artesanales para reclutar técnicos bien calificados, para tener un hub de nuevos prestadores de servicios de manera permanente promoviendo un desarrollo sostenible e inclusivo. Donde ambas partes se benefician, los colegios logran obtener plazas para los chicos apenas se gradúan y YAFUNCIÓNA garantiza el servicio con técnicos calificados y recomendados.

1.5.4. Objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial para cada stakeholder

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas, son una serie de metas con el fin de abordar: desafíos sociales, económicos y ambientales que buscan contribuir al desarrollo sostenible, por lo que se considera que el proyecto de esta empresa contribuye a los siguientes Objetivos que se visualizan en la Tabla 5 y Tabla 6 (UNDP, 2020).

Tabla 10

Objetivos Stakeholders internos

Stakeholders internos	Objetivos
Trabajadores internos	Conocer las acciones que se deben desarrollar para el cumplimiento de las ODS, Cumplir con las políticas, metas y objetivos de la empresa para poder alcanzarlas.
Técnicos y maestros prestadores servicio	Realizar un trabajo de calidad para consolidar a los clientes, tendrán acceso al Crossfit de la construcción para capacitarse.
Accionistas	Establecer estrategias y alianzas con otras empresas y organizaciones e incentivar la innovación y crear buena cultura organizacional.

Tabla 11*Objetivos Stakeholders externos*

Stakeholders externos	Objetivos
Clientes	Realizar trabajos de calidad, fomentando la transparencia, proyecto del CrossFit de la construcción para que los clientes guiados por los maestros puedan armar sus propios trabajos.
Proveedores	Fijar compromisos recibiendo productos de calidad y pagar a tiempo las facturas.
Colegios y universidades técnicas	Reclutar técnicos calificados, trabajo en conjunto realizando Alianzas estratégicas.
Asociaciones artesanales	Reclutar artesanos calificados y recomendados realizando convenios.
Gobierno	Ser transparentes en las prácticas fiscales en la presentación de informes contables.
Competidores	Fomentar la ética, la comunicación, conocimientos e iniciativa de colaboración conjunta para mantener un desarrollo sostenible.
Empresas externas	Confiar y entregar la información necesaria para que puedan evaluar el progreso a través de un marco compartido.

1.5.5. Presupuesto asignado a la estrategia de RSE y sus proyectos

En la Tabla 7 se determinó que se cancelará un rubro de inscripción de \$400 a pacto global Ecuador que es un organismo de la ONU y la implementación que es por parte de YAFUNCIONA! por de \$500 mensuales. Mientras dure este proceso y justificación del avance de la ODS, la misma que se puede mantener o no los otros años.

Tabla 12*Evaluación de los gastos administrativos para el proyecto*

Gastos Administrativos	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Inscripción	\$ 400.00				
Programa RSE	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00
Total	\$ 900.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00

1.6. Estructura jurídica con la cual funcionará el negocio: Tipo de compañía, estructuración

Se define que la constitución y registro de estructura jurídica es por Sociedad Acciones Simplificada S.A.S bajo el nombre de YAFUNCIONA.

Base legal: La Ley de Emprendimiento e Innovación aprobada por Asamblea Nacional y expedida en febrero del 2020. Reglamento de las Sociedades por Acción Simplificada - Resolución de la Superintendencia de Compañías No. SCVS-INC-DNCDN-2020-0015.

Se constituye mediante un documento privado que se inscribe en el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías como empresa como la opción más adecuada para el modelo de negocio, que brinda servicios de mantenimiento y reparaciones para el hogar (Gob.ec, 2023).

- **IESS:** Registro de colaboradores en el Sistema de Seguridad Social como parte de la organización de YAFUNCIONA!
- **SRI - RUC:** Registro Único de Contribuyente, autorización para emisión de facturas electrónicas. Autorización para emisión de facturas y guías de remisión.
- **Base legal:** Ley del Registro Único de Contribuyentes - Registro Oficial Suplemento 398 de
- **Municipio de Guayaquil:** Patente Anual Municipal y Tasa de Habilitación y Control de Establecimientos
- **Cuerpo de bomberos de Guayaquil:** Permiso de funcionamiento
- **Base legal:** Ley de Defensa Contra Incendios - Registro Oficial 815 de 19-abr.-1979, Ordenanza de Autonomía y Funcionamiento de Bomberos de Guayaquil, Ordenanza Seguridad y Prevención Contra Incendio

1.6.1. Decisiones legales alrededor de organización de la empresa: tipos de contratos de acuerdo a necesidades y responsabilidades de cada miembro del equipo

a) Trabajadores bajo relación de dependencia según organigrama

El equipo de trabajo está compuesto por 5 trabajadores internos, Gerente General, RRHH, jefe de Operaciones y compras, Supervisor Técnico y Servicio al Cliente, se realizarán los contratos laborales establecidos por el ministerio del trabajo, todo según la ley orgánica del artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador, para esto, se establece que los trabajadores de YAFUNCIONA! Se los contratará con Contrato indefinido a tiempo completo de trabajo.

b) Trabajadores externos, proveedores y prestadores de servicio

Para los puestos externos de prestadores de servicio se realizarán contratos de Servicios Prestados de acuerdo a la ley, los cuales no mantendrán ninguna relación de dependencia con la empresa, contratos como Prestación de Servicios Profesionales. Así mismos para técnicos y maestros se le realizarán contratos de obra (Gob.ec, 2022).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El aprendizaje de los talleres para la realización de las diferentes gerencias que primero fueron grupales, fue muy beneficioso y se ha aprovechado cada enseñanza para participar en los trabajos grupales y ahora en la realización de las dos gerencias, teoría que ha permitido unir con la experiencia en el ámbito laboral que se desempeña.

Este proyecto de negocio YAFUNCIONA nace de una necesidad de conseguir maestros y técnicos capacitados y de confianza para las reparaciones del hogar, a través del mismo se une la oferta y la demanda, amas de casa o jefes del hogar buscando un técnico que solucione los problemas que aparecen de improviso en los hogares y técnicos con experiencia que buscan un espacio para brindar sus servicios; principalmente en la actualidad por la inseguridad que se vive.

Es la era de la tecnología donde se acude al internet a buscar empresas confiables de reparación sin obtener respuestas, porque las que existen no se las conoce, por lo que se decide realizar un buen plan de marketing por varias vías: Redes sociales, página web, la aplicación y el Marketing tradicional, de este modo se logrará captar el mercado proyectado siendo optimistas en el primer año del 5%.

El proyecto ha sido elaborado para que la empresa, los prestadores de servicios y los clientes ganen; la empresa, porque según el balance financiero es viable, los prestadores de servicios porque tendrán un trabajo constante y digno que se les pague a tiempo lo pactado y los clientes porque tendrán un servicio garantizado con materiales de calidad y con personal capacitado y de confianza.

Al empezar la realización de la primera parte del Design Thinking, fue interesante porque de lo que no sabíamos por dónde empezar el proyecto fue liberador y motivador. Permitted explorar soluciones únicas y novedosas, se desarrolló la creatividad, se incorporó retroalimentación temprana y ajustar bajo otro enfoque para aumentar la probabilidad de aceptación, pensando que el proyecto no tenga la acogida por el grupo objetivo, pero con las entrevistas, encuestas, focus group se concluyó que la necesidad de conseguir maestros capaces y confiables era una necesidad y un problema de los hogares entrevistados, escuchamos historias, frustraciones, indignación, familias estafadas, entre otras, con esto se confirmó que el proyecto tenía futuro.

El estudio del mercado fue crucial para desarrollar este negocio, conocer las preferencias y expectativas del mercado nos ayudó de mejor manera a diseñar el servicio que se ajuste mejor a lo que los clientes desean. También, permitió determinar un precio competitivo y adecuado, a conocer los precios de la competencia. Además, a desarrollar estrategias de marketing más efectivas y dirigidas, lo que aumenta las posibilidades de llegar a los clientes de manera más impactante.

A medida que se fue desarrollando el proyecto se enfrentó a nuevas circunstancias, desafíos y oportunidades; hubo muchos cambios significativos a lo largo del tiempo, se redujeron el número de trabajadores, se eliminaron bonos, comisiones y otras propuestas, estratégicas para reajustar la estructura de compensación, la simplificación de los incentivos, la reasignación de recursos financieros, entre otros.

Se consideró la reducción de ciertos parámetros en la toma de decisiones basadas en datos y análisis que reduzcan el riesgo de lanzar el servicio y que este no tenga demanda en el mercado. El estudio de mercado ayudó a reducir la incertidumbre y aumentar las posibilidades de éxito al alinear la oferta con las necesidades y deseos reales de los clientes, nos permitió sobre todo detectar que existe mercado para este negocio, porque actualmente existen 3 competidores en la ciudad de Guayaquil, los usuarios muy poco los conocen, por lo que es clave las estrategias de marketing y publicidad que se apliquen desde antes de lanzar el servicio de reparación y mantenimiento.

Obtener el aprendizaje de los fundamentos legales que se debe de considerar para que el negocio tenga larga vida y elegir la estructura legal adecuada para el negocio y las implicaciones fiscales y legales específicas es necesario saber registrar legalmente el negocio, aprender a tener todas las licencias y permisos necesarios para operar, proteger los activos intelectuales, marcas comerciales, patentes y derechos de autor va a evitar que otros utilicen indebidamente las creaciones de YAFUNCIONA y brinda derechos exclusivos.

El conocimiento en la elaboración de contratos claros y sólidos para clientes, proveedores, socios y empleados, así como cumplir con las leyes laborales y los reglamentos en relación con la contratación, el salario, el horario de trabajo, la seguridad en el trabajo y otros aspectos relacionados con los empleados son base fundamental que se deben tener en cuenta desde el principio y mantener un enfoque continuo en el cumplimiento legal, es crucial para garantizar la longevidad y el éxito de YAFUNCIONA, evitando problemas legales en el futuro.

El mayor desafío y de gran aprendizaje fue el taller financiero para determinar la viabilidad del proyecto; corrimos 3 escenarios de proyecciones financieras, se eligió el que nos dejó mayor rentabilidad desde el primer año de funcionamiento del negocio el mismo que fue proyectado a 5 años, aquí se hicieron ajustes interesantes para llegar a los resultados deseados, se consideró también el aporte de cada uno de los 6 accionistas y no se necesitó de financiamiento bancario para operar.

El aporte que hace la gerencia Administrativa en la realización del proyecto es fundamental principalmente desde el inicio del negocio, desde la creación de la identidad corporativa, como son: la misión, visión y los valores empresariales que van a permitir de guía esencial al personal para las operaciones diarias, tener claros a donde se quiere llegar y el crecimiento a largo plazo.

La administración es la encargada de crear una cultura organizacional, contratando con personal que se alinean a las políticas, valores y objetivos, para esto se establecen perfiles profesionales para cada puesto, que cumplan con las competencias conductuales necesarias que reflejen la misma filosofía y valores como estrategia inteligente para construir una empresa sólida y cohesionada y tener personal comprometido para lograr el rendimiento y la capacidad de la empresa para enfrentar los desafíos que se puedan presentar.

La Responsabilidad Social Empresarial Integra la gestión empresarial y demuestra el compromiso de YAFUNCIONA! con el bienestar de la sociedad y el entorno, lo que permite mejorar la reputación de la empresa y atraer a consumidores que valoran la sostenibilidad y la ética.

A menudo, contar con el apoyo y la colaboración de otras personas en este caso con todo el grupo resultó enriquecedor, escuchar cada idea y ayudarte a superar los desafíos solo lo logra un equipo unido, así el grupo de socios de YAFUNCIONA realizó una conexión invaluable en el camino al éxito y a culminar con la realización de la tesis.

Por lo que es importante resaltar el poder de una idea donde nace YAFUNCIONA y la importancia de llevarla a cabo con una planificación sólida y una ejecución determinada, cada paso que se tomó, incluso parecía sin sentido, pero se acercaba más a convertirse en este gran proyecto de negocios, que ya es una realidad.

Recomendaciones

Mis recomendaciones para los futuros estudiantes de administración y futuros gerentes de empresas o dueños de negocios, que se involucren en toda la creación del proyecto, cada uno de los talleres y cada informe que se ha elaborado ha dejado mucho aprendizaje, muchos creen que porque hacen bien un trabajo, o manejan bien un puesto, lo saben todo, pues no es así, realizar todo el proyecto de un negocio con todas las aristas que conlleva es bueno para el aprendizaje completo como administradores, se cometen menos errores en la vida real, porque una mujer sabia me enseñó que solo el que sabe hacer sabe mandar.

También les puedo decir a los futuros graduados en administración de empresa que realizar la tesis es un gran desafío que empezó solo con una idea, lo que nos deja de lección que ninguna idea es mala, solo es necesario proponerse, realizarlo y plasmarla, se necesita de un compromiso para desarrollar un buen modelo de negocio y que este sea viable, poniendo desde un inicio los objetivos claros.

A la universidad CG, que los buenos profesores que dictaron los talleres deben de dictar las clases, y en especial nuestra tutora que con todas sus observaciones y enseñanzas ha mostrado un excelente nivel profesional, los mismos que felicito.

Reflexión personal

Considero que en la realización de la tesis entendí de mejor manera los conceptos enseñados en el transcurso de la carrera, con tantos años desempeñando puestos administrativos ha sido de gran aporte todo lo aprendido, uní la teoría con la práctica, considero que soy más asertiva en la toma de decisiones, desarrollé habilidades para la resolución de problemas, la comunicación efectiva, mejoré la gestión del tiempo, argumentar con bases sólidas las diferencias de criterios que se presentan, he adquirido una mayor habilidad para argumentar con fundamentos y tomar decisiones basadas en datos, lo que es esencial en mi rol de gerente general y líder, donde las decisiones pueden tener un impacto significativo en la organización.

Todos estos conocimientos me sirven de base para mejorar incluso los diferentes departamentos de la empresa, ahora entiendo de mejor forma al departamento financiero que todo tiene una razón de ser y se debe basar en resultados.

En resumen, tener cargos administrativos con todo el conocimiento de la experiencia de años, conocer la teoría, conceptos y leyes más específicas se me hizo fácil y en algunos casos

gracioso, en el sentido de todo lo que habría ahorrado si lo hubiera sabido antes. Considero que la universidad CG es un gran referente de aprendizaje donde encontré un entorno que iba conmigo, brindándome una educación valiosa y relevante; como dice el eslogan de la universidad “aprender haciendo” es tan real. Por lo que el viaje que arrancó hace 2 años me ha llevado a una transformación positiva en habilidades y perspectivas logradas, evolución personal y profesional que se convierte en un testimonio del poder del aprendizaje continuo, esta educación en Casa Grande también ha enriquecido y mejorado mi desempeño laboral actual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, L. (2023). *Comercio electrónico en Ecuador crecerá un 25% en 2023*. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/comercio-electronico-ecuador-crecera-ecuador-negocios.html>
- BCE. (2023). *Cuentas Nacionales Trimestrales*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/cnt65/ResultCTRIM122.pdf
- Castro, L. (2021). *Responsabilidad social empresarial*. <https://www.hgm.gov.co/publicaciones/281/responsabilidad-social-empresarial/#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20responsabilidad,la%20comunidad%20y%20la%20sociedad>
- El Comercio. (2018). *Guayaquil crece hacia el oeste con urbanizaciones*. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/guayaquil-crecimiento-urbanizaciones-ciudad-movilidad.html>
- Gob.ec. (2022). *Acuerdo ministerial*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/ACUERDO-MINISTERIAL-Nr>
- Gob.ec. (2023). *Inscripción de Constitución de Compañías o Sociedades | Ecuador—Guía Oficial de Trámites y Servicios*. <https://www.gob.ec/dinarp/tramites/inscripcion-constitucion-companias-sociedades>
- IESS. (2023). *Salario mínimo sectorial aplicable en el 2023*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.iess.gob.ec/documents/10162/22214878/SALARIOS_SECTORIALES_2023.pdf
- INEC. (2013). *Ecuador en Cifras*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/INFOENIG2.jpg>
- INEC. (2020). *Proyecciones Poblacionales*. Instituto Nacional de Estadística y Censos. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Pinchao, R. (2020). *Implementación de un dashboard de alertas para el sistema integrado de actividades docentes (siad) de la carrera de software (csoft) de la universidad técnica*

del norte, mediante la definición de indicadores claves de desempeño (kpi) aplicando el método smart para mejorar la eficiencia en los procesos relacionados. [Tesis de grado., Universidad técnica del norte]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10253/2/04%20ISC%20542%20TRABAJO%20GRADO.pdf

Rea, M. (2017). *Modelo de inteligencia de negocios (BI), para el manejo de indicadores clave de desempeño (Kpi) en ventas para la toma de decisiones en los retails de farmacias de la empresa farmaenlace cía. Ltda* [Tesis de grado., Universidad técnica del norte]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7693/1/PG%20577%20TESIS.pdf

UNDP. (2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible, programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.* UNDP. <https://www.undp.org/sustainable-development-goals/life-on-land>

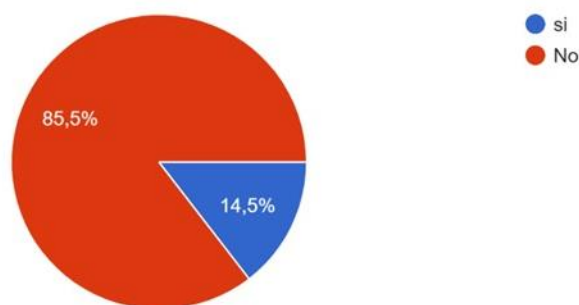
ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de estudio de mercado

¿Ha utilizado o utiliza actualmente alguna plataforma digital para contratar servicios de reparaciones y mantenimiento del hogar? Ej. Gasfiteros, albañiles, electricistas.

110 respuestas



Anexo 2

Aviso de contratación de personal para Jefe de Operaciones y Compras

ESTAMOS CONTRATANDO



JEFE DE OPERACIONES Y COMPRAS

Requisitos:

- Lic en administración de Empresas, Finanzas.
- Mínimo 2 años como gerente de operaciones o cargos similares
- Liderazgo y capacidad de análisis.
- Habilidades en negociación, gestión de operaciones.



recursoshumanos@yafunciona.com Tel: 0995782312

Anexo 3

Aviso de contratación de personal de Recursos Humanos

ESTAMOS CONTRATANDO



RECURSOS HUMANOS

Requisitos:

- Título Tercer nivel.
- Mínimo 2 años en cargos similares.
- Crear, mantener y desarrollar un equipo considerando sus habilidades, alta motivación, liderazgo y capacidad de análisis.



recursoshumanos@yafunciona.com Tel: 0995782312

Anexo 4

Aviso de contratación de personal para Supervisor Técnico

ESTAMOS CONTRATANDO



SUPERVISOR TÉCNICO

Requisitos:

- Ing, eléctrico, mecánico.
- Mínimo 2 años en cargos similares.
- Liderazgo, buena comunicación, capacidad de análisis
- Conocimiento en los trabajos plomería, albañilería, mantenimiento en general.



recursoshumanos@yafunciona.com Tel: 0995782312

Anexo 5

Aviso de contratación de personal para Servicio al Cliente

ESTAMOS CONTRATANDO



SERVICIO AL CLIENTE

Requisitos:

- Tercer nivel
- Mínimo 1 año en cargos similares
- Comunicación verbal y escrita, conocimiento en informática, control de las emociones y resolución de problemas.
- Paciencia, empatía para interactuar con el cliente, saber escuchar.



recursoshumanos@yafunciona.com Tel: 0995782312

Anexo 6

Aviso de contratación de personal para Maestros y Técnicos

NECESITAMOS



MAESTROS O TÉCNICOS

Plomeros, albañiles, pintores, carpinteros, electricistas, jardineros, mantenimiento de piscinas y aires acondicionado.

Requisitos:

- Bachiller colegios técnicos, artesanos, tercer nivel.
- Mínimo 1 año de experiencia.



recursoshumanos@yafunciona.com Tel: 0995782312

Anexo 7 Modelo de contrato con Prestadores de Servicios

CONTRATO CIVIL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

En la ciudad de Guayaquil, a los [fecha], comparecen por una parte [nombre] en calidad de Representante legal de la Compañía REPARA YA!; y, por otra el señor [nombre del prestador de servicio], por sus propios derechos, a quienes en adelante se denominará “LA COMPAÑÍA” y “EL PROFESIONAL”, quienes en forma libre y voluntaria convienen en celebrar el presente contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO.- La compañía contrata al señor/a [nombre], el mismo que prestará sus servicios de manera autónoma e independiente a la Compañía, encargándose de [especificar las labores / servicios que desarrollará]. El profesional declara que está en capacidad de celebrar el contrato, en virtud de que está familiarizado con la materia indicada en el mismo, en los términos y condiciones que precisa la Compañía.

SEGUNDA: PLAZO. - El plazo del presente contrato es de un año, contados a partir de la suscripción del presente contrato, y sólo podrá extinguirse una vez que las labores materia del mismo hayan sido recibidas a entera satisfacción. y/o acuerdo entre las partes. Es obligación del profesional realizar el trabajo contratado, los alcances y aclaraciones que la Compañía solicite, previo al pago de sus honorarios.

TERCERA: OBLIGACIONES DEL CONTRATO. - El profesional está obligado y sin perjuicio de lo previsto por las leyes y reglamentos vigentes en el Ecuador a:

- Desarrollar con total transparencia, prolijidad y honestidad las tareas a él encomendadas.
- Mantener la confidencialidad de la información y los datos proporcionados por la Compañía.
- Será responsable del manejo, uso y mantenimiento de los equipos y mobiliario a él entregados, así como de la calidad técnica de las tareas e investigaciones a él encomendadas.

La compañía se reserva el derecho a intervenir, evaluar y analizar el trabajo realizado por el profesional, en lo referente a técnicas y calidad de desempeño. Además, deberá presentar un informe sobre las actividades, consultas, gestiones realizadas etc. en cualquier instante que se solicite, con miras a una mejor marcha y cumplimiento del contrato, el mismo que será analizado y discutido por la empresa y a la finalización del presente contrato el profesional deberá presentar un informe final con todos los detalles de las actividades a el encargado.

CUARTA: HONORARIOS Y FORMA DE PAGO. - Las partes acuerdan determinar los honorarios profesionales que la Compañía, pagará al Profesional por la gestión que él asume en el presente Contrato la suma de [\$\$] dólares por servicio realizado, más el Impuesto al Valor Agregado, que serán cancelados a los quince días desde la prestación de los servicios, previo informe favorable o aprobación conforme del cliente de la Compañía.

QUINTA: DEDUCCIONES. - La Compañía deducirá de los honorarios del profesional, las cantidades que correspondan por concepto de impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado.

SEXTA: DERECHOS DE AUTOR.- De común acuerdo entre las partes, conforme lo faculta la Ley de Propiedad Intelectual vigente, los descubrimientos e invenciones, las mejoras en los procedimientos, así como, los trabajos y resultados de las actividades que desarrolle el Profesional para La Compañía, quedará a beneficio exclusiva de esta última, lo cual podrá patentar o registrar a su nombre tales trabajos,

inventos descubrimientos o mejoras; sin perjuicio de lo cual, reconocerá el nombre del profesional como autor, descubridor o inventor de los mismos.

SÉPTIMA: RESPONSABILIDAD Y PROHIBICIONES. - El profesional se obliga a ejecutar el trabajo con la diligencia, prolijidad y cuidados necesarios. En caso de causar algún daño, pérdida o deterioro en los bienes de la Compañía, por cualquier causa que fuere, el Profesional se obliga a ponerlos o repararlos en forma inmediata y a su costa.

Durante el transcurso del presente contrato, llegará a conocimiento del Profesional información confidencial, que comprende, sin limitarse a la relacionada con Propiedad Intelectual e industrial en general, secretos industriales, software de computación, recetas, fórmulas, patentes, signos distintivos, planes de mercado, publicidad o producción, finanzas, operaciones o asuntos de negocios, estrategias, fusiones, adquisiciones y/o cualquier operación o asunto de negocios, que por motivo de la prestación de los servicios lleguen a conocimiento del profesional ya sea de manera verbal, escrita, magnética, o por cualquier otro medio, el Profesional se halla prohibido de hacer uso de la información confidencial en asuntos que no sean los relacionados por la prestación de sus servicios a la Compañía, mientras duren éstos y después de ellos, o divulgar dicha información por ninguna situación a terceras personas naturales o jurídicas, si no cuenta previamente con la autorización escrita de la Compañía, así como tampoco podrá revelar el contenido de los documentos que llegare a elaborar o los trámites que llegare a realizar como parte de su trabajo.

OCTAVA: RELACIÓN CIVIL ENTRE LAS PARTES. - El presente Contrato es de naturaleza civil, sujeto al derecho común y singularmente a las reglas del Mandato. Por tanto, entre la Compañía y el Profesional no existe relación laboral o de dependencia alguna, ni, consecuentemente sometimiento al Código del Trabajo y Leyes del Seguro Social Obligatorio. No hay subordinación jurídica ni de ninguna otra especie que pudiera significar relación laboral entre las partes o sus dependientes, puesto que el profesional prestará sus servicios a la Compañía de manera libre, independiente y autónoma.

NOVENA: CONTROVERSIAS. - Las partes contratantes aceptan y se ratifican en todo el contenido de este contrato; y en caso de controversia o diferencia derivada de este contrato, las partes de manera libre y voluntaria se someten al Centro de Arbitraje y Mediación del Colegio de Abogados de Quito, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación y de no existir acuerdo las partes se someten a los jueces civiles de Guayaquil, para tal efecto renuncian fuero y domicilio.

Para constancia de todo lo acordado, las partes firman en unidad de acto, en el lugar y fechas arriba indicadas.

Nombre del representante legal

Nombre del prestador de servicio

C.C:

C.C:

EMPLEADORA

PROFESIONAL