



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

**MODELO DE NEGOCIO
YA FUNCIONA!**

**EMPRESA DIGITAL DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y
MANTENIMIENTO PARA EL HOGAR EN LA CIUDAD
DE GUAYAQUIL Y SAMBORONDÓN**

**GERENCIA DE ESTUDIO TÉCNICO
Y LEGAL**

Elaborado por:

Fabricio Adalberto Constante Paredes

Tutora:

Bertha Yolanda de Janon Torres

GRADO

**Trabajo previo a la obtención del Título de:
Licenciado en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

Agosto, 2023

Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación

Yo, **Fabricio Adalberto Constante Paredes** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el autor del trabajo de titulación **Modelo de Negocio YAFUNCIONA: Gerencia de Estudio Técnico y legal**, 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 Alcántara Angela Constante Santos.

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.



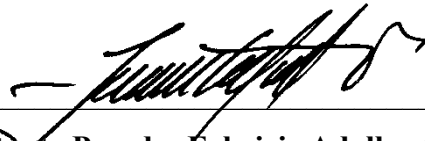
Constante Paredes Fabricio Adalberto

CI: 0908354558

Declaro que:

Yo, Fabricio Adalberto Constante Paredes en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **Modelo de Negocio YAFUNCIONA: Gerencia de Estudio Técnico y legal** de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

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



Constante Paredes Fabricio Adalberto

CI: 0909354558

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, #plomero, #albañil, # mantenimiento, #reparacióncasa

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:	2
Breve Descripción del modelo del negocio.....	4
Descripción del modelo de negocio.....	7
GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO	9
1.1. Descripción del producto o Servicio	9
1.2. Descripción del prototipo	9
1.3. Prestación del servicio	11
1.3.2. Realizar pedidos a través de la APP	11
1.3.3. Coordinación de operaciones	12
1.3.4. Realizar la reparación	12
1.3.5. Reporte de anomalías	12
1.3.6. Proceso de pago desde la página Web o App	12
1.3.7. Proceso de pago a Proveedores de servicio	12
1.4. Determinación de la capacidad productiva	13
1.4.1. Mercado Objetivo	13
1.4.2. Mercado Potencial	13
1.4.3. Capacidad de producción.....	14
1.4.4. Balance de costos	14
1.5. Ubicación del proyecto	15
1.6. Diseño arquitectónico	17
1.7. Costos	17
1.7.1. Terreno y obras civiles.....	17
1.7.2. Equipos y Maquinarias	18
1.7.3. Muebles y enseres	18
1.7.4. Materias primas/Materiales e insumos	18
1.8. Vida útil del proyecto	19
1.9. Estudio Legal	19
1.9.1. Mapeo de elementos con los aspectos claves del negocio	19
1.9.2. Propiedad Intelectual	20
1.9.3. Permisos, certificaciones, licencias u otros que requiera el negocio para inicio y mantenimiento	21
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población total de Ecuador por edades entre 25 y 65 años.....	4
Tabla 2. Segmentación de la población total de Ecuador.	7
Tabla 3. Capacidad de producción.....	14
Tabla 4. Ingresos por servicios	14
Tabla 5. Balance general de los costos	15
Tabla 6. Cálculo del punto de equilibrio.....	15
Tabla 7. Detalle de las inversiones en equipos y maquinarias.....	18
Tabla 8. Detalle de las inversiones en Muebles de oficina	18

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Inicio de la página web de YAFUNCIONA!	10
Figura 2. Medios para contactar en la página Web.....	10
Figura 3. Aplicación YAFUNCIONA! para celulares.....	11
Figura 4. Flujograma de los procesos para el servicio	13
Figura 5. Zona Norte de Guayaquil.....	16
Figura 6. Vía Samborondón	16
Figura 7. Diseño de la oficina	17
Figura 8. Logotipo de YAFUNCIONA!	19

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta de estudio de mercado	26
Anexo 2 Resultados de las encuestas	26

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 del negocio

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

Fuente: (INEC, 2020).

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, fidelización de prestadores de servicio, programa de referidos y encuestas de satisfacción al cliente, además de "El Crossfit de la construcción" que es un centro de capacitación para técnicos como parte del proyecto de la responsabilidad social, así como también para que los clientes guiados por los maestros puedan armar sus propias cosas.

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

El modelo de negocio se concentra a los residentes de la ciudad de Guayaquil de 25 a 65 años de edad pertenecientes a los niveles socioeconómicos A, B, C+. Ecuador se divide en cinco estratos, el 1,9% de los hogares se encuentra en estrato A, el 11,2% en nivel B, el 22,8% en nivel C+, el 49,3% en estrato C- y el 14,9% en nivel D (INEC, 2020).

De acuerdo a la información de la Tabla 1 se obtiene que la población de Guayaquil entre hombre y mujeres con edades comprendidas entre 25 y 65 años es de 1,268,060 habitantes. Como se puede observar en la Tabla 2, el grupo objetivo comprende los niveles económicos de A, B, C+ que representan en su conjunto el 35.9% de la población, lo que equivale a 455,233.54 habitantes.

Tomando en cuenta que la media de integrantes por hogar en el Ecuador es de 3.8 personas por vivienda, esto da un total de 119,798.30 posibles hogares a las que se les podrá brindar el servicio.

Tabla 2

Segmentación de la población total de Ecuador.

Segmento	Estrato socioeconómico	% Población Total	Población (N. Habitantes)
Población total Guayaquil			2,698,000.00
Población entre 25 y 65 años		47%	1,268,060.00
Niveles económicos	A	1.9%	24,093.14
	B	11.2%	142,022.72
	C+	22.8%	289,117.68
Total población clientes			455,233.54
Segmento		Integrantes promedio por vivienda	Potencial de viviendas en Guayaquil
Integrantes por familia		3.8	119,798.30

Fuente: (INEC, 2011)

La empresa está especializada en reparaciones del hogar, trabajos que siempre son necesarios ya que con el uso de los elementos en una vivienda se van deteriorando con el tiempo y, de acuerdo con el Informe de Tendencias 2021 de Zendesk, el 75% de los clientes quieren comprar a las empresas que facilitan las transacciones online y permiten que sean rápidas (Silva, 2022).

Se realizaron encuestas a residentes de Guayaquil y Samborondón que se encuentra con un rango de edades comprendido entre los 20 y 65 años, en donde el 71% de los encuestados tiene entre 40 y 44 años, 67% mujeres en, casados el 54%, con ingresos mayores a mil dólares el 50% de las respuestas ver en **Anexo2**.

Únicamente el 14% ha contratado servicios de reparaciones o mantenimiento para el hogar por medio de plataformas digitales, el 60% de los encuestados estaría dispuesto a contratar este tipo de servicio por medio de APP o página web, el 4,5% de los encuestados no solicita este tipo de servicio por ningún medio como se visualiza en el Anexo 1.

En promedio, los encuestados destinan \$54,5 dólares al mes para mantenimiento y reparaciones del hogar, siendo WhatsApp con el 38,2% el medio más utilizado para conseguir este tipo de servicio. El 63% de los encuestados considera que la honestidad y la seguridad son los principales factores a considerar para la toma de decisiones al momento de contratar un servicio.

GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO

1.1. Descripción del producto o Servicio

YAFUNCIONA!, es una aplicación que ofrece el servicio de reparación y mantenimiento para los hogares ubicados en el norte de Guayaquil y vía Samborondón a través de proveedores de servicios altamente calificados de forma fácil, rápida y segura que resolverán los problemas del hogar con profesionales altamente capacitados.

Con un solo click, el cliente podrá escoger el día y la hora que necesitará al técnico en su casa, así como también podrá seleccionar al técnico de su preferencia según la calificación que va aparecer en el dispositivo, de acuerdo a su ubicación geográfica.

A través de la aplicación, el cliente podrá visualizar desde su teléfono móvil la ubicación georreferencial del técnico que viene en camino a su casa o departamento; así como también el tiempo estimado de llegada.

Adicionalmente, el cliente recibirá un código QR a su teléfono celular; luego de confirmar la aceptación del servicio.

Se procederá a realizar la anonimización de datos como herramienta digital de seguridad para mitigar los riesgos que representan la obtención de información masiva de carácter personal (Vilches, 2020).

El cliente podrá pagar el servicio con tarjeta de crédito o débito desde la aplicación. Una hora más tarde, recibirá una encuesta de satisfacción del servicio a su teléfono móvil.

1.2. Descripción del prototipo

Los servicios serán adquiridos, directamente, por los clientes a través de una aplicación (App) que podrán descargar desde el sitio web de la empresa (yafunciona.webnode.ec/) o desde App Store y Google Play Store. Una vez instalada la App en su dispositivo móvil, el cliente deberá registrarse con sus datos personales y posteriormente, pasar a la selección del servicio requerido. Luego, se seleccionará el día y hora en que necesita el servicio y podrá elegir al técnico que desea que lo atienda, según su disponibilidad para ese horario.

Cada prestador de servicio (técnico) aparecerá en la App con un resumen de su perfil en donde se mostrará su fotografía, nombre, especialidad y ubicación en el ranking de satisfacción al cliente. Esto le podrá servir al usuario, como referencia, para seleccionar qué técnico preferirá que atienda su requerimiento.

Figura 1

Inicio de la página web de YAFUNCIONA!



Figura 2.

Medios para contactar en la página Web

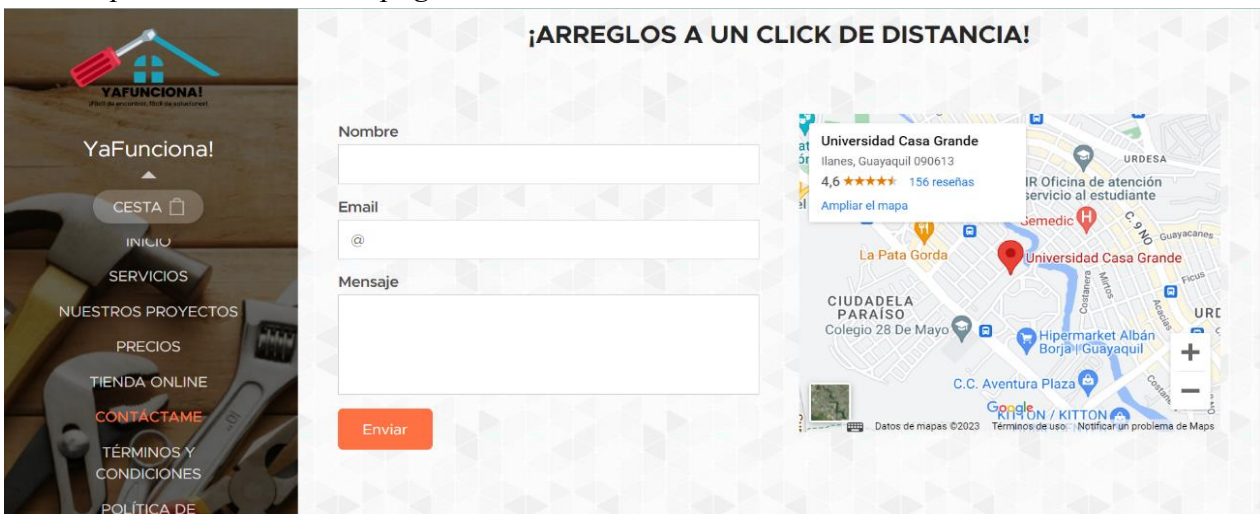
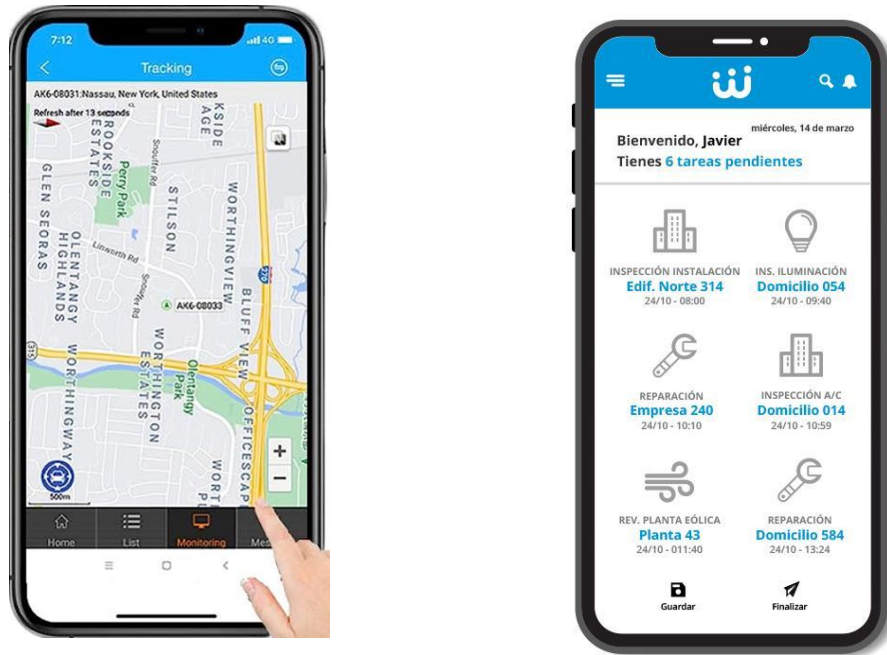


Figura 3

Aplicación YAFUNCIONA! para celulares



1.3. Prestación del servicio

Se adjunta el diagrama de flujo y clasifican los procesos para el funcionamiento de YAFUNCIONA!.

1.3.1. Suscripción de nuevo cliente

- Buscar la aplicación en Google Play o App Store
- Descargar la APP YAFUNCIONA en App Store
- Instalar la aplicación YAFUNCIONA
- Abrir la aplicación
- Ingresar los datos del cliente en la APP
- Validar datos
- Crear usuario y contraseña
- Confirmar registro
- Salir de la aplicación

1.3.2. Realizar pedidos a través de la APP

- Abrir la aplicación YAFUNCIONA
- Ingresar usuario y contraseña

- Seleccionar servicios
- Agendar fecha, hora y prestador de servicio
- Confirmar servicio
- Seleccionar forma de pago

1.3.3. Coordinación de operaciones

- Se realiza la inspección física en el lugar de la reparación
- Cliente acepta la cotización de materiales
- Compra de materiales en caso de ser requeridos
- Cliente compra los materiales
- Se programa la reparación

1.3.4. Realizar la reparación

- FUNCIONAYA!, envía la posición georreferencial al WhatsApp del cliente
- FUNCIONAYA!, se moviliza hacia la dirección del domicilio del cliente
- El proveedor de FUNCIONAYA!, muestra el código QR al cliente al llegar al domicilio para validar la veracidad del servicio.
- Se realiza la reparación
- Fin del servicio

1.3.5. Reporte de anomalías

En caso que la reparación no se haya efectuado dentro del tiempo acordado.

- Se reportan las anomalías
- Se determinan las causas
- Se establecen multas o devoluciones
- Cierre del caso

1.3.6. Proceso de pago desde la página Web o App

- La plataforma registra la solicitud del servicio
- La plataforma registra el pago con tarjeta de crédito
- El banco acredita los fondos a YAFUNCIONA!
- El banco retiene su comisión por su servicio

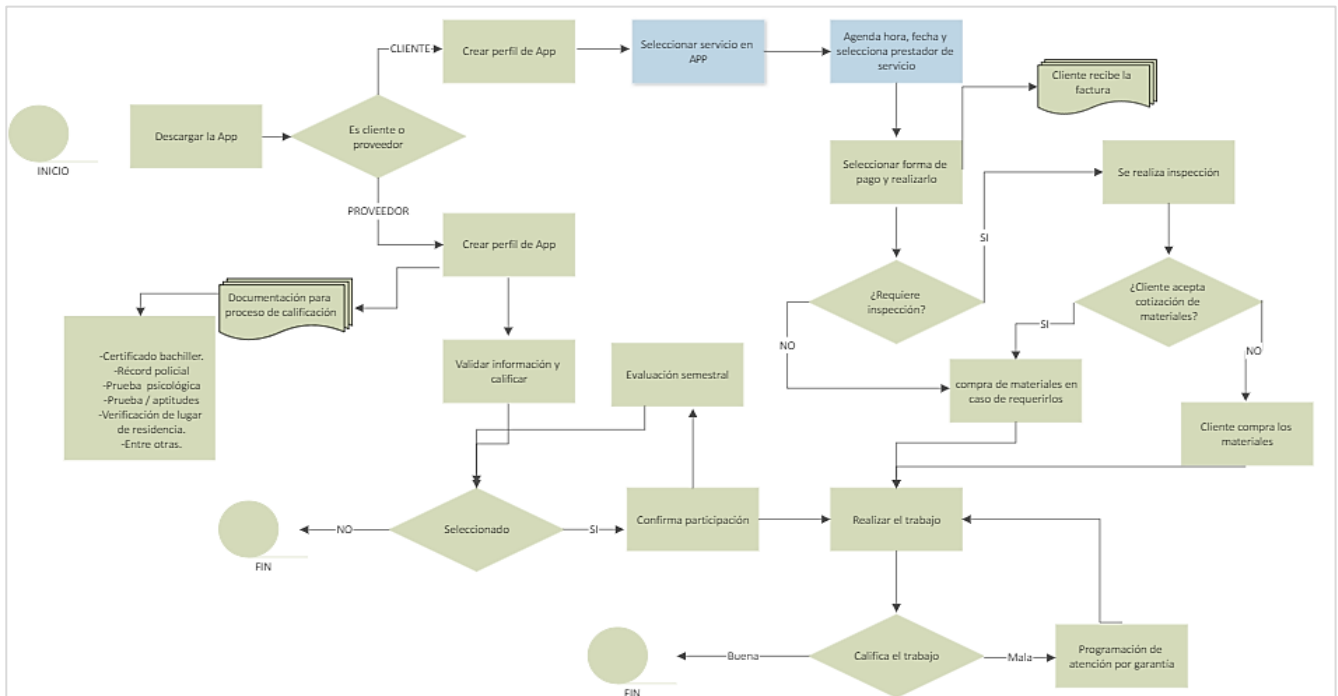
1.3.7. Proceso de pago a Proveedores de servicio

- La plataforma genera la liquidación a los proveedores calificados
- La plataforma retiene el ingreso de YAFUNCIONA!
- Los pagos se realizan cada 30 días
- La plataforma envía la liquidación al prove

- YAFUNCIONA!, transfiere los fondos a los proveedores

Figura 4

Flujograma de los procesos para el servicio



1.4. Determinación de la capacidad productiva

1.4.1. Mercado Objetivo

El mercado objetivo comprende a personas que residen en la ciudad de Guayaquil y Samborondón entre las edades de 25 a 65 años de edad y pertenecientes al estrato socioeconómico A, B, C+. Son usuarios de plataformas digitales, compran o están dispuestos a comprar en línea.

1.4.2. Mercado Potencial

Existe una población total de 2,698,000.00 en la ciudad de Guayaquil y el 47% corresponde a edades comprendidas entre los 25 a 65 años de edad, es decir 1,268,060.00 habitantes (INEC, 2011).

Adicionalmente, la distribución socioeconómica indica el INEC, corresponde a niveles detallados de la siguiente manera:

- Nivel A: 24,093
- Nivel B: 142,022

- Nivel C: 289,118
- Total: 455,233

El estudio del INEC indica también, que existen 3,8 miembros por cada familia, por lo que existen en total 119,798 posibles clientes.

De acuerdo a los resultados parciales de la encuesta, se muestra que cada familia consume en promedio 56 USD mensuales por reparaciones y mantenimiento del hogar.

1.4.3. Capacidad de producción

Para el primer año de funcionamiento, se considera que la penetración de mercado será el 5% de la población detallada por el INEC, alcanzando a 5,990 hogares, lo que resulta una atención de 16,6 hogares en promedio por día. Por lo tanto, para cubrir este nivel de producción, se requieren 10 prestadores de servicios (técnicos).

Tabla 3

Capacidad de producción

Capacidad de producción	
Anual	5.989,90
Mensual	499,16
Día	16,64
Por Técnico (10)	1,66

1.4.4. Balance de costos

Este estudio ha permitido comprender la estructura de costos que este modelo de negocio requiere. Con los datos obtenidos y en función del número de servicios encontrar el punto de equilibrio que la empresa necesita.

Para la obtención del punto de equilibrio se utilizó la información de la Tabla 4.

Tabla 4

Ingresos por servicios

Detalle de ingreso	VALOR
Total hogares mercado potencial	119.798,00
Market Share objetivo 5% del total de hogares	5.989,90

Factura promedio por servicio	\$ 56,00
Total Facturación año	\$ 335.434,40
Costo del servicio 80%	\$ 268.347,52
Total Utilidad Bruta YAFUNCIONA! 20%	\$ 67.086,88

Tabla 5

Balance general de los costos

Costos fijos anuales	
Gastos de Administración	\$ 31.500,00
Pago sueldos	\$ 13.900,00
Total costos fijos	\$ 45.400,00
Costos variables anuales	
Pago comisión prestadores de servicio	\$ 268.347,52
Total costos variables	\$ 268.347,52
Total costos variables y fijos anuales	\$ 313.747,52

Por lo tanto, el punto de equilibrio en cantidad de servicios que se deben realizar en un año es de 4.054 atenciones. Y en dólares, el punto de equilibrio es de \$227.000 USD en un año como se observa en la Tabla 6.

Tabla 6

Cálculo del punto de equilibrio

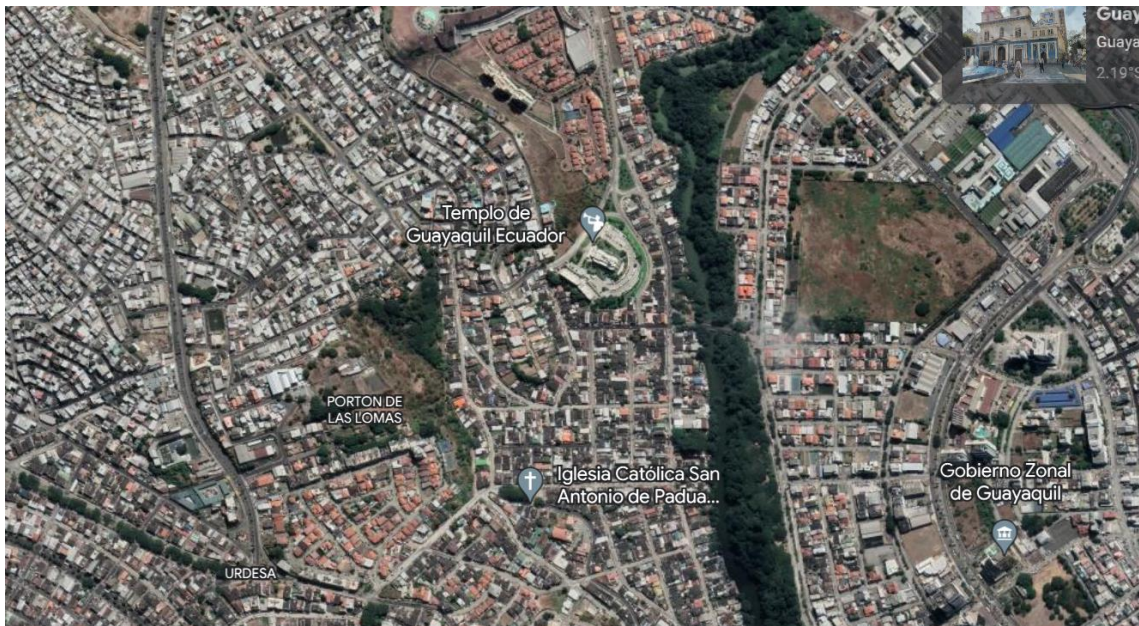
Punto equilibrio en cantidad anual	4.053,57
Punto equilibrio en dólares anuales	\$ 227.000,00

1.5. Ubicación del proyecto

El proyecto se desarrollará en las siguientes áreas zona norte de Guayaquil y Samborondón como se visualiza en las siguientes Figuras 10 y 11.

Figura 5

Zona Norte de Guayaquil



Fuente: Google Earth

Figura 6

Via Samborondón



Fuente: Google Earth

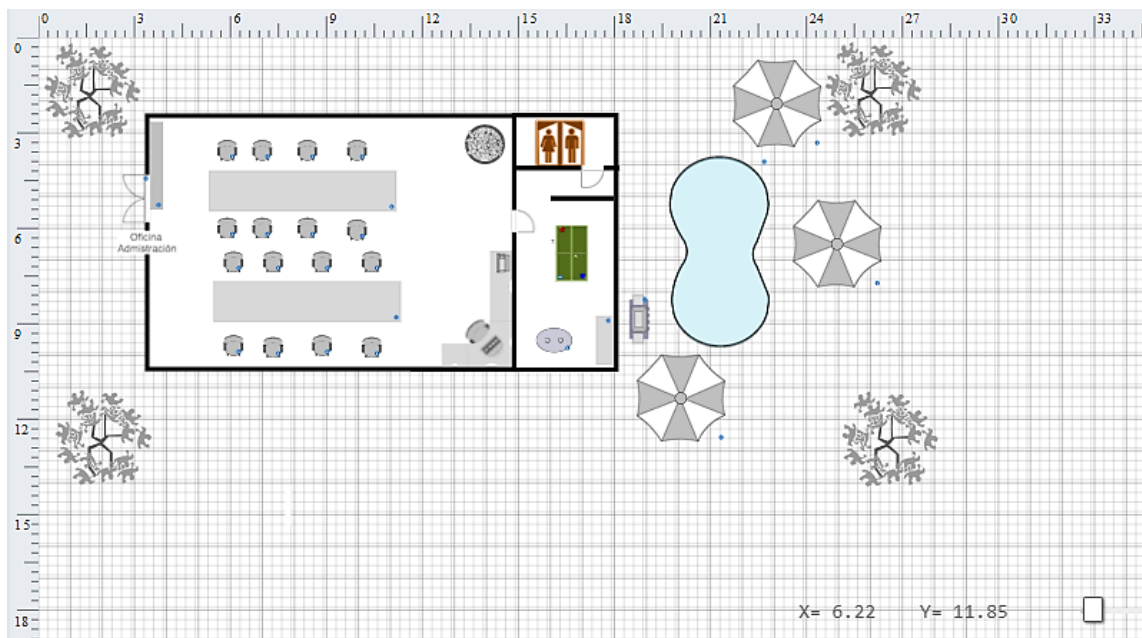
1.6. Diseño arquitectónico

La empresa iniciará operaciones sólo con una oficina para albergar a los colaboradores que son esenciales para el arranque del proyecto. Tomando en consideración a que no se requiere en esta instancia contar con bodega u otra infraestructura.

Para esto, se contempla el alquiler de una oficina de 80 m² en la que trabajarán nueve personas, se prevé un diseño de espacios abiertos para facilitar la comunicación interna con 2 mesas de trabajo comunes. El espacio de la oficina, permitirá, inicialmente, utilizarla como sala de capacitación en caso de ser requerido.

Figura 7

Diseño de la oficina



1.7. Costos

1.7.1. Terreno y obras civiles

YAFUNCIONA!, no incluye en su modelo de negocio la construcción de obras civiles o compra de terrenos.

1.7.2. Equipos y Maquinarias

Tabla 7

Detalle de las inversiones en equipos y maquinarias

Rubro	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computadoras Portátil para programadores	3	\$1.500,00	\$4.500,00
Monitores	3	\$450,00	\$1.350,00
Servidor en la nube (VPS)	1	\$2.400,00	\$2.400,00
Computadora portátil	6	\$800,00	\$4.800,00
Impresora	1	\$750,00	\$750,00
Equipos celulares + plan	2	\$360,00	\$720,00
Cámaras de seguridad	4	\$150,00	\$600,00
Software desarrollo web	1	\$800,00	\$800,00
Software desarrollo App	1	\$500,00	\$500,00
Router wifi	1	\$500,00	\$500,00
Línea telefónica	1	\$100,00	\$100,00
Equipos telefónicos	10	\$80,00	\$800,00
TOTAL INVERSIONES EQUIPOS			\$17820,00

1.7.3. Muebles y enseres

Tabla 8

Detalle de las inversiones en Muebles de oficina

Rubro	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Mesas de trabajo	2	\$2.500,00	\$5.000,00
Sillas de trabajo	16	\$180,00	\$2.880,00
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			\$7.880,00

1.7.4. Materias primas/Materiales e insumos

YAFUNCIONA! no utilizará materiales e insumos en el desarrollo del proyecto

1.8. Vida útil del proyecto

El proyecto mantiene una perspectiva de vida útil de largo plazo, sin embargo, debemos considerar que tenemos equipos que se deprecian a los 3 años como las computadoras y nuestro modelo financiero provee de ingresos de mayor valor a partir de los 5 años de vida.

1.9. Estudio Legal

1.9.1. Mapeo de elementos con los aspectos claves del negocio

a) Marca

La marca YAFUNCIONA! será registrada como nombre comercial en el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI) dentro del Ecuador y a través de su homólogo, en el Extranjero (Gob, 2018).

- El registro de la marca tiene una duración de 10 años
- Nombre comercial: YAFUNCIONA!
- Slogan: ¡Fácil de encontrar, fácil de solucionar!

Figura 8

Logotipo de YAFUNCIONA!



b) Modelo de Gestión

El modelo de gestión de YAFUNCIONA! **es de tipo** por gestión de resultados. Esta gestión se encuentra basada en las metas y objetivos establecidos por la organización, los cuales deben estar acordes con la planificación estratégica. Con la implementación de este modelo, se busca involucrar a la gerencia con los colaboradores en la consecución de los resultados definidos (Cortes, 2023).

c) Confidencialidad

Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a información de cualquier tipo que se encuentre en la base de datos, se comprometen a conservarlas y mantenerlas de manera estrictamente contable, técnica, en la ejecución y ejercicio de sus funciones.

Todas las personas que trabajen actualmente o estén vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional de confidencialidad a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el servicio.

Artículo 34 Ley Orgánica de Datos indica: El tratamiento de datos personales realizado por el encargado deberá estar regulado por un contrato, en el que se establezca de manera clara y precisa que el encargado del tratamiento de datos personales tratará únicamente los mismos conforme las instrucciones del responsable y que no los utilizará para finalidades diferentes a las señaladas en el contrato, ni que los transferirá o comunicará ni siquiera para su conservación a otras personas.

Una vez que se haya cumplido la prestación contractual, los datos personales deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento de datos personales bajo la supervisión de la Autoridad de Protección de Datos Personales (Litardo, 2021).

1.9.2. Propiedad Intelectual

Los derechos intelectuales como son: autor, patentes, marcas, diseños industriales, lemas comerciales, indicaciones geográficas, etc. serán protegidos por el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI) , además, de crear una real transferencia de tecnología y convertir a la propiedad intelectual en una herramienta de desarrollo del país (SENADI, 2018).

a) Comercio Electrónico

La ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos: En Ecuador, establece los principios y reglas que rigen las transacciones comerciales realizadas a través de medios electrónicos. Define los requisitos para la validez de los contratos electrónicos, la utilización de firmas electrónicas y los derechos y responsabilidades de los participantes en transacciones electrónicas (Congreso Nacional, 2002).

Se citan los siguientes artículos relevantes del comercio electrónico.

Art. 4.- Propiedad intelectual. - Los mensajes de datos estarán sometidos a las leyes, reglamentos y acuerdos internacionales relativos a la propiedad intelectual.

Art. 5.- Confidencialidad y reserva. - Se establecen los principios de confidencialidad y reserva para los mensajes de datos, cualquiera sea su forma, medio o intención. Toda violación a estos principios, principalmente aquellas referidas a la intrusión electrónica, transferencia ilegal de mensajes de datos o violación del secreto profesional, será sancionada conforme a lo dispuesto en esta ley y demás normas que rigen la materia.

1.9.3. Permisos, certificaciones, licencias u otros que requiera el negocio para inicio y mantenimiento

Registro del representante legal del establecimiento del Ministerio de Gobierno: Todas las empresas deben tener permisos de funcionamientos

- Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Licencia única de actividad económica o su equivalente
- Permiso de funcionamiento Sanitarios
- Permiso del Municipio de Guayaquil (comisaría)

También la Ley de Telecomunicaciones indica que la habilitación general se otorgará para la prestación de servicios de telecomunicaciones tales como la telefonía fija y el servicio móvil avanzado y se instrumentará a través de concesiones o autorizaciones.

a) Permisos requeridos por la empresa

- Informe de Inspección Patente Municipal
- Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos
- Tasa de habilitación

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos de la investigación, han podido confirmar que existe un mercado desatendido y que solicita un cambio al servicio tradicional de reparación en los hogares que, en la mayoría de las veces, genera incertidumbre, malestar e inseguridad.

En la propuesta de valor se encuentran las palabras “fácil” y “seguro”, para lograr esto se considera que el cliente pueda visualizar en la aplicación de manera simple cuales son los prestadores de servicios disponibles en el día y horario que él lo requiere y según la especialidad o servicio necesitado. El cliente podrá elegir en un ambiente tipo agenda o calendario la fecha y hora en que necesita el servicio y le aparecerán los prestadores de servicios disponibles para esa selección y según el rubro escogido.

Otro aspecto importante es que el cliente perciba que sus datos personales están completamente seguros, no sólo por políticas legales y comerciales, sino que mediante un sistema de seguridad informática que proteja sus datos, así como también la aplicación de pago sea reconocida y de la confianza necesaria para garantizar que las transacciones de los clientes con la empresa estén bien protegidas.

Como estrategia de servicio al cliente y propuesta de valor es importante señalar que se brinda total seguridad en el momento de realizar el servicio, contando con profesionales altamente calificados, validados y honestos, a través de un riguroso proceso de selección.

Los clientes deberán crear un perfil de usuario con clave con sus datos personales y registrar su método de pago. Una vez realizado este proceso, podrá seleccionar y agendar el servicio requerido, seleccionando la fecha, hora y al prestador de servicio de su confianza.

El mercado objetivo comprende a personas que residen en la ciudad de Guayaquil y Samborondón entre las edades de 25 a 65 años de edad y pertenecientes al estrato socioeconómico A, B, C+. Son usuarios de plataformas digitales, compran o están dispuestos a comprar en línea.

Para el caso de los prestadores de servicios se ha desarrollado un protocolo de contratación, el mismo que es llevado a cabo por un experto de recursos humanos, este inicia con un proceso de validación de antecedentes personales, psicológicos, penales y profesionales que permite garantizar los estándares de calidad y seguridad al cliente.

Cada prestador de servicio (técnico) aparecerá en la App con un resumen de su perfil en donde se mostrará su fotografía, nombre, especialidad y ubicación en el ranking de satisfacción al cliente. Esto le podrá servir al usuario, como referencia, para seleccionar qué técnico preferirá que atienda su requerimiento.

Para el primer año de funcionamiento, se considera que la penetración de mercado será el 5% de la población detallada por el INEC, alcanzando a 5,990 hogares, lo que resulta una atención de 16,6 hogares en promedio por día. Por lo tanto, para cubrir este nivel de producción, se requieren 10 prestadores de servicios (técnicos).

Los servicios estarán valorizados según su tipo y de acuerdo a la unidad de medida que corresponda, por ejemplo, en unidades o metros cuadrados. Esto permitirá coordinar con un alto grado de certeza la cantidad de materiales que necesitará el técnico para desarrollar su trabajo. Eventualmente, será necesario que intervenga un supervisor cuando las condiciones no correspondan a las señaladas por el cliente en sus comentarios, al momento de realizar la solicitud del servicio.

La forma de pago de los servicios se realizará en la App a través de tarjetas de crédito o débito. Los precios que ofrece YAFUNCIONA!, están de acuerdo al mercado y al tipo de servicio que el usuario requiere. Según las encuestas, el promedio de los encuestados gasta \$56 dólares al mes por servicios de reparación y mantenimiento del hogar.

Los usuarios podrán calificar los servicios del prestador, lo que le otorgará un ranking y le permitirá mayor o menor exposición en la plataforma. También se recibirá una encuesta por medio de la aplicación con la intención de medir el grado de satisfacción de los clientes y poder tomar correctivos de forma inmediata y mejorar los procesos.

Con el fin de estar en permanente contacto con nuestros clientes y monitorear el desempeño de nuestros socios colaboradores, luego de cada atención se realizará una encuesta por medio de la aplicación, en la que el cliente calificará diferentes aspectos de la atención recibida, lo que nos permitirá estar siempre en un proceso de mejora continua.

Para poder lograrlo es necesario contar con un equipo bien preparado, por lo que se mantendrán alianzas estratégicas con los proveedores de materiales eléctricos y de construcción, quienes dictarán capacitaciones periódicas a los técnicos y maestros.

Para garantizar los servicios de reparación que ofrecemos, se han realizado convenios con Colegios técnicos, Universidades y Asociaciones de artesanos, que validan el conocimiento y con quienes trabajaremos para reclutar técnicos altamente calificados.

Participaremos en el Crossfit de la construcción que es un “tipo gimnasio” en el que se dictarán talleres prácticos de los diferentes servicios que se ofrecen en YAFUNCIONA!, además de proyectos personalizados como, por ejemplo, construir tu propia mesa de comedor con alquiler de herramientas, materiales, espacio y asesoramiento profesional. El Crossfit de la construcción nos permitirá acercarnos a la comunidad, conocer a nuestros clientes y generar confianza al momento de contratar nuestros servicios por medio de la App.

Finalmente, junto con los compañeros del grupo se elaboraron una lluvia de ideas para obtener los diseños del logotipo, colores y herramientas que diferencian el servicio de los competidores actuales. La facilidad de pago, que muchas veces es un impedimento para no realizar la reparación al no contar con efectivo, el cliente podrá tener la flexibilidad de conseguir el servicio confiable y eficaz que necesita.

Luego del análisis del segmento de mercado se establecen las características del consumidor por las zonas geográficas que hemos seleccionado con una mayor predisposición de a ser partícipes del uso del servicio a través de esta modalidad, que en nuestra investigación seleccionamos el norte de Guayaquil y vía San Borondón

La metodología que ofrece la Universidad Casa Grande, nos ha demostrado que el mundo de los negocios avanza de forma vertiginosa y los métodos de enseñanza tradicionales que consisten en la memorización de datos y conceptos ya no es una opción para el desempeño exitoso en el emprendimiento y desarrollo de un nuevo negocio más aún si se toma en consideración que estamos viviendo una verdadera revolución digital globalizada.

Es por esto que extiendo mi gratitud para todos los profesores que pudieron sacarnos de nuestra zona de confort hacia una nueva forma de aprendizaje en equipo colaborativo.

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://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/cnt65/ResultCTRIM122.pdf
- Congreso Nacional. (2002). *Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos*.
- Cortes, D. (2023). *¿Qué es la gestión de la comunicación? Maestrías y MBA*. <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-gestion-de-la-comunicacion.html>
- 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. (2018). *Servicio Nacional de Derechos Intelectuales*. <https://www.gob.ec/senadi>
- INEC. (2011). *Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico*. Instituto Nacional de Estadística y Censos. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-de-estratificacion-del-nivel-socioeconomico/>
- 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/>
- Litardo, C. (2021). *Ley orgánica de protección de datos personales* (p. 38). Asamblea Nacional.
- SENADI. (2018). *El IEPI se transforma en SENADI*. <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/el-iepi-se-transforma-en-senadi/>
- Silva, D. (2022). *Customer experience trends 2021: 3 tendencias para el éxito*. Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/customer-experience-trends/>
- Vilches, C. (2020). *Gestión de datos de investigación*. <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=495473&p=4961125>

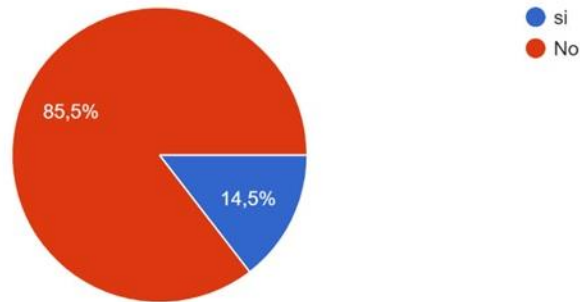
ANEXOS

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

Resultados de las encuestas

Encuestas	Descripción	Porcentaje
Sector donde vive	Norte	38,20%
	Vía a la costa	30%
	Samborondón	16,40%
	Sur de Guayaquil	7,30%
	Centro	6,10%
	Vía Daule	2%
	Género	Femenino
Masculino		32,70%
Estado civil	Soltero	16,40%
	Unido	6,40%
	Casado	53,60%
	Separado	2%
	Viudo	8%
	Divorciado	13,60%
Canales digitales que utiliza para encontrar servicios	Facebook	23,60%
	Instagram	0%
	Influencer	30,90%
	WhtasApp	38,20%
	Linkendin	0,90%
	App	11,80%
	Páginas Web	15,50%
	No utiliza	27,30%
	21 a 20\$	27,30%

Promedio gastos en mantenimiento del hogar al mes	Menos de 20\$	18,20%
	Más de 81\$	18,20%
	51 a 60\$	13,60%
	41 a 50%	9,10%
	31 a 40\$	9,10%
	71 a 80\$	5%
