



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

**MODELO DE NEGOCIO
“ETERNAL – Plataforma de servicios post
fallecimiento”:**

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

Elaborado por:

ANDREA ELIZABETH CADA MOREIRA

Tutoría por: Mgtr. Néstor Leonardo Vásquez López

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciada en Administración de Empresas

**Guayaquil, Ecuador
Septiembre, 2023**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Andrea Elizabeth Cada Moreira** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación **“Modelo de Negocio ETERNAL - Plataforma de servicios post fallecimiento: Gerencia de Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial”**, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio **“ETERNAL”**.
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:
 - Andrea Cristi Campos Villafuerte;
 - Evelyn Marielisa Coppiano Orellana;
 - Linda Veronica Avilés Párraga;
 - Marcela Veronica Franco Barriga;
 - Hernán Omar Baquero Arévalo.

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.

Andrea Elizabeth Cada Moreira

CI. 0931396493

Declaro que:

Yo, **Andrea Elizabeth Cada Moreira** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **“Modelo de Negocio ETERNAL - Plataforma de servicios post fallecimiento: 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.

Andrea Elizabeth Cada Moreira

CI. 0931396493

RESUMEN EJECUTIVO

La creación de ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento, fue a partir de la necesidad que se presenta en la sociedad al momento de abordar los desafíos emocionales que enfrentan las personas después de la muerte de sus seres queridos. La propuesta de valor de la compañía es la confianza, calidad y cercanía que brindamos al cliente en cada interacción y el objetivo principal es convertirse en su aliado brindando soluciones integrales que les permitan preservar de manera significativa los recuerdos y el legado de sus seres queridos fallecidos por medio de servicios post fallecimiento, permitiendo así que las personas se sientan cerca de sus familiares o amigos fallecidos sin importar la distancia o la falta de tiempo. La compañía se sostiene en la ejecución con proveedores de servicios calificados para brindar diferentes opciones dentro de las ramas de jardinería, limpieza o mantenimiento de lápidas, asistencia legal para trámites post fallecimiento y acompañamiento o asistencia psicológica, borrado digital, visitas en línea, conmemoraciones en fechas especiales y más.

El mercado objetivo son personas de 35 a 54 años con un nivel socioeconómico A, B o C. Se ha identificado una demanda potencial alta, sustentada en un interés del 75,2% en los servicios post fallecimiento. La metodología de diseño incluyó análisis cuantitativos y cualitativos como entrevistas y grupos focales para obtener información que sustente el modelo de negocio.

Los usuarios podrán acceder a una variedad de servicios y paquetes por medio de la página web, ofreciendo intimidad y confianza, vale indicar que hemos cuidado mucho de que la seguridad y la

personalización de la experiencia estén garantizadas y para ello nos valemos del registro de usuarios y proveedores de servicios en la plataforma.

La empresa está legalmente constituida como sociedad anónima y ha protegido sus derechos de propiedad intelectual; es importante mencionar también que ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento, está en línea con la responsabilidad social y promueve la sustentabilidad a través de prácticas responsables y el apoyo a la comunidad.

Cada departamento está alineado con la propuesta de valor y tiene metas y estrategias claras. Centrarse en las prácticas de Design Thinking, la investigación de mercado, el plan de marketing, el estudio técnico, legal, financiero y de responsabilidad social contribuyeron a evaluar y garantizar de manera integral la viabilidad de la empresa.

El análisis financiero muestra un plan de inversión de \$21.717 compuesto por activos fijos, diferidos y capital de trabajo, además de la fuente de financiamiento la cual la conforma un préstamo bancario y acciones de los socios.

Los indicadores financieros positivos y el período de recuperación de 2 años respaldan la viabilidad financiera del modelo de negocios de ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento. La empresa se compromete a mantener un enfoque innovador y diversificar la gama de servicios para tener un éxito continuo.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo entre Andrea Cristi Campos Villafuerte, Evelyn Marielisa Coppiano Orellana, Linda Verónica Avilés Párraga, Hernán Omar Baquero Arévalo, Andrea Elizabeth Cada Moreira y Marcela Verónica Franco Barriga y explica el plan de negocios del proyecto denominado “ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

PALABRAS CLAVE

Organigrama, KPI's, planeación estratégica, recurso humano, compensaciones.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento, como modelo de negocio surge del trabajo en equipo de un grupo de académicos conformado por: Andrea Cristi Campos Villafuerte, Marcela Verónica Franco Barriga, Linda Verónica Avilés Párraga, Hernán Omar Baquero Arévalo, Andrea Elizabeth Cada Moreira y Evelyn Marielisa Coppiano Orellana, quienes tenemos como objetivo principal el crecimiento profesional, así como asistir a las personas que atravesaron el dolor de haber perdido a un ser querido y desean seguir estando presentes demostrando su afecto.

Tomamos como punto de partida las consideraciones éticas que respetan la propiedad de las ideas y nos comprometimos asumiendo comportamientos éticos durante todo el desarrollo del presente. Aseguramos la validez científica a través de investigaciones para lo cual seleccionamos a los participantes del estudio de manera justa y sin discriminación; todos los profesionales entrevistados

fueron informados sobre la investigación, de manera que no se ha violado ninguna propiedad intelectual de los participantes. Además, hemos protegido la privacidad de las personas encuestadas y no se ha divulgado ni compartido su información personal, priorizando la dignidad, la veracidad y el bienestar de todos los involucrados. Los análisis financieros incluyen políticas justas y este proyecto no plantea ninguna forma de plagio a otros trabajos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Tabla de contenido

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	2
RESUMEN EJECUTIVO	5
PALABRAS CLAVE.....	7
CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	7
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	9
ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	11
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO.....	13
BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO	14
DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	18
GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO	18
Planeación estratégica y del Recurso Humano:	18
Definición de Misión, Visión y valores:	19
Organigrama de la organización:	20
Necesidades de Recursos Humanos.....	21
Análisis y diseños de puestos del negocio:.....	21
Proceso de selección:	31

Compensaciones.....	35
Descripción de las compensaciones del personal del negocio.....	35
Indicadores Claves de Gestión (KPI´s).....	37
Fijación de principales KPI´s del negocio.....	37
Selección de stakeholders.....	43
Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.....	45
Objetivos RSE para cada stakeholder.....	47
Presupuesto asignado a la estrategia de RSE y sus proyectos.....	49
Estructura jurídica con la cual funcionará el negocio:	51
Tipo de compañía:	51
Tipos de contratos:	53
Contratos con internos (organigrama):	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
Conclusiones:	56
Recomendaciones:	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS:.....	62

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En respuesta a los desafíos que enfrentan las personas para mantener en buen estado las lápidas de sus seres queridos, especialmente en un tiempo en el que todos están ocupados con múltiples responsabilidades diarias, “ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento” surge como una solución integral.

Las múltiples actividades del día a día, la distancia en las ciudades, el agobiante tráfico e incluso la inseguridad así como la migración hacia otros países como Estados Unidos o España, han afectado significativamente la frecuencia de visitas a los cementerios, lo que a menudo resulta en descuido de estos espacios y una imagen poco favorable; asimismo, estos escenarios han generado dificultades para aquellos que desean dedicar tiempo para visitar a sus seres queridos fallecidos, causando principalmente sentimientos de culpa y nostalgia. Por otro lado, en los camposantos, existen personas que ofrecen servicios de mantenimiento, a menudo de manera informal, lo que no garantiza la realización del trabajo contratado, generando inseguridad y desconfianza en los usuarios sobre la ejecución y la calidad de los servicios que recibe.

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el año 2023, aproximadamente la mitad de los fallecimientos del país ocurren en la región costera, con el 53% de ellos registrados en la provincia del Guayas. Además, la pandemia del COVID-19 ha provocado un aumento considerable en la cantidad de fallecimientos anuales, con un promedio de 110,000 casos, lo que representa un incremento del 50% en comparación con años anteriores. Esta situación

ha llevado a la necesidad de encontrar soluciones que aborden esta creciente demanda de servicios post mortem.

Bajo este contexto y basándose en las tendencias identificadas por Euromonitor para el año 2023, que hacen referencia a la Automatización Auténtica y Aquí y Ahora, surge “ETERNAL” como una idea de negocio innovadora.

A través de plataformas digitales, esta empresa proporcionará servicios integrales después del fallecimiento, con el objetivo de ayudar a los usuarios a mantener vivo el recuerdo y el lugar de descanso de sus seres queridos de manera memorable. La plataforma de ETERNAL se enfocará en brindar a los usuarios una alternativa confiable, respaldada por un servicio garantizado, que les permita mantener una conexión emocional y espiritual con sus seres queridos fallecidos. Permitirá a los usuarios superar las barreras de la distancia y la falta de tiempo al ofrecer servicios de mantenimiento y decoración de lápidas, entrega de flores frescas, limpieza y cuidado de los espacios, y la posibilidad de honrar a sus seres queridos a través de servicios religiosos virtuales, visitas en línea, etc.

Mediante prototipo validamos que la propuesta de ETERNAL se adapte a las necesidades y preferencias de los usuarios modernos, ofreciendo la comodidad de acceder a los servicios desde cualquier lugar y en cualquier momento. La plataforma también ofrecerá opciones personalizadas para que los usuarios puedan elegir entre una variedad de diseños y servicios que se ajusten a sus gustos y necesidades individuales. Además, considerando que uno de los principales dolores del modo tradicional de cubrir esta necesidad es el no poder asegurar la ejecución y calidad del trabajo

contratado, ETERNAL brindará a sus usuarios la facilidad de poder validar en tiempo real o a demanda la correcta ejecución del servicio que haya contratado.

En conclusión, ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento, ofrecerá un servicio integral y confiable para mantener el recuerdo y el lugar de descanso de los seres queridos de manera memorable. A través de medios digitales, esta plataforma busca superar las barreras de tiempo y distancia, permitiendo a los usuarios mantener la conexión emocional y espiritual con sus seres queridos fallecidos. 2.772,35

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

Objetivo General:

Evaluar, desarrollar e implementar una solución de servicios integrales post fallecimiento, como el aliado de confianza que brinda facilidades, para poder satisfacer las necesidades de las personas en relación al cuidado, mantenimiento, visitas virtuales y homenaje a sus seres queridos fallecidos en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos:

1. Cubrir las necesidades y preferencias de los usuarios que requieren los servicios ofrecidos impactando positivamente en su vida.
2. Identificar oportunidades y nichos de mercado no satisfechos.

3. Posicionar a ETERNAL como una plataforma de servicios post fallecimiento líder en el mercado, a través de estrategias de marketing innovadoras y efectivas, generando confianza, cercanía y calidad.
4. Establecer una estructura organizacional eficiente y funcional que garantice el adecuado funcionamiento de la empresa.
5. Garantizar el cumplimiento de todas las normativas y regulaciones legales que apliquen a la operación de la plataforma.
6. Desarrollar un enfoque técnico operativo sólido y eficiente que permita el óptimo funcionamiento de la plataforma, incluyendo la implementación de tecnologías seguras y eficaces.
7. Implementar un plan financiero que permita la sostenibilidad y rentabilidad del negocio a largo plazo.
8. Desarrollar programas y acciones de impacto social que promuevan el bienestar y la mejora de las comunidades cercanas a los camposantos, así como el desarrollo constante de los colaboradores de la empresa.

BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO

ETERNAL es una empresa que ofrece servicios post fallecimiento a través de una plataforma web. Su diferenciador y ventaja competitiva es brindar confianza y seguridad a sus clientes al respaldar los servicios ofrecidos por medio de una empresa formal, además de brindarle todas las facilidades y acceso a la verificación de los trabajos ejecutados. Para optimizar recursos y maximizar la

oportunidad de contratos soporta la operativa de los trabajos en proveedores especializados y calificados. La plataforma web ofrece servicios como: jardinería y florería, limpieza y mantenimiento de lápidas, conmemoración en fechas importantes, visitas online, asistencia legal en trámites post fallecimiento como trámites de herencias, deudas etc, asistencia psicológica, borrado de huella digital, entre otros.

El mercado objetivo que se obtuvo mediante investigación realizada en la ciudad de Guayaquil durante el mes de mayo del 2023 fue definido en habitantes de la misma ciudad o residentes en el extranjero, entre 35 y 54 años con nivel socioeconómico A, B o C+. La demanda potencial para estos servicios es alta, ya que el 75.2% de los encuestados mostró interés en contratar los servicios post fallecimiento.

Para el diseño de la solución se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa, incluyendo entrevistas a profesionales relacionados al giro de negocio y grupos focales con personas acordes al mercado objetivo definido, así como con personas residentes en el extranjero.

La solución se desarrolla en una plataforma web que permite a los usuarios acceder a los servicios desde cualquier canal de contacto y contratar el servicio que mejor se adapte a sus necesidades, teniendo opciones para contratar paquetes, servicios eventuales o suscribirse con alguna frecuencia determinada al alguno de ellos.

Para garantizar la seguridad e individualidad de los clientes, el mismo deberá registrarse en la plataforma, proporcionar datos personales básicos para ser validado su registro a través de un

correo electrónico de activación. Los proveedores también se registrarán en la plataforma, completando un formulario con sus datos personales y adjuntando fotografías de los trabajos realizados para pasar al proceso de calificación; una vez seleccionados y habiendo firmado el respectivo contrato, son dados de alta en la base de datos de la empresa para la asignación de trabajos. La empresa se ha constituido legalmente como una Sociedad Anónima y ha registrado la propiedad intelectual de su nombre comercial, lema y logotipos los cuales representan su imagen corporativa ante el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI); además cumple con la responsabilidad social a través de prácticas responsables y contribuye al desarrollo sostenible colaborando con dos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8) y Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

La metodología utilizada para el diseño de la solución Design Thinking aportó muchísimo para profundizar en la problemática identificada y permitió descubrir una necesidad emocional compartida por muchos ecuatorianos; se observó que las personas se sienten tristes por no estar cerca de sus seres queridos y desconfían de los informales que ofrecen el servicio debido a la mala calidad y la falta de responsabilidad y garantías.

El estudio de mercado reveló que el 42,5% de los encuestados tienen familiares fallecidos, la mayoría de ellos, un 70,8%, coloca flores en las tumbas y un 58,4% también gusta de rezar durante su visita. La principal motivación para visitar a sus familiares fallecidos es conmemorar su recuerdo, con un porcentaje de 73,5%. El 54% de las personas visita el cementerio anualmente y un 75,2% estaría interesado en contratar los servicios ofrecidos.

El plan de marketing incluye estrategias de comunicación mediante la página web, redes sociales y presencia en centros comerciales; también se realizarán activaciones en diferentes eventos y ferias afines al giro de negocio.

El estudio técnico destaca la importancia de la satisfacción del cliente y la experiencia agradable, confiable, cercana y segura. Esto se logra a través de alianzas con proveedores calificados, acceso a información transparente y seguimiento de servicios.

El estudio administrativo identificó los puestos de trabajo clave dentro de la empresa: Gerente Administrativo y Financiero, Coordinador Operativo y Comercial, Coordinador de Marketing, Coordinador de Sistemas, Asistente de Servicio e Inspector de Operaciones.

La relación con proveedores de servicios se formaliza a través de contratos civiles, enfatizando que solo la empresa puede tener relación comercial directa con el cliente final; en todos los contratos se garantiza la confidencialidad y protección de la información, así como la adaptabilidad del servicio a las demandas cambiantes del mercado, cumpliendo además con las leyes de comercio electrónico y defensa del consumidor.

La viabilidad financiera del proyecto se ha evaluado mediante el cálculo de la Tasa Interna de Retorno, el Valor Actual Neto y el período de recuperación, resultando la factibilidad de ejecución de este proyecto.

Por todo lo expuesto anteriormente y luego de realizar un análisis exhaustivo, se determina que el modelo de negocio ETERNAL – Plataforma de servicios post fallecimiento es viable y se

recomienda actuar de manera anticipada para evitar una disminución en las ventas e implementar un plan continuo que permita incrementar las ventas o diversificar el portafolio de servicios siempre de la mano de la innovación y considerando la necesidad de nuestros clientes.

DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO

Planeación estratégica y del Recurso Humano:

Aunque ya es una verdad reconocida que el propósito fundamental de cualquier empresa con fines de lucro es la generación de beneficios económicos, también es innegable que el camino para alcanzar dichos beneficios y asegurar su continuidad en el futuro reside en la satisfacción del cliente. No obstante, son escasas las organizaciones capaces de apreciar que los empleados de una entidad son también clientes que merecen satisfacción, y que estos dos tipos de clientela están intrínsecamente ligados.

El diseño estratégico de la gestión de recursos humanos se emplea para alinear a la organización hacia un objetivo común, y la clave del éxito en este proceso radica en lograr la participación activa y el compromiso de todos los miembros de la empresa.

ETERNAL tiene como fin convertirse en el aliado seguro y de confianza de sus clientes, y para lograr ese objetivo comenzara desde su cliente interno o también conocido como su equipo de

trabajo, a través de la creación de lineamientos que se ven reflejados en la misión, visión y valores ya que estos tres conceptos son los pilares fundamentales sobre los que se sostiene ETERNAL.

Definición de Misión, Visión y valores:

Visión: Destacarnos como líderes en la oferta de servicios integrales post fallecimiento.

Misión: La misión de ETERNAL es de acompañar a nuestro cliente en el momento más difícil como es perder a uno de sus seres queridos, ofreciendo servicios integrales para que pueda mantener limpio el lugar de descanso de su familiar y a la vez pueda brindar un homenaje en un clima de respeto, empatía, confianza y cercanía.

Valores:

Calidad: ETERNAL se esfuerza en proporcionar servicios de excelencia que excedan las expectativas de sus clientes. Mantiene un equipo altamente capacitado y comprometido que se encarga minuciosamente de cada aspecto del servicio solicitado. ETERNAL se esmera en respetar las preferencias y requisitos específicos de cada familia que atiende.

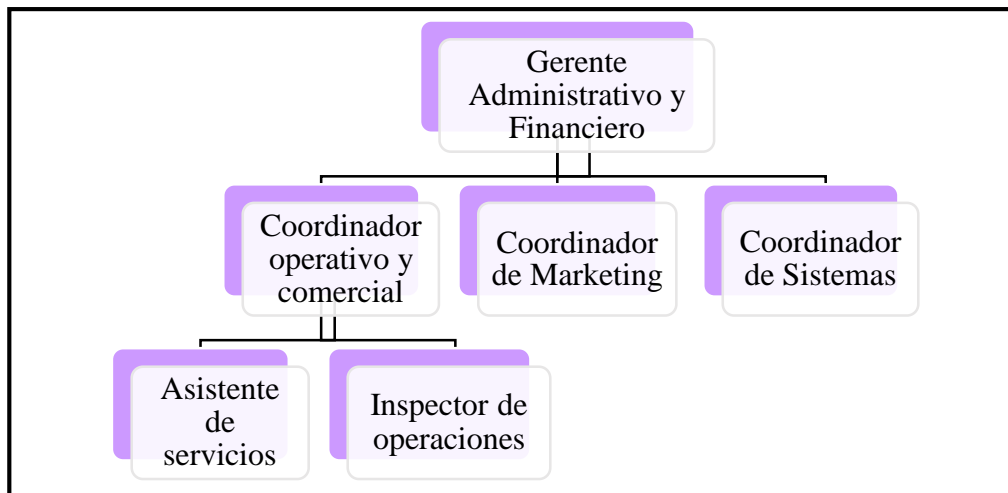
Confianza: A través de una plataforma certificada y transparente, seleccionamos cuidadosamente proveedores confiables, garantizamos una comunicación fluida y segura, y protegemos la confidencialidad de los clientes.

Empatía: Reconocemos que el período después de la pérdida de un ser querido puede ser emocionalmente desafiante. Nos comprometemos a tratar a cada cliente con empatía, comprensión y respeto en cada interacción. Nuestro personal está capacitado para brindar un apoyo amable y compasivo, asegurando que las necesidades de las familias sean atendidas con cuidado y consideración.

Innovación: A través de la implementación de tecnologías emergentes, soluciones personalizadas y procesos optimizados, buscamos superar las expectativas y anticiparnos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Nos comprometemos a brindar experiencias excepcionales y significativas para mantener viva la memoria de los seres queridos fallecidos.

Organigrama de la organización:

La estructura organizativa de ETERNAL se refleja mediante un diagrama visual que ilustra la disposición interna de la empresa. Este esquema proporciona información vital acerca de la configuración de los diferentes departamentos.



Fuente: Elaboración propia

Necesidades de Recursos Humanos

Análisis y diseños de puestos del negocio:

Cargo: Gerente Administrativo y financiero

Personal a Cargo: Toda la organización

Reporta a: Junta de accionistas

Formación Académica: Título de 3er Nivel en Administración de Empresas o carreras afines

Experiencia: Mínimo 5 años de experiencia en empresas de Servicio.

Responsabilidades y funciones:

- Supervisará la contratación, capacitación y gestión del personal de la empresa, abarcando asignación de tareas, evaluación de desempeño, desarrollo profesional y resolución de conflictos.
- Encargado de desarrollar y mantener las políticas y procedimientos internos de la empresa, asegurando operaciones fluidas y directrices claras para los empleados.
- Responsable de la gestión contractual, establecer relaciones sólidas con proveedores confiables y garantizar el cumplimiento de acuerdos establecidos.
- Liderará la mejora de la eficiencia y efectividad de los procesos empresariales, pudiendo abarcar la introducción de tecnologías nuevas, automatización de tareas y detección de oportunidades para elevar la calidad del servicio.
- Asegurará el cumplimiento de todas las regulaciones y leyes pertinentes, desde la seguridad normativa hasta la protección de datos y la gestión de riesgos.

- Encargado de la planificación y elaboración del presupuesto de la compañía, implicando análisis de costos, ingresos proyectados y perspectivas financieras a corto y largo plazo. Asimismo, supervisará su seguimiento y realizará ajustes según sea necesario.
- Gestionará gastos, supervisará la facturación y el cobro de proveedores y clientes.
- Supervisará el flujo de efectivo, monitorizando ingresos y gastos, garantizando liquidez para cumplir obligaciones financieras y buscando oportunidades para optimizar el uso de recursos económicos.
- Realizará análisis financieros periódicos para evaluar el desempeño empresarial, analizando estados financieros, detectando tendencias y presentando informes a la gerencia. También podría llevar a cabo análisis de rentabilidad por proyecto o servicio para evaluar la viabilidad financiera de las operaciones.
- Identificará y gestionará riesgos financieros, implementando políticas y procedimientos para mitigar riesgos como cambios en tasas de interés o tipos de cambio, y adquiriendo seguros adecuados para proteger los activos.
- Colaborará en decisiones financieras estratégicas, evaluando proyectos de inversión, negociando con proveedores o clientes, buscando fuentes de financiamiento y evaluando fusiones y adquisiciones.
- Asegurará el cumplimiento de regulaciones financieras y fiscales, manteniéndose al tanto de las leyes locales, presentando informes a autoridades y cumpliendo con pagos de impuestos y obligaciones.
- Interactuará con instituciones financieras, auditores externos y otros actores clave en el ámbito financiero.

- Coordinará y gestionará las plataformas de pago (Datafast, Medianet, medio de pagos digitales y botones de pago) en la página web de la empresa.

Cargo: Coordinador Operativo y Comercial

Personal a Cargo: Dos (Asistente de servicios e Inspector de operaciones)

Reporta a: Gerencia Administrativa y financiera

Formación Académica: Título de 3er Nivel en Administración de Empresas o carreras afines

Experiencia: Mínimo 5 años de experiencia en empresas de Servicio.

Responsabilidades y funciones:

- Encargado de supervisar y coordinar las actividades diarias de la empresa, asegurando la ejecución eficiente de los procesos, la óptima utilización de recursos y el cumplimiento de plazos y objetivos establecidos con los clientes mediante indicadores clave de rendimiento (KPIs) de la compañía.
- Colabora con el Gerente Administrativo para diseñar y ejecutar estrategias operativas que impulsen el crecimiento y la rentabilidad de la empresa. Esto involucra establecer metas y objetivos precisos, identificar áreas de mejora y tomar decisiones efectivas para optimizar los procedimientos operativos.
- Supervisa y gestiona al equipo encargado de brindar los servicios de la empresa, garantizando el cumplimiento de los objetivos relacionados con los tiempos de respuesta al cliente establecidos con los proveedores.

- Responsable de controlar los costos operativos y administrar el presupuesto asignado. Esto incluye la implementación de medidas de eficiencia, la negociación de contratos con proveedores, el análisis de costos y la aseguración de una utilización eficaz y rentable de los recursos.
- Asegura la prestación de servicios de calidad a los clientes, estableciendo y manteniendo estándares de atención, supervisando la satisfacción del cliente y buscando constantemente oportunidades de mejora.
- Encargado de fomentar la mejora continua, identificando formas de optimizar los procesos, aumentar la eficiencia y elevar la calidad del servicio mediante análisis y evaluaciones regulares de los resultados operativos, para luego proponer e implementar iniciativas de mejora.
- Colabora estrechamente con otros departamentos y áreas funcionales de la empresa, como Comercial, Marketing y Finanzas, para coordinar esfuerzos, compartir información relevante y garantizar una comunicación efectiva en pos de los objetivos globales de la empresa.
- Responsable de desarrollar estrategias y planes comerciales para impulsar el crecimiento. Esto implica identificar oportunidades de mercado, analizar la competencia, establecer metas y objetivos comerciales, y diseñar planes de acción para alcanzarlos.
- Supervisa y dirige al equipo de ventas y servicio al cliente de la empresa, lo que incluye el reclutamiento, selección y capacitación del personal, el establecimiento de metas de ventas, el seguimiento del desempeño del servicio, la motivación y la resolución de conflictos.
- Establece y mantiene relaciones comerciales con clientes, socios estratégicos y otros actores relevantes en el mercado. Esto involucra la negociación de acuerdos comerciales,

la participación en reuniones con clientes, la representación de la empresa en eventos y ferias comerciales, y el cultivo de alianzas estratégicas.

- Responsable de desarrollar y gestionar el presupuesto del departamento de ventas, asignando recursos de manera eficiente, controlando gastos y garantizando que el equipo de ventas cuente con los recursos necesarios para cumplir sus objetivos.
- Debe proporcionar informes regulares a la gerencia administrativa financiera sobre el desempeño del departamento de ventas, lo cual implica la preparación de informes, presentaciones y análisis de resultados, además de ofrecer recomendaciones para mejorar el rendimiento comercial y alcanzar los objetivos establecidos.

Cargo: Asistente de servicios

Reporta a: Coordinador operativo y comercial

Formación Académica: Título de Bachiller o estudiante de 3er nivel en carrera administrativa.

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en empresas de Servicio.

Responsabilidades y funciones:

- Supervisar el cumplimiento de los plazos de respuesta a los clientes que contratan nuestros servicios, llevando a cabo un seguimiento riguroso.
- Gestionar de forma diaria y semanal los resúmenes de calificación de proveedores, con el propósito de evaluar la satisfacción del cliente.
- Abordar quejas y resolver problemas con prontitud y eficacia, asegurando un enfoque resolutivo.

- Realizar evaluaciones y proporcionar retroalimentación periódica a los proveedores para asegurar el cumplimiento de los términos en cada contrato.
- Recopilar información relevante a través de sugerencias para brindar retroalimentación valiosa al equipo de Comercialización y Marketing.

Cargo: Inspector de operaciones

Reporta a: Coordinador operativo y comercial

Formación Académica: Título de Bachiller o estudiante de 3er nivel.

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en empresas de Servicio.

Responsabilidades y funciones:

- Realizar un seguimiento diario en terreno para garantizar que los proveedores cumplan con los plazos de respuesta establecidos para los clientes que han contratado nuestros servicios.
- Capturar evidencias fotográficas del trabajo realizado, con el fin de evaluar tanto la calidad como el grado de cumplimiento.
- Identificar oportunidades de mejora en los trabajos realizados y recopilar sugerencias para proporcionar retroalimentación constructiva a los proveedores.

Cargo: Analista de Servicio

Reporta a: Gerencia Comercial

Formación Académica: Título de 3er Nivel en Administración de Empresas o carreras afines

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en empresas de Servicio.

Responsabilidades y funciones

- Manejar las consultas, brindar asistencia y resolver cualquier problema o incidencia que puedan enfrentar los usuarios. Esto implica responder llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de chat en vivo, manteniendo un enfoque amable y profesional en todo momento.
- Encargarse de resolver problemas técnicos que los usuarios puedan encontrar en la página web. Esto podría implicar realizar pruebas, proporcionar instrucciones detalladas, llevar a cabo diagnósticos a distancia o coordinar con el equipo técnico para abordar problemas más complejos.
- Escuchar con atención las preocupaciones de los usuarios, investigar los problemas, tomar medidas para su resolución y ofrecer soluciones satisfactorias, como reembolsos, compensaciones o reemplazos según sea apropiado.
- Proporcionar orientación y asesoramiento a los usuarios a través de chat o correo electrónico, abordando características y funcionalidades de los servicios ofrecidos, realizando demostraciones y ayudando a los usuarios a maximizar su experiencia en la plataforma.
- Recopilar comentarios y sugerencias con el propósito de transmitirlos al equipo de desarrollo, marketing u otras áreas pertinentes. Esto contribuye a mejorar los servicios digitales y adaptarlos a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Cargo: Coordinador de Marketing

Reporta a: Gerencia Administrativa y financiera

Formación Académica: Título de 3er Nivel en Administración de Empresas o carreras afines

Experiencia: Mínimo 5 años de experiencia en empresas de Servicio.

Responsabilidades y funciones:

- **Elaboración de Estrategias de Marketing:** Encargado de diseñar y ejecutar estrategias de marketing efectivas para promocionar los servicios de la empresa y alcanzar metas predefinidas. Debe identificar oportunidades de mercado mediante análisis de la competencia, segmentación del público objetivo y creación de un plan de marketing integral.
- **Gestión de la Identidad de Marca:** Responsable de manejar la imagen de marca de la empresa, lo cual incluye el establecimiento de una identidad sólida y la definición de valores y propuesta de valor.
- **Investigación de Mercado:** Realizar investigaciones de mercado para obtener información relevante sobre las necesidades y preferencias de los clientes, las tendencias del mercado y la competencia, con el fin de adaptar estrategias y mensajes de marketing para satisfacer las demandas del público objetivo.
- **Creación y Gestión de Campañas de Marketing:** Planificar, ejecutar y supervisar diversas campañas de marketing que impulsen la promoción de los servicios. Esto podría abarcar campañas publicitarias, promociones, marketing digital, relaciones públicas y eventos especiales. Debe medir y analizar los resultados de estas campañas a través de indicadores clave de rendimiento (KPIs).
- **Gestión de Canales de Comunicación:** Supervisar los canales de comunicación utilizados para la promoción de servicios, como el sitio web, redes sociales, correo electrónico y

marketing de contenidos. Asegurarse de que estos canales estén actualizados, sean efectivos y se alineen con la estrategia de marketing general.

- **Colaboración Interdepartamental:** Trabajar en colaboración con otros departamentos, como ventas, atención al cliente y finanzas. Comunicar las necesidades del mercado y las estrategias de marketing, así como contribuir en el desarrollo de nuevos servicios y la mejora de la experiencia del cliente.
- **Medición y Análisis de Resultados:** Evaluar los resultados de las iniciativas de marketing a través del seguimiento de indicadores relevantes, como tráfico web, generación de leads, tasas de conversión y satisfacción del cliente. Utilizar estos datos para tomar decisiones informadas y ajustar las estrategias según sea necesario.
- **Seguimiento de Ventas en Canales Digitales:** Responsable de rastrear las ventas a través de canales digitales, como la página web.
- **Realización de Seguimiento Postventa:** Garantizar la satisfacción del cliente y fomentar relaciones a largo plazo mediante seguimiento postventa. Esto involucra evaluar los resultados de los servicios digitales, recopilar comentarios y sugerencias, y brindar soporte continuo según sea requerido.
- **Análisis y Reporte de Ventas:** Encargado de analizar y presentar informes de ventas para medir resultados y brindar reportes a la dirección de la empresa. Esto proporciona información clave sobre el desempeño de estrategias de ventas, generación de leads, tasas de conversión y otros indicadores esenciales para tomar decisiones informadas y realizar ajustes cuando sea necesario.

Cargo: Coordinador de Sistemas

Reporta a: Gerencia Administrativa y financiera

Formación Académica: Título de 3er Nivel en Administración de Empresas o carreras afines

Experiencia: Mínimo 5 años de experiencia en empresas de Servicio.

Responsabilidades y funciones:

- Colabora en la planificación estratégica de la empresa junto con otros líderes para identificar las necesidades tecnológicas, establecer objetivos y prioridades en cuanto a sistemas de información. Esto involucra la evaluación de nuevas tecnologías y la determinación de cómo pueden ser aprovechadas para potenciar los servicios digitales de la empresa.
- Supervisa y coordina la ejecución de proyectos de tecnología de la información (TI), desde su concepción hasta su implementación. Garantiza que los proyectos se desarrollen dentro del presupuesto y el plazo previstos, asegurando la calidad de los entregables.
- Es responsable de salvaguardar los datos y asegurar la seguridad de la información en las bases de datos a través de medidas de seguridad adecuadas. Esto implica proteger la infraestructura tecnológica y los datos confidenciales de la empresa, sus clientes y proveedores. Para ello, establece políticas de seguridad, lleva a cabo auditorías y supervisa el cumplimiento de regulaciones y estándares pertinentes.
- Encargado de la gestión y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la empresa, que abarca servidores, redes, sistemas operativos, bases de datos y otros componentes de TI. Asegura la actualización y confiabilidad de los sistemas, garantizando su disponibilidad para respaldar las operaciones de la empresa.

- Proporciona soporte técnico a los empleados, resolviendo problemas y brindando asistencia en relación con el uso de sistemas y herramientas tecnológicas. Además, establece y mantiene canales eficientes de comunicación para recibir y gestionar solicitudes de soporte.
- Encargado de evaluar y seleccionar las soluciones tecnológicas más apropiadas para satisfacer las necesidades de la empresa. Esto incluye el proveedor de la Página Web, la negociación de contratos y la gestión de relaciones con proveedores de tecnología.

Ejemplos de estas soluciones son:

- Software para la evaluación y selección de proveedores.
- Soluciones de Experiencia de Usuario (UX).
- Software de gestión de servicios de campo.
- Software para calificar la experiencia del cliente.
- Software para centros de contacto, abarcando telefonía, redes sociales, chat, video y mensajería.

Proceso de selección:

Para poder brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, debemos contar con personal altamente capacitado y que cumpla los lineamientos y objetivos que tiene la empresa es por ello que hemos implementado un proceso de selección muy riguroso no solo para el personal que formará parte del área administrativa sino también de los “maestros” que formarán parte de nuestro equipo para realizar los mantenimientos.

Procedimientos de selección de personal a implementar:

- **Análisis de requisitos del puesto:** El proceso de selección comenzará con un análisis para poder comprender completamente las necesidades y requisitos del puesto vacante, que nos permitirá definir las competencias técnicas y habilidades necesarias, así como los atributos personales deseados para el candidato/a.
- **Publicación de avisos:** Luego de ello se publicarán avisos con una descripción detallada del puesto requerido en nuestra página web (este será nuestro principal canal de solicitud de empleo para los “maestros” que deseen formar parte de nuestra empresa), en sitios web de empleo, redes sociales de la empresa y también los principales periódicos de la ciudad de Guayaquil en este anuncio socializamos las vacantes existentes y los requisitos que solicitamos por cada uno de los puestos a ocupar dentro de la empresa, así mismo se indicará la fecha, lugar y hora de recepción del curriculum vitae.
- **Recepción de curriculum vitae:** Los perfiles de los postulantes serán receptados, y se analizarán las solicitudes recibidas y se seleccionará a los candidatos que cumplen con los requisitos mínimos del puesto, a su vez se examinarán los currículums y las cartas de presentación para evaluar las habilidades, la experiencia laboral previa y la adecuación del candidato para el puesto.
- **Primer llamado:** Realizaremos un primer llamado a los postulantes que hayan entrado en la selección inicial, los mismos que serán contactados con el fin de establecer una fecha de entrevista, la misma podrá ser presencial o vía zoom.
- **Entrevista:** Los candidatos que respondan a la etapa anterior serán entrevistados, para poder ver sobre su experiencia, habilidades, expectativas salariales y disponibilidad.

- **Pruebas:** Se realizarán pruebas o ejercicios prácticos para evaluar las capacidades de los candidatos. Estas pruebas pueden ser escritas, en línea o prácticas, según el tipo de vacante solicitado.
- **Exámenes pre-ocupacionales:** Se llevarán a cabo exámenes médicos previos a la incorporación de los “socios maestros” a la empresa, mediante las cuales se logrará localizar si hay enfermedades preexistentes vinculadas al trabajo, secuelas de algún accidente relacionado al trabajo o alguna lesión que pueda agravarse por el desempeño de su labor.
- **Exámenes Ocupacionales:** Estos exámenes serán implementados con el objetivo de detectar el consumo de sustancias psicotrópicas y alcohólicas en los trabajadores.
- **Toma de decisiones y oferta de empleo:** Después de evaluar a todos los candidatos, se seleccionará al más adecuado para el puesto y se le realizará una oferta de empleo formal, esta oferta cumplirá con todos los parámetros legales establecidos y con las regulaciones laborales aplicables durante este proceso.
- **Análisis de Requisitos del Puesto:** El proceso de selección se inicia con un análisis exhaustivo para comprender las necesidades y requisitos del puesto vacante. Esto permitirá definir las competencias técnicas, habilidades necesarias y atributos personales deseables para el candidato/a.
- **Publicación de Anuncios:** Posteriormente, se publicarán anuncios detallados del puesto en nuestra página web (el principal canal de solicitud de empleo para los "maestros" interesados en unirse a nuestra empresa), así como en sitios web de empleo, las redes sociales de la empresa y los principales periódicos de Guayaquil. En estos anuncios se presentarán las vacantes disponibles y los requisitos para cada puesto. También se proporcionará la fecha, lugar y hora de recepción de currículums.

- **Recepción de Currículums:** Se recibirán los perfiles de los postulantes y se analizarán las solicitudes para seleccionar a los candidatos que cumplen con los requisitos mínimos del puesto. Se examinarán los currículums y cartas de presentación para evaluar las habilidades, experiencia laboral previa y adecuación del candidato al puesto.
- **Primer Contacto:** Realizaremos un primer contacto con los postulantes que hayan pasado la selección inicial. Los contactaremos para coordinar una fecha de entrevista, que podrá ser presencial o por medio de Zoom.
- **Entrevista:** Los candidatos que avancen serán entrevistados para evaluar su experiencia, habilidades, expectativas salariales y disponibilidad.
- **Evaluación Práctica:** Se llevarán a cabo pruebas o ejercicios prácticos para evaluar las capacidades de los candidatos. Estas pruebas pueden ser escritas, en línea o prácticas, dependiendo del tipo de vacante.
- **Exámenes Pre-Ocupacionales:** Realizaremos exámenes médicos antes de la incorporación de los "socios maestros" a la empresa. Estos exámenes permitirán detectar enfermedades preexistentes relacionadas con el trabajo, secuelas de accidentes laborales o lesiones que puedan verse afectadas por las responsabilidades laborales.
- **Exámenes Ocupacionales:** Implementaremos exámenes con el objetivo de identificar el consumo de sustancias psicotrópicas y alcohol en los trabajadores.
- **Toma de Decisiones y Oferta de Empleo:** Después de evaluar a todos los candidatos, se seleccionará al más adecuado para el puesto y se le hará una oferta de empleo formal. Esta oferta cumplirá con todos los requisitos legales y regulaciones laborales aplicables durante el proceso.

Compensaciones

Descripción de las compensaciones del personal del negocio.

Valorización de la nómina anual:

Cargo	Sueldo Mensual	Ingresos Anuales	IESS	Total Anual a Recibir
Gerente Administrativo y financiero	\$1.200,00	\$14.400,00	\$1.360,80	\$15.760,80
Coordinador Operativo y Comercial	\$800,00	\$9.600,00	\$75,60	\$9.675,60
Coordinador de Marketing	\$800,00	\$9.600,00	\$75,60	\$9.675,60
Coordinador de Sistemas	\$800,00	\$9.600,00	\$75,60	\$9.675,60
Asistente de Servicios	\$500,00	\$6.000,00	\$47,25	\$6.047,25
Inspector de Operaciones	\$500,00	\$6.000,00	\$47,25	\$6.047,25
Total	\$4.600,00	\$55.200,00	\$1.682,10	\$56.882,10

Fuente: Elaboración propia

Valorización de la nómina mensual:

Cargo	Sueldo Mensual	IESS	Total a Recibir Mensual
Gerente Administrativo y financiero	\$1.200,00	\$167,25	\$1.032,75

Coordinador Operativo y Comercial	\$800,00	\$75,60	\$724,40
Coordinador de Marketing	\$800,00	\$75,60	\$724,40
Coordinador de Sistemas	\$800,00	\$75,60	\$724,40
Asistente de Servicios	\$500,00	\$47,25	\$452,75
Inspector de Operaciones	\$700,00	\$47,25	\$452,75
Total	\$4.800,00	\$488,55	\$4.111,45

Fuente: Elaboración propia

Bonificaciones Anuales

Cargo	Ingresos Anuales	13er. Sueldo	14to. Sueldo	Vacaciones
Gerente Administrativo y financiero	\$14.400,00	\$1.200,00	\$450,00	\$600,00
Coordinador Operativo y Comercial	\$9.600,00	\$800,00	\$450,00	\$400,00
Coordinador de Marketing	\$9.600,00	\$800,00	\$450,00	\$400,00
Coordinador de Sistemas	\$9.600,00	\$800,00	\$450,00	\$400,00
Asistente de Servicios	\$6.000,00	\$500,00	\$450,00	\$250,00
Inspector de Operaciones	\$6.000,00	\$500,00	\$450,00	\$250,00
Total	\$55.200,00	\$4.600,00	\$2.700,00	\$2.300,00
Ingresos Anuales	Sueldo mensual * 12			
13er. Sueldo	Sueldo anual / 12			
14to. Sueldo	Sueldo básico \$450			
Vacaciones	Ingresos anuales / 24			

Fuente: Elaboración propia

Estos valores tomados en la nómina están sujetos a la legislación laboral vigente y a la tabla sectorial: Acuerdo No. 780, R.O. No. 143 de 17-12- 1981, Acuerdo No. 291 de 12-03-2004, Acuerdo Ministerial No. MDT-2015- 0045, Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2022-216 y Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-234.

Indicadores Claves de Gestión (KPI's)

Dentro de los indicadores clave de rendimiento (KPIs) que son esenciales para evaluar el éxito de los procesos que contribuyen al logro de los objetivos de ETERNAL, se encuentran en áreas como la Gerencia Administrativa y Financiera, la Coordinación Operativa y Comercial, la Coordinación de Marketing y la Coordinación de Sistemas. A través de estos indicadores o valores cuantitativos, se pueden comparar y monitorear distintos aspectos, permitiendo así analizar el desempeño de los procesos y desarrollar estrategias para la empresa.

Fijación de principales KPI's del negocio.

Gerencia Administrativa y financiera:

La Gerencia Administrativa y Financiera tiene como propósito desempeñar el rol de una dirección ejecutiva ágil, asegurando el funcionamiento óptimo del negocio, fortaleciendo las relaciones comerciales con aliados y socios estratégicos, y tomando decisiones que contribuyan al mejor rendimiento y cumplimiento de resultados.

Esta área asume la responsabilidad fundamental de la administración efectiva de los recursos financieros de la empresa y de optimizar su rentabilidad. Constantemente evaluará los indicadores financieros, lo que permitirá una gestión eficaz de los recursos, la consideración de inversiones y restricciones presupuestarias, y el establecimiento de un control efectivo sobre los riesgos financieros.

Entre los indicadores financieros a monitorear se encuentran:

- Ingresos.
- Gastos.
- Beneficio neto.
- Margen comercial.
- Flujo de efectivo.
- Rotación de cuentas por pagar.
- Tasa de crecimiento de los ingresos.

El enfoque constante en estos indicadores proporciona una visión integral del desempeño financiero de la empresa, permitiendo tomar decisiones informadas y estratégicas para impulsar el éxito y la solidez financiera de ETERNAL.

Coordinación Operativa y Comercial:

La Coordinación Operativa y Comercial es responsable de supervisar la interacción entre los usuarios y los proveedores. Para ello, cuenta con el respaldo de un Asistente de Servicios, encargado de garantizar el cumplimiento de los tiempos y la relación con los proveedores, y un Inspector de Operaciones, quien verifica que los trabajos ejecutados se ajusten a los estándares de

calidad definidos por la empresa. De esta manera, se controlan variables esenciales para ofrecer un servicio de alta calidad.

El seguimiento de estos indicadores capacita a la Coordinación Operativa y Comercial para mejorar la eficiencia de la empresa y obtener el máximo beneficio posible. Gracias a una medición en tiempo real, es posible tomar decisiones rápidas, informadas y respaldadas por datos concretos.

Dentro de esta coordinación, el Analista de Servicios desempeña un papel clave al establecer relaciones sólidas con los clientes y comprender sus necesidades en el contexto del negocio.

Los indicadores incluyen:

- Tiempo de respuesta a los clientes.
- Tiempo de atención de nuevos servicios por proveedor.
- Calificaciones otorgadas por los clientes a los proveedores.
- Cumplimiento de contratos por parte de los proveedores.
- Satisfacción y retención de empleados.
- Net Promoter Score (NPS) / Administración de Relaciones con los Clientes.
- Customer Satisfaction (CSAT) / Satisfacción del Cliente.
- Ventas por servicio.
- Ingresos por servicio.
- Clientes por etapa de venta.
- Tiempo de vida del cliente.
- Promedio de transacciones o contratos por cliente.
- Promedio de transacciones o contratos activos por cliente.

- Pérdida mensual de clientes.
- Reclamos.
- Reutilización del servicio por cliente.
- Calificaciones por cliente.

A través de estos KPIs, la Coordinación Operativa y Comercial busca identificar las necesidades y la satisfacción de los clientes, además de medir las ventas y el comportamiento de los clientes adquiridos, todo ello en el contexto de los medios digitales.

Coordinación de Marketing:

La Coordinación de Marketing tiene a su cargo a un encargado de ventas digitales y además la administración de redes sociales, página web y whatsapp a través del cual podemos interactuar con nuestros clientes y cerrar ventas.

Los principales indicadores de esta coordinación son:

- Retorno sobre la inversión (ROI).
- Tasa de conversión.
- Conversiones de redes sociales.
- Número de visitas a la web.
- Costo de adquisición del cliente (CAC).
- Lead cualificado para marketing (MQL).

- Seguidores de redes sociales.
- Leads y ventas por canal.

El seguimiento de estos indicadores posibilitará la formulación de estrategias de marketing sostenibles, rentables, escalables, replicables y de larga duración, todas ellas orientadas al crecimiento del negocio mediante acciones de marketing digital adaptables a los distintos canales de contacto y ventas con los clientes.

Coordinación de Sistemas:

Tiene la responsabilidad de supervisar y administrar los sistemas de tecnología de la información en una organización, abarcando aspectos como hardware, software y redes. Entre sus funciones se encuentran:

- Cumplimiento de los contratos y los indicadores de servicio y estabilidad de cada uno de los proveedores externos de sistemas.
- Mantenimiento de la estabilidad y disponibilidad de la red.
- Garantizar la estabilidad y disponibilidad del sistema.
- Asegurar la disponibilidad de soporte técnico o de una mesa de ayuda.

El seguimiento de estos indicadores permitirá a esta coordinación asegurar el funcionamiento eficiente y la constante disponibilidad de los sistemas de información, dado que estos cimientos sustentan la continuidad del negocio.

Estudio de Responsabilidad Social

Mapeo de stakeholders.

Mapeo de stakeholders

El mapeo de stakeholders de partes interesadas identifica a las partes interesadas en cada proyecto y recomienda la mejor manera de involucrarlas.



¿Porque usarlo?

- Para tomar decisiones inteligentes sobre cómo involucrar a las partes interesadas.
- Para distribuir mejor los esfuerzos y los recursos.

¿Cuando usarlo?

- Al comienzo de un proyecto para diseñar un plan de juego para la participación de las partes interesadas.
- En cualquier momento durante el proyecto para garantizar que los esfuerzos de participación estén en el punto.

Fuente: Elaboración propia

ETERNAL reconoce de manera sólida la importancia de identificar a sus stakeholders con el fin de elaborar un plan estratégico que involucre a las partes interesadas. Este enfoque asegura que los esfuerzos de participación sean acertados, permitiendo una distribución efectiva de recursos y esfuerzos. A medida que esto se traduzca en un beneficio considerable tanto para la empresa como para los grupos interesados, se establecerá una base sólida para el crecimiento a largo plazo.

Selección de stakeholders.

Grupos de Interés Interno



Gerencia y directivos



Empleados

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los grupos de interés internos, identificamos dos segmentos esenciales:

- **Gerencia y Directivos:** La alta dirección y los directivos desempeñan una función fundamental en la toma de decisiones estratégicas y en la orientación general de la empresa. Tienen la responsabilidad de establecer metas, objetivos y políticas, garantizando la eficiencia y rentabilidad de la organización.
- **Empleados:** Constituyen una piedra angular en cualquier compañía. Esta categoría abarca desde los altos cargos hasta el personal de nivel básico. Su nivel de compromiso,

satisfacción laboral y desempeño tienen un impacto directo en la calidad del servicio y la reputación de la empresa.

Grupos de Interés Externo:



Fuente: Elaboración propia

Los grupos de interés externos en una empresa se refieren a individuos, grupos u organizaciones que tienen un interés en, o se ven afectados por, las actividades y operaciones de la empresa, aunque no tengan un rol directo en ella. En este contexto, hemos identificado:

Proveedores: Los proveedores son actores clave entre los stakeholders externos, ya que proveen los recursos esenciales para el funcionamiento y prestación de servicios de la compañía.

Clientes: Los clientes representan uno de los grupos de interés externos más significativos, dado que su satisfacción y lealtad son vitales para el éxito de la empresa. Se dividen en dos categorías: aquellos que requieren servicios fuera del país y los que, aunque estén en el extranjero, demandan los beneficios que la compañía ofrece.

Comunidad local: La comunidad local donde opera la empresa también es un stakeholder externo relevante. Sus perspectivas, expectativas y preocupaciones tienen el potencial de influir en la reputación y el apoyo a la empresa.

Socios estratégicos: Este grupo externo de interés abarca a las compañías aliadas con metas similares, ya que estas alianzas pueden generar sinergias, expandir la cobertura de los servicios y conferir una ventaja competitiva.

Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.

La estrategia de responsabilidad social de ETERNAL se basa en la integración de desempeño económico, impactos económicos indirectos, evaluación ambiental de proveedores y colaboración con comunidades locales. ETERNAL busca alcanzar un equilibrio entre sus objetivos socioambientales y económicos, generando valor tanto financiero como social. Para lograrlo, han desarrollado las siguientes iniciativas:

Desempeño Económico Sostenible: ETERNAL ha integrado sus objetivos socioambientales con sus metas financieras. Esto involucra una cuidadosa planificación basada en estudios financieros y de mercado exhaustivos. La empresa ha demostrado que sus indicadores de rentabilidad son positivos, lo que refleja su contribución tanto al sector económico como a la responsabilidad social en diversas áreas.

Impactos Económicos Indirectos Significativos: ETERNAL reconoce la importancia de sus relaciones con proveedores en el impacto económico. La empresa se esfuerza por establecer alianzas estratégicas con proveedores éticos y sostenibles. Estas asociaciones pueden generar un

impacto económico positivo para todos los grupos de interés, al mejorar la eficiencia, reducir costos operativos y contribuir al crecimiento económico de proveedores.

Evaluación Ambiental de Proveedores: La empresa es consciente de los posibles impactos ambientales negativos tanto internos como a través de sus proveedores. ETERNAL aborda este desafío mediante la implementación de medidas de gestión ambiental y la promoción de prácticas sostenibles en sus operaciones diarias. Esto incluye la eficiencia energética, la gestión de residuos, prácticas sostenibles en arreglos florales y opciones eco-amigables en visitas virtuales.

Colaboración con Comunidades Locales: ETERNAL busca apoyar a las comunidades locales mediante alianzas con cementerios y instituciones financieras. Estas colaboraciones promueven el mejoramiento de las instalaciones del cementerio, organización de eventos comunitarios, programas educativos y proyectos de desarrollo sostenible. Además, trabajando junto a instituciones financieras, se busca financiar y apoyar iniciativas en beneficio de las comunidades locales.

En resumen, la estrategia de responsabilidad social de ETERNAL se centra en el equilibrio entre desempeño económico sostenible, impactos positivos a través de alianzas con proveedores éticos, evaluación y gestión ambiental, y colaboración activa con las comunidades locales. Estas iniciativas buscan generar un impacto positivo tanto en el ámbito económico como social,

consolidando la imagen de la empresa como una entidad responsable y comprometida con su entorno.

Objetivos RSE para cada stakeholder.

ETERNAL se compromete a tomar en consideración los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) con el propósito de erradicar la pobreza y preservar el medio ambiente a nivel mundial (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

En la búsqueda de cumplir con estos objetivos, hemos identificado y seleccionado los siguientes ODS entre los disponibles:

El ODS 8: "Trabajo Decente y Crecimiento Económico" se enfoca en metas que están alineadas con los objetivos de la empresa ETERNAL. Estas metas incluyen:

Incrementar la Productividad y Diversificar Sectores: ETERNAL busca elevar la productividad económica mediante la diversificación y modernización tecnológica. Esto implica enfocarse en sectores de alto valor agregado y demanda laboral significativa.

Garantizar Empleo Productivo y Decente: ETERNAL se compromete a garantizar el empleo pleno y trabajo digno para todas las personas, incluyendo grupos diversos como mujeres, jóvenes y personas con discapacidad. Además, se promete la igualdad salarial por trabajos de igual valor.

La disminución de la productividad laboral y el aumento del desempleo se reconocen como factores que afectan negativamente los niveles de vida y los salarios.

Para lograr un desarrollo económico sostenible, ETERNAL se compromete a crear un ambiente favorable para empleos de calidad, impulsando el crecimiento económico sin perjudicar el medio ambiente. La empresa se enfoca en proporcionar oportunidades laborales con condiciones dignas, lo que eleva la productividad y reduce el desempleo.

La implementación de este ODS en ETERNAL implica:

Condiciones Laborales Dignas: ETERNAL asegura remuneración equitativa, respeto a la jornada laboral y condiciones óptimas para todos los empleados, sin importar su educación, género o posición socioeconómica.

Estrategias de Crecimiento y Diversificación:

- **Diversificación de Servicios:** Identificar oportunidades para ampliar el portafolio de servicios, satisfaciendo necesidades no atendidas en el mercado y desarrollando servicios de mayor valor.
- **Innovación:** Fomentar una cultura innovadora, alentando ideas creativas de los empleados y brindando recursos para implementar proyectos innovadores.

- **Enfoque en Sectores de Alto Valor:** Identificar sectores económicos con alto potencial de crecimiento y creación de valor, basándose en tendencias de mercado y necesidades emergentes.
- **Desarrollo de Mano de Obra:** Capacitar y desarrollar a los empleados para que adquieran habilidades específicas, mejoren la calidad de los servicios y agreguen mayor valor, aumentando la satisfacción laboral y la lealtad a la empresa.

En resumen, ETERNAL se adhiere al ODS 8, buscando el trabajo decente y el crecimiento económico a través de la diversificación, la innovación y el desarrollo de la mano de obra. Su enfoque en empleos de calidad y su compromiso con el crecimiento sostenible la sitúan en línea con los objetivos globales de desarrollo.

El ODS 17: "Alianzas para lograr los objetivos" se centra en la creación de colaboraciones para alcanzar los demás Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este contexto, la empresa tiene como objetivo realizar las siguientes acciones para alinear su enfoque con este objetivo:

- **Colaboración Empresarial:** La empresa busca oportunidades para colaborar con otras empresas que compartan valores y objetivos de sostenibilidad. Estas alianzas estratégicas permitirán abordar conjuntamente desafíos sociales y ambientales. Una alianza en marcha con Camposantos y el Registro Civil facilitará el acceso a documentos de personas fallecidas a través de servicios tecnológicos como quioscos digitales, agilizando los trámites en los camposantos.

- **Modernización Tecnológica:** La adopción de tecnologías avanzadas es esencial para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios. La empresa identificará áreas donde la tecnología pueda automatizar tareas, mejorar la comunicación interna y externa, y agilizar los procesos comerciales. La implementación de herramientas en línea, sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y plataformas de colaboración en la nube está en proceso.
- **Participación en Redes y Plataformas:** La empresa se involucrará en redes y plataformas corporativas relacionadas con la sostenibilidad y los ODS. Estas organizaciones ofrecen oportunidades para aprender, intercambiar mejores prácticas y colaborar con otras empresas comprometidas con la sostenibilidad.
- **Apoyo a Proyectos Empresariales y Sociales:** La empresa buscará oportunidades para respaldar proyectos empresariales y sociales alineados con los ODS. Esto podría incluir brindar orientación, inversión o establecer alianzas estratégicas para impulsar su crecimiento y generar un impacto positivo en la sociedad.

En resumen, la empresa busca cumplir con el ODS 17 mediante la colaboración empresarial, la adopción de tecnologías avanzadas, la participación en redes y plataformas corporativas, y el apoyo a proyectos alineados con los ODS. Estas acciones demuestran un compromiso con la creación de alianzas para alcanzar objetivos de sostenibilidad y desarrollo.

Presupuesto asignado a la estrategia de RSE y sus proyectos.

Programa de RSE. Se provisiona este gasto en la proyección de gastos debido a que ETERNAL trabajará con diferentes alianzas para conseguir objetivos de sostenibilidad trabajando en proyectos con comunidades locales.

Descripción	Presupuesto
Investigación y planificación	\$100
Iniciativa de sostenibilidad	\$100
Medición y seguimiento	\$100
Total	\$300

Fuente: Elaboración propia

Estructura jurídica con la cual funcionará el negocio:

Tipo de compañía:

ETERNAL S.A se establece como una Sociedad Anónima, cuyo capital social es registrado ante un Notario Público, otorgándole así su personalidad jurídica y respaldo legal. Para lograr este proceso, presenta tres ejemplares de la minuta de escritura pública ante la Superintendencia de Compañías, donde es sometida a revisión y aprobación por medio de resolución. Esta minuta abarca información crucial sobre los accionistas, el propósito empresarial, el capital social y la estructura de la sociedad. Una vez aprobada, se procede a su inscripción en el Registro Mercantil.

El capital social de ETERNAL S.A se conforma mediante las aportaciones de seis accionistas, quienes son responsables exclusivamente hasta el valor de sus acciones. Estas acciones son transferibles y tienen un valor nominal de mil quinientos dólares cada una, totalizando un capital de USD 1 por acción.

Los socios deben cumplir con la capacidad legal para realizar contratos y no pueden ser cónyuges, padres o hijos emancipados. La regulación de las Sociedades Anónimas se encuentra establecida en el Artículo 143 de la Ley de Compañías (Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, 2020), y su formación se lleva a cabo mediante escritura pública, previa autorización de la Superintendencia de Compañías, para obtener su personalidad jurídica.

ETERNAL S.A opera bajo la dirección de una Junta General de Accionistas, que posee la máxima autoridad dentro de la empresa y es competente para designar a los administradores, incluyendo al Gerente General y al Presidente. Anualmente, esta Junta celebra una reunión ordinaria para examinar y aprobar los Estados Financieros, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 234 de la Ley de Compañías.

Aunque existen alternativas para constituir una entidad como Sociedad de Acciones Simplificadas (SAS), ETERNAL S.A ha optado por la estructura de Sociedad Anónima debido a las mayores

posibilidades que brinda para inscribir las acciones en el Catastro Público de Mercado de Valores y para su comercialización en la Bolsa, un proceso no viable en el caso de una SAS.

La intención de la Junta General de Accionistas radica en aprovechar la personalidad jurídica para efectuar una valoración eficaz de los activos financieros y asignar los recursos de forma óptima. (COESCCI, 2020).

Decisiones legales alrededor de organización de la empresa:

Tipos de contratos:

Contratos con externos:

ETERNAL S.A. suscribirá un contrato civil con proveedores del servicio, este contrato regirá la relación contractual entre el proveedor y la empresa. Estos contratos detallan aspectos clave para regular las relaciones comerciales y asegurar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Algunos puntos destacados incluyen:

Contrato con Proveedores de Servicios:

- Establece los términos y condiciones para la prestación de productos/servicios.
- ETERNAL S.A. mantiene la relación directa con los clientes/usuarios finales.
- Especifica los plazos y condiciones de entrega, precios estimados y modalidades de pago.
- Incluye una cláusula de garantía para productos/servicios de calidad.
- El proveedor se compromete a reemplazar o corregir defectos sin costos adicionales.

- Cláusula de confidencialidad para proteger información proporcionada por ETERNAL S.A.
- Responsabilidades patronales de los miembros de la empresa proveedora corren por su cuenta.

Principales Proveedores:

- Florerías/vendedores de flores.
- Empresas de mantenimiento/construcción para lápidas o nichos.
- Cantantes o grupos musicales.
- Empresas de limpieza.

Contrato con Profesional del Derecho:

- El profesional trabajará bajo factura por servicio prestado.
- Se incluye una cláusula de confidencialidad.
- El profesional debe tener conocimiento jurídico para resolver dudas legales post fallecimiento.

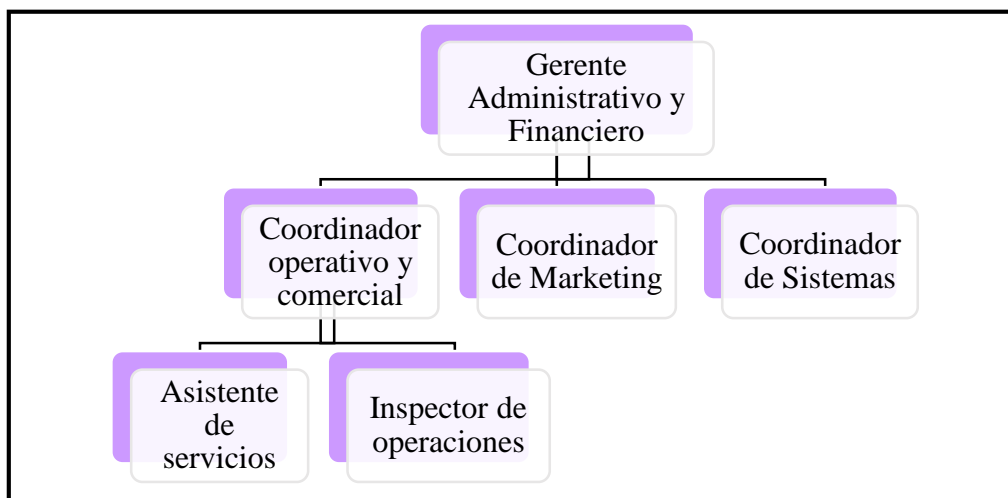
Contrato con Proveedor de Software:

- Cláusulas de confidencialidad para proteger la información proporcionada por ETERNAL S.A.
- Licencia del software debe ser propia y aprobada por autoridades.
- El servicio debe estar disponible 24/7 en caso de problemas.
- El servicio puede ser modificado según las necesidades de ETERNAL S.A.
- En conjunto, estos contratos externos reflejan la atención de ETERNAL S.A. a la calidad, confidencialidad y responsabilidad en sus relaciones comerciales y la prestación de

servicios. Cada contrato se adapta a las necesidades y características de los proveedores y profesionales con los que la empresa colabora.

(ANEXO 1 y 2).

Contratos con internos (organigrama):



Fuente: Elaboración propia

El personal que forma parte de la nómina de ETERNAL S.A estarán bajo relación de dependencia se suscribió un "Contrato de Trabajo a Tiempo Indeterminado" en este contrato se establecerá una relación laboral continua entre el empleado y el empleador, sin una fecha de finalización especificada y se indicará las condiciones de trabajo, como el salario, la jornada laboral, los beneficios de ley, las obligaciones y los derechos tanto del empleado como del empleador.

(ANEXO 3)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

El modelo de negocio de ETERNAL, centrado en los servicios post funerarios, se destaca como una solución innovadora y profundamente conectada con las necesidades emocionales de las personas que desean preservar los recuerdos y legados de sus seres queridos fallecidos. A través de su plataforma digital, ETERNAL ofrece una gama completa de servicios que trascienden el mantenimiento físico de tumbas, abordando la conexión emocional y espiritual que perdura con el tiempo.

La empresa se ha comprometido con la satisfacción del cliente y la calidad del servicio al establecer alianzas sólidas con proveedores de confianza y garantizar la verificación en tiempo real de los trabajos realizados. La confianza y la seguridad son pilares fundamentales de su propuesta de valor, respaldando cada servicio con una estructura organizativa eficaz y una plataforma tecnológica segura.

Un análisis estratégico ha revelado una demanda significativa y un alto interés en mantener una conexión emocional con los seres queridos fallecidos. ETERNAL ha identificado nichos de mercado sin satisfacer y ha diseñado estrategias de marketing innovadoras que promueven confianza, empatía y calidad.

Además, la empresa ha abrazado la responsabilidad social como parte esencial de su enfoque, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de las comunidades cercanas a los camposantos. Este compromiso con el impacto social demuestra una profunda comprensión de la relevancia de la empresa en la sociedad.

Mediante una estructura de recursos humanos cuidadosamente diseñada y la implementación de indicadores clave de gestión, ETERNAL garantiza una operación eficiente y efectiva que cumple con los más altos estándares de calidad en todas las etapas del proceso. La relación con proveedores y colaboradores internos refleja valores como empatía, confianza e innovación.

El análisis financiero respalda la viabilidad económica del proyecto, con indicadores financieros positivos y un período de recuperación razonable. Sin embargo, se recomienda una diversificación proactiva del portafolio de servicios y la anticipación de posibles cambios en la demanda.

En resumen, considero que el modelo de negocio de ETERNAL es viable ya que no solo se destaca por su enfoque humano y completo en los servicios post funerarios sino que a su vez la tecnología, la calidad, la confianza y la responsabilidad social se combinan para ofrecer a los clientes la oportunidad de mantener viva la memoria y el legado de sus seres queridos. ETERNAL no solo rinde homenaje a los fallecidos, sino que también brinda consuelo y apoyo a las personas en momentos de dolor y pérdida, transformando la experiencia post mortem en una oportunidad de conexión y cuidado continuo.

Recomendaciones:

Dentro de las recomendaciones clave para fortalecer y mejorar el éxito de la empresa podríamos considerar realizar una diversificación continua de servicios ya que aunque ETERNAL ya ofrece una variedad de servicios post funerarios, es importante seguir innovando y diversificando el portafolio para atender aún más las necesidades cambiantes de los clientes y mantener su interés a largo plazo.

Es preciso que ETERNAL realice mejoras continuas de la experiencia del usuario a través de su plataforma digital ya que esta es el corazón de tu modelo de negocio es recomendable invertir en mejoras constantes en la usabilidad, navegación y funciones de la plataforma que permitan que la experiencia del usuario sea fluida, intuitiva y segura, lo que puede conducir a una mayor retención de clientes.

Dado que el inicio del proyecto se ejecutara en la ciudad de Guayaquil, es importante que a largo plazo se realice una expansión geográfica dentro del país, evaluando la posibilidad de expandir los servicios a otras ciudades.

Al implementar estas recomendaciones, ETERNAL podrá continuar creciendo y brindando un servicio excepcional a sus clientes, reforzando su posición como líder en el campo de los servicios post funerarios y cumpliendo su objetivo de honrar la memoria de los seres queridos de manera significativa y respetuosa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Simply Stakeholders. (s.f.). Guía de análisis de stakeholder Obtenido de:
<https://simplystakeholders.com/guia-de-analisis-de-stakeholders/>
- 2) ISO. (s.f.). ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social Obtenido de:
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- 3) ESERP Business School. (s.f.). ¿Qué son los KPIs? Obtenido de:
<https://es.eserp.com/articulos/que-son-los-kpis/>
- 4) InboundCycle. (s.f.). Cómo definir KPIs de marketing digital Obtenido de:
<https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/como-definir-kpi-marketing-digital>
- 5) ISO. (2010). ISO 26000: Panorama del proyecto (ISO 26000 Project Overview) [PDF]
Obtenido de:
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- 6) Beltrán, B. (Octubre de 2019) El Comercio. Obtenido de
<https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/tumbas-olvidadas-cementerios-criptas-quito.html>
- 7) Robles, J. (Noviembre de 2019) Pressreader Diario Extra. Obtenido de
<https://www.pressreader.com/ecuador/diario-extra/20191102/281814285666179>
- 8) Cementerio Patrimonial Junta de Beneficencia (Mayo de 2017)
<https://cementeriopatrimonial.org.ec/noticias/1385-con-flores-musica-nostalgia-vivio-emotivo-dia-madres>

- 9) Tapia, Evelyn (Enero de 2023) Primicias. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/negocio-propio-financiamiento-opciones-ecuador/>
- 10) Enriquez, C. (Abril de 2019) Líderes. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/capital-emprendimientos-estudio-financiamiento-inversion.html>
- 11) ¿Qué es estrategia? El pensamiento de Michael E. Porter obtenido de <https://www.mejoracompetitiva.es/2012/06/resucitando-a-igor-ansoff-tres-claves-para-decidir-como-innovar/>
- 12) Jerabek, S. (2018). 9 Types of Internet Marketing Strategies. Blue Interactive Agency: obtenido de: <https://blueinteractiveagency.com/seo-blog/2018/01/9-types-ofinternet-marketing-strategies/>
- 13) Briceño, S., Mejías, I. & Godoy, E. (2018). Comunicación de Marketing. Daena: International Journal of Good Conscience;5(1): 98-113 (ISSN 1870-557X). Obtenido de: [https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=http://www.spentamexico.org/v5-n1/5\(1\)98-113.pdf](https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=http://www.spentamexico.org/v5-n1/5(1)98-113.pdf)
- 14) Ansoff, H. (1976): “La estrategia de la empresa”. Universidad de Navarra, Pamplona, Traducción del original: Corporate strategy, McGraw-Hill, Nueva York, 1965.
- 15) Porter, M. (2006): “Estrategias y ventaja competitiva”. Ediciones Deusto, Barcelona, España.
- 16) Porter, M. (1985): “Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. Editorial Continental, México DF.

- 17)** Porter, M. (1990): “Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior”. Editorial Secsa, Compañía Editorial continental, México DF.
- 18)** Bower, J. E., Kemeny, M. E., Taylor, S. E., & Fahey, J. L. (2019). Finding positive meaning and its association with natural killer cell cytotoxicity among participants in a bereavement-related disclosure intervention. *Annals of Behavioral Medicine*, 53(9), 813-821.
- 19)** González, A. E. P., Rodríguez, A. C., & López, J. C. A. (2020). Aplicación móvil para la gestión de trámites funerarios. *Revista Científica Iberoamericana de Educación y Comunicación*, 13(26), 51-66.
- 20)** Johnson, A. E., & Williams, R. N. (2018). Addressing unmet needs in the funeral industry: An exploratory study. **Omega-Journal of Death and Dying*, 0030222818789476.

ANEXOS:

ANEXO 1

**MODELO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS
PROVEEDORES**

Cláusula Primera.- COMPARECIENTES:

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte ETERNAL S.A. representada por -----NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL----- en su calidad de ----- a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominara como EL CONTRATANTE; y, por otra parte la -----NOMBRE DE LA PERSONA QUE PRESTARÁ SUS SERVICIOS-----, por sus propios derechos, a quien en adelante se le denominará simplemente como EL PROVEEDOR; los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados -----PONER LUGAR DEL DOMICILIO-----, hábiles para contratar, como en efecto lo hacen al tenor de las siguientes cláusulas:

Cláusula Segunda.- DOCUMENTOS HABILITANTES

Por parte de ETERNAL S.A.:

Cedula de identidad de representante legal de ETERNAL S.A.

Nombramiento representante legal de ETERNAL S.A.

RUC de ETERNAL S.A.

Por parte del PROVEEDOR:

(Los documentos que anexe el proveedor que demuestre su competencia y legalidad a para brindar el servicio a otorgar)

Cláusula Tercera.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene como objetivo regular la relación contractual entre ETERNAL S.A. y el Proveedor en relación con la prestación de los servicios y productos detallados en las cláusulas contractuales que siguen.

Cláusula Cuarta.- SERVICIOS A OTORGAR

(En esta cláusula se detallaran las especificaciones del servicio a ser otorgado por parte del proveedor se colocara imágenes de referencia, características del producto, materiales a utilizar y valores estimados del servicio o producto)

Cláusula Quinta.- FORMA DE PAGO

Los pagos se realizaran 30 días contados a partir de la entrega de la factura por parte del proveedor por el o los servicios realizados, previa comprobación de que los servicios hayan sido entregados de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entrega en cuestión de tiempo, calidad y garantías.

Cláusula Sexta.- PLAZO

El plazo del presente contrato rige a partir de la suscripción del mismo por un plazo de 365 días laborables, con opción a ser renovado de manera escrita por voluntad de las partes.

Cláusula Séptima.- TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO:

Productos/Servicios: El Proveedor se compromete a suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los estándares de calidad acordados y libres de defectos.

Relación Comercial: ETERNAL S.A. es la única entidad autorizada para mantener una relación comercial directa con el cliente/usuario final.

Tiempos de Entrega: El Proveedor cumplirá con los tiempos y términos de entrega de los servicios/productos según su naturaleza.

Precios y Modalidades de Pago: Los precios estimados por los servicios/productos y las modalidades de pago se detallarán en cada acuerdo específico.

Garantía: El Proveedor se compromete a reemplazar productos defectuosos o corregir servicios incumplidos sin costos adicionales.

Confidencialidad: El Proveedor mantendrá la confidencialidad de la información proporcionada por ETERNAL S.A. incluso después de la terminación del contrato.

Responsabilidades Patronales: Las responsabilidades patronales de los miembros de la empresa del Proveedor son responsabilidad exclusiva del Proveedor y no de ETERNAL S.A.

Cláusula Octava.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato puede terminar por cumplimiento de las obligaciones contractuales o por mutuo acuerdo de las partes, o por causas legales.

Cláusula Novena.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes 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 la República del Ecuador, al reglamento de funcionamiento del centro de mediación y arbitraje de Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil, o al Centro de Arbitraje y Mediación del Colegio de Abogados del Guayas

Cláusula Décima: COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

Todas las comunicaciones, sin excepción, entre las partes, relativas a los trabajos, serán formuladas por escrito o por medios electrónicos y en idioma español. Las comunicaciones entre el administrador del contrato y el contratista se harán a través de documentos escritos o por medios electrónicos.

Cláusula Décima Primera.- ACEPTACIÓN DE LAS PARTES

Declaración.- Las partes libre, voluntaria y expresamente declaran que conocen y aceptan el texto íntegro del contrato que están suscribiendo.

Libre y voluntariamente, las partes expresamente declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato y se someten a sus estipulaciones.

Dado, en la ciudad de Guayaquil, a los xx días del mes de xxx de 202x

ETERNAL S.A.

EL PROVEEDOR

ANEXO 2:

MODELO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

Cláusula Primera.- COMPARECIENTES:

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte ETERNAL S.A. representada por -----NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL----- en su calidad de ----- a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominara como EL CONTRATANTE; y, por otra parte la -----NOMBRE DE LA PERSONA QUE PRESTARÁ SUS SERVICIOS-----, por sus propios derechos, a quien en adelante se le denominará simplemente como EL PROVEEDOR; los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados -----PONER LUGAR DEL DOMICILIO-----, hábiles para contratar, como en efecto lo hacen al tenor de las siguientes cláusulas:

Cláusula Segunda.- DOCUMENTOS HABILITANTES

Por parte de ETERNAL S.A.:

Cedula de identidad de representante legal de ETERNAL S.A.

Nombramiento representante legal de ETERNAL S.A.

RUC de ETERNAL S.A.

Por parte del Profesional:

(Los documentos que anexe el profesional entre ellos título de tercer nivel y certificados de capacitaciones que validen conocimiento en el tema objeto de la contratación)

Cláusula Tercera.- OBJETO DEL CONTRATO

El CONTRATISTA, de manera independiente, sin subordinación o dependencia, utilizando sus propios medios, elementos de trabajo, personal a su cargo, prestará los servicios de_____.. (Se detalla el servicio a prestar).

Cláusula Cuarta.- PLAZO

Este Contrato de Prestación de Servicios se extenderá por un periodo de_____ (se escribe un tiempo fijo o se establece hasta cuando se finalice el servicio específico, o simplemente se puede establecer como indefinido, como podría ser el de los asesores externos de una empresa – Abogados, Ingeniero en Sistemas, Psicologo, financieros, etc.).

Cláusula Quinta.- FORMA DE PAGO

Los pagos se realizaran 30 días contados a partir de la entrega de la factura por parte del profesional.

Para el cobro deberá presentar informe de actividades realizadas, copia del RUC y la factura que reúna los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Ventas y de Retención.

Cláusula Sexta.- PLAZO

El plazo del presente contrato es de (número de días o meses) contados desde el (día) (mes) (año) hasta (día) (mes) (año).

Cláusula Séptima.- CONFIDENCIALIDAD

INFORMACIÓN PROPORCIONADA.- Se denominará información a toda comunicación oral y documentación escrita que guarde relación con ETERNAL S.A.

El profesional tendrá acceso a la información, y por lo tanto se requiere que dicho acceso sea seguro y confiable.

PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.- La INFORMACIÓN, es de propiedad del ETERNAL S.A., y el presente contrato no será interpretado como un otorgamiento a favor del profesional, de ningún tipo de licencia, permiso o cualquier otra clase de derechos sobre la INFORMACIÓN.

PROHIBICIÓN EXPRESA DE DIFUSIÓN.- La INFORMACIÓN suministrada, objeto del presente contrato no podrá ser difundida, divulgada ni aprovechada por el profesional para otros proyectos, trabajos o intereses, salvo que ETERNAL S.A., otorgue su consentimiento en forma escrita.

Cláusula Octava.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato puede terminar por cumplimiento de las obligaciones contractuales o por mutuo acuerdo de las partes, o por causas legales.

Cláusula Novena.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes 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 la República del Ecuador, al reglamento de

funcionamiento del centro de mediación y arbitraje de Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil, o al Centro de Arbitraje y Mediación del Colegio de Abogados del Guayas.

Cláusula Décima: COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

Todas las comunicaciones, sin excepción, entre las partes, relativas a los trabajos, serán formuladas por escrito o por medios electrónicos y en idioma español. Las comunicaciones entre el administrador del contrato y el contratista se harán a través de documentos escritos o por medios electrónicos.

Cláusula Décima Primera.- ACEPTACIÓN DE LAS PARTES

Declaración.- Las partes libre, voluntaria y expresamente declaran que conocen y aceptan el texto íntegro del contrato que están suscribiendo.

Libre y voluntariamente, las partes expresamente declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato y se someten a sus estipulaciones.

Dado, en la ciudad de Guayaquil, a los xx días del mes de xxx de 202x

ETERNAL S.A.

EL PROFESIONAL

ANEXO 3

MODELO DE CNTRATO DE TRABAJO INDEFINIDO

En la ciudad de Guayaquil, a los _____ días del mes de _____ del año _____, comparecen, por una parte ETERNAL S.A. debidamente representada por ----- en su calidad de Representante Legal que de ahora en adelante se le denominara EMPLEADOR; y por otra parte, el/la señor(a/ita) _____, portador de la cédula de ciudadanía N° _____ en calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de _____ y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

Al EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se los denominará conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un_____.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades contrata al TRABAJADOR en calidad de_____. Revisados los antecedentes de _____, éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que

en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

TERCERA.- JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO:

EL TRABAJADOR cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de _____, con descanso de _____, de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Las Partes podrán convenir que el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme el artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

CUARTA.- REMUNERACIÓN:

El Empleador, de acuerdo a los artículos 80 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de _____, mediante _____

Además, el Empleador cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 97, 111 y 113 del Código de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial No. 0046 del Ministerio de Relaciones Laborales. Asimismo, el Empleador reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código de Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

QUINTA.- PLAZO DEL CONTRATO:

El presente contrato, conforme el artículo 14 del Código de Trabajo, es de plazo indefinido.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO:

El TRABAJADOR desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en _____, en la ciudad de _____, provincia de _____ para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV “De las obligaciones del Empleador y del Trabajador”, a más de las estipuladas en este contrato.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE:

En todo lo no previsto en este Contrato, las partes se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN:

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

Suscrito en la ciudad de _____, el día _____ del mes de _____ del año _____.

ETERNAL S.A.

EL TRABAJADOR