



UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIOS
“MOM’S HUB”

GERENCIA DE ESTUDIO
ADMINISTRATIVO

Elaborado por: VERÓNICA ISABEL ORTEGA SALGADO

Tutoría por: Annabelle Estefanía Figueroa Lizarzaburu

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Talento Humano

Guayaquil, Ecuador

Enero 2024

2. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **VERÓNICA ISABEL ORTEGA SALGADO** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy la autora del trabajo de titulación “**Gerencia de Estudio Administrativo**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**Mom’s Hub**”
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 Mónica Ivonne Moscoso Espín, Martha Jenny Guevara García, Sofía Leonor Basurto Vera, Olga Lidia Valladolid Zambrano y Luis Eduardo Robles Aroca.

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.



ORTEGA SALGADO VERÓNICA ISABEL

1717186199

Declaro que

VERÓNICA ISABEL ORTEGA SALGADO en calidad de autor y titular del trabajo de titulación “**Gerencia de Estudio Administrativo**” 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.



ORTEGA SALGADO VERÓNICA ISABEL

1717186199

3. RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento detalla el plan de negocios del proyecto “Mom's Hub” desarrollado como un servicio integral y personalizado para madres en etapa postparto. La investigación de mercado proporcionó una visión clara de las necesidades y demandas de las madres en etapa postparto en Guayaquil, combinando datos cuantitativos y cualitativos para comprender tendencias y preferencias. La evaluación PESTEL y el análisis de las cinco fuerzas de Porter permitieron anticipar posibles amenazas y oportunidades, fundamentando la estrategia de Mom's Hub en la diferenciación a través de la atención personalizada, alianzas estratégicas y una comunidad de apoyo única.

El plan de acción, siguiendo el modelo AIDA, busca captar la atención, generar interés, despertar el deseo y motivar la acción de las madres postparto. La asignación de presupuestos y la definición de KPIs aseguran una implementación efectiva y medición de resultados.

El estudio financiero destaca la viabilidad del proyecto, enfatizando la importancia de una gestión financiera prudente y estratégica. El análisis de la TIR (Tasa Interna de Retorno) y el VAN (Valor Actual Neto) sugiere que el proyecto "Mom's Hub" es financieramente viable. Con una TIR del 39.86% y un VAN positivo de \$34,317.68, el proyecto supera la tasa mínima de rendimiento esperada (TMAR) del 17.90%. Esto indica que la inversión inicial podría recuperarse y generar beneficios para la empresa. Además, el período de recuperación proyectado se sitúa en el tercer año. De esta forma, el proyecto Mom's Hub representa un esfuerzo integral para satisfacer las necesidades

específicas de las madres postparto. La combinación de datos, estrategias y aprendizajes derivados del proceso de evaluación de proyectos sienta las bases para el éxito en un mercado dinámico y en constante evolución, abogando por soluciones efectivas y sostenibles en el campo del bienestar materno.

Este documento refleja el esfuerzo conjunto de un grupo de estudiantes de la Universidad Casa Grande, donde cada miembro del equipo contribuyó con conocimientos y perspectivas valiosas para crear una estrategia integral que busca satisfacer las necesidades únicas de las madres en etapa postparto.

4. PALABRAS CLAVE

Depresión, Cambios Hormonales, Cuidado Postparto, Estrategia Competitiva, Bienestar Integral y Acompañamiento, wellness coach,

5. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La propuesta de modelo de negocio Mom's Hub plasmada en este documento, se ha desarrollado con un enfoque ético y respetuoso. En todo momento, hemos priorizado el respeto a la propiedad intelectual, asegurando la originalidad de nuestras ideas y reconociendo el valor de las contribuciones individuales. Además, hemos asumido un compromiso ético hacia todas las personas involucradas en este proyecto, desde los colaboradores internos hasta los posibles usuarios de Mom's Hub. Nuestra intención es no solo ofrecer un servicio valioso, sino también hacerlo de manera ética, transparente y respetuosa con todos los aspectos legales y morales que rigen este proceso de creación y desarrollo de negocios.

6. ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PORTADA	i
2.	CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN.....	ii
3.	RESUMEN EJECUTIVO.....	iv
4.	PALABRAS CLAVE	v
5.	CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	vi
6.	ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
6.1.	Índice de tablas.....	ix
6.2.	Índice de figuras	x
7.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	1
8.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	4
8.1.	Objetivo general.....	4
8.2.	Objetivos específicos	4
9.	DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO.....	5
10.	GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	8
10.1.	Estructura organizacional	8
10.1.1.	Definición de Misión, Visión y valores.....	8
10.1.2.	Organigrama de la organización.....	10
10.1.3.	Necesidades de Recursos Humanos.....	11
10.1.4.	Análisis y diseños de puestos del negocio.	12

10.1.5. Procedimientos de selección de personal a implementar.....	14
10.2. Compensaciones.....	21
10.2.1. Descripción de las compensaciones del personal del negocio.....	21
10.2.1. Indicadores claves de Gestión (KPI's).....	22
10.2.3. Fijación de principales KPI's del negocio.	22
10.3. Estructura jurídica con la cual funcionará el negocio: Tipo de compañía, estructuración.	23
10.3.1. Decisiones legales alrededor de organización de la empresa (organigrama): tipos de contratos de acuerdo con las necesidades y responsabilidades de cada miembro del equipo.	26
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
13. ANEXOS.....	38

6.1. Índice de tablas

Tabla 1 Paquetes de servicios que ofrecerá el proyecto Mom's Hub.....	6
Tabla 2 Análisis y diseños de puestos del negocio	12
Tabla 3 Cargos en contratación directa.....	13
Tabla 4 Cargos en contratación por honorarios profesionales	13
Tabla 5 Compensaciones del personal	21
Tabla 6 Indicadores claves de Gestión	22
Tabla 7 Características de la sociedad	24
Tabla 8 Contratación laboral	27

6.2. Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Organigrama Mom's Hub	10
---	----

7. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La maternidad es considerada como una travesía única que, aunque llena de momentos de felicidad y amor, también presenta importantes desafíos para los padres (Merchan et al., 2020), pero con mayor énfasis en las madres, dado que son quienes han experimentado nueve meses de embarazo y todo el padecimiento que esto implica, y a esto se suma el hecho de lidiar con los diferentes cambios que se generan (García et al., 2020), tanto en su cuerpo como en sus emociones, después de dar a luz.

Precisamente, uno de los momentos más cruciales en esta experiencia es la etapa postparto, un periodo donde las mujeres experimentan un sinnúmero de desafíos, mientras deben adaptarse a la presión de cuidar de un recién nacido, sobre todo si se trata de madres primerizas (Obregón et al., 2020). Hay que tener claro que la etapa postparto suele generar gran preocupación en la mayoría de las mujeres, dado que deben lidiar con los cambios hormonales que experimentan, y a esto se suma el estrés, la fatiga, la falta de sueño y la adaptación a nuevas responsabilidades.

Este período de vulnerabilidad emocional y física ha sido identificado como una problemática a tratar de corregir para las madres, con estudios que indican que aproximadamente el 80% de las nuevas madres experimentan cambios emocionales en las primeras semanas después del parto (Sánchez, 2020). Sin embargo, el 20% de estas mujeres enfrenta desafíos más graves, incluyendo ansiedad y depresión que pueden perdurar durante meses. Este problema no solo afecta la salud mental de las madres, sino que también puede impactar negativamente en la dinámica familiar y en la capacidad de adaptación de la mujer a

su nuevo rol (Vaca-Merino et al., 2022). Por ende, es esencial abordar esta problemática y ofrecer un apoyo integral que permita a las madres enfrentar esta etapa con confianza y calma.

En este contexto, la falta de atención a la salud mental postparto ha llevado a la necesidad de crear un espacio como Mom's Hub, a fin de posicionarse como un centro líder y de referencia en el cuidado y bienestar integral para madres en etapa postparto. Este proyecto surge como respuesta a la evidente necesidad de brindar un apoyo compasivo y personalizado a las madres, abordando no solo las necesidades físicas, sino también las emocionales que surgen en esta fase única de la maternidad.

Como se ha mencionado, durante la etapa postparto se producen diversos cambios en las madres, pero uno de los temas que está siendo objeto de análisis y debate en el campo de la salud, se relaciona con la depresión postparto (DPP) que afecta a 1 de cada 7 mujeres, y puede empezar en cualquier momento durante el primer año después del parto (Sánchez, 2020). Una madre que sufre de depresión o ansiedad puede tener dificultades para satisfacer las necesidades del bebé, afectando su crecimiento y desarrollo. La DPP puede dar lugar a retrasos en el crecimiento, problemas emocionales y del comportamiento, y dificultades en el sueño, entre otros.

Aunque los obstetras realizan evaluaciones sobre la depresión postparto, los pediatras, al ver al bebé hasta 6 veces en los primeros 6 meses, tienen un mejor criterio para identificar a las madres que la padecen (Weisstaub, 2003). Por ejemplo, la *American Academy of Pediatrics* (AAP) recomienda evaluar a las madres durante las visitas de control del bebé. En este sentido, la herramienta comúnmente utilizada

por los pediatras es la Escala de Edinburgh para la Depresión Posparto, un cuestionario de 10 preguntas que sirve de base para identificar la DPP en etapas tempranas y permite intervenir y proporcionar el apoyo necesario.

En Ecuador, se ha identificado una brecha en este aspecto y de ahí surge la necesidad de que sea abordado en propuestas como Mom's Hub. Normalmente, el tratamiento para la DPP incluye medicamentos antidepresivos y terapia verbal. No obstante, el consumo de medicinas durante la lactancia materna puede ser perjudicial para el recién nacido y lo mejor es que la depresión postparto no sea sufrida en soledad; sino que lo ideal es buscar ayuda profesional.

Es así como, Mom's Hub surge como una solución integral a la falta de atención a la salud mental postparto. Este proyecto se fundamenta en la premisa de que cuidar la salud mental de las madres es esencial para el bienestar general de la familia y la sociedad. Mom's Hub no solo busca abordar los síntomas físicos asociados con la maternidad, sino también brindar apoyo emocional para garantizar una transición saludable hacia la maternidad.

8. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

8.1. Objetivo general

Desarrollar un plan de negocio para la creación de Mom's Hub como un espacio enfocado en el cuidado y bienestar de las madres en etapa postparto, en la ciudad de Guayaquil.

8.2. Objetivos específicos

1. Identificar las necesidades de las madres en etapa postparto para el diseño de soluciones innovadoras, a partir de la aplicación del *Design Thinking*.
2. Analizar el grado de aceptación de la propuesta, así como las oportunidades del entorno y el mercado meta, a través de una investigación de mercado.
3. Formular estrategias de marketing que posicionen a Mom's Hub como un espacio integral en el cuidado y bienestar de madres en etapa postparto.
4. Definir los procesos operativos y recursos necesarios para la puesta en marcha de Mom's Hub.
5. Establecer las bases administrativas que garanticen el funcionamiento legal de Mom's Hub.
6. Determinar la viabilidad económica – financiera del proyecto Mom's Hub.

9. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

Mom's Hub se presenta como un proyecto innovador que propone abordar las necesidades integrales de las madres durante la etapa postparto, a partir de la prestación de una gama completa de servicios diseñados para promover su bienestar físico y emocional (Palmeros & García, 2018). Estos servicios, en su mayoría personalizados, están fundamentados en evaluaciones individuales y consideran tanto el bienestar físico como emocional de las madres, fomentando relaciones significativas y grupos de apoyo (Fernandez y Extremera, 2005).

Además de atender las necesidades de las madres, este negocio también proporcionará un espacio seguro y acogedor para que se conecten y compartan experiencias con otras mujeres en la misma etapa de vida. Estas interacciones entre madres y profesionales capacitados permitirán establecer una red de apoyo valiosa, lo que contribuirá a la salud y bienestar de las madres (Moncayo, 2019).

El proyecto incluye un programa de seguimiento y acompañamiento continuo que garantiza un respaldo constante más allá de la sesión inicial, asegurando que las madres se sientan apoyadas en todo su viaje de bienestar. Durante estas sesiones se proporcionarán materiales educativos actualizados a través de una plataforma en línea y se organizarán eventos exclusivos y talleres que fortalezcan la conexión entre madres, ofreciendo flexibilidad en la programación y solicitando evaluaciones de satisfacción para mejorar continuamente los servicios (Fernandez-Berrocal, P. y Extremera, 2005). En este contexto, la idea de negocio contempla tres paquetes, diseñados para cada necesidad:

Tabla 1

Paquetes de servicios que ofrecerá el proyecto Mom's Hub

PAQUETES					
1. Armonía y Conexión		2. Restauración y Equilibrio		3. Consciente y Transformación	
· Wellness Coach		· Wellness Coach		· Wellness Coach	
· Acceso a la comunidad de madres		· Acceso a la comunidad de madres		· Acceso a la comunidad de madres	
· 1 Planes Nutricionales		· 1 Planes Nutricionales		· 1 Planes Nutricionales	
· 8 Ejercicios		· 12 Ejercicios		· 12 Ejercicios	
· 2 Grupos de Apoyo Psicológicos		· 2 Grupos de Apoyo Psicológicos		· 2 Grupos de Apoyo Psicológicos	
		· 2 Terapias Alternativas (Yoga, Reiki, Acupuntura, Barras de Access)		· 2 Terapias Alternativas (Yoga, Reiki, Acupuntura, Barras de Access)	
				· 2 Masajes corporales (Relajante, Drenaje, Descontracturantes)	
Valor	\$120	Valor	\$150	Valor	\$180

Fuente: Elaboración propia.

Al no existir competencia en el Ecuador, Mom's Hub tiene la oportunidad de convertirse en el líder indiscutible en su sector. Su enfoque integral y personalizado, junto con su capacidad para abordar las necesidades únicas de cada madre, le permitirá ganar una reputación sólida para atraer a un gran número de clientes. Con un mercado que demanda servicios especializados y una necesidad fundamental indiscutible, este negocio tiene un enorme potencial para generar ingresos sostenibles y hacer una diferencia positiva en la vida de las madres.

Para asegurar la calidad y relevancia de nuestros servicios, Mom's Hub establecerá alianzas estratégicas con profesionales de la salud especializados en maternidad, como obstetras, pediatras y psicólogos especializados en salud postparto. Estas colaboraciones fortalecerán nuestra capacidad para ofrecer asesoramiento experto y personalizado, respaldando aún más la misión de Mom's Hub de ser un espacio integral de cuidado y bienestar para madres en etapa postparto.

Además, Mom's Hub adoptará un enfoque tecnológico para mejorar la accesibilidad y la conveniencia de sus servicios. Por tal razón, también se desarrollará una plataforma en línea que brindará a las madres acceso a recursos educativos, seguimiento de progreso y la posibilidad de conectarse virtualmente con otros miembros de la comunidad Mom's Hub. Esta iniciativa no solo complementará nuestros servicios presenciales, sino que también ampliará nuestro alcance a madres que buscan apoyo en otras zonas de influencia comercial.

De esta manera, Mom's Hub aspira a ser más que un centro de cuidado postparto; busca convertirse en una comunidad vibrante donde las madres encuentren un apoyo valioso, comprensión y recursos esenciales para navegar la compleja etapa postparto. A través de nuestro compromiso con la excelencia, la innovación y el bienestar integral, Mom's Hub se posicionará como el referente líder en el cuidado postparto en Ecuador, marcando una diferencia significativa en la vida de las madres y sus familias.

10. GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO

10.1. Estructura organizacional

10.1.1. Definición de Misión, Visión y valores.

Misión:

Mejorar la calidad de vida y el bienestar de las mujeres en el período postparto, ofreciendo un apoyo integral y personalizado que abarca sus necesidades físicas, emocionales y sociales. Proporcionando servicios de alta calidad, promoviendo un entorno de apoyo en un ambiente holístico, en donde cada mujer se sienta escuchada, respetada y empoderada en su viaje hacia la maternidad.

Visión:

Para el 2026 ser líderes en el cambio del bienestar de las mujeres en etapa Postparto, siendo reconocidos por nuestro compromiso inquebrantable con la salud y bienestar de las madres.

Valores:

- **Ética:** La ética en una empresa se refiere a seguir principios y normas morales sólidas en todas las decisiones y acciones. Para una empresa centrada en el bienestar de las mujeres en etapa postparto, esto implica tratar a cada cliente y empleado con respeto, integridad y justicia en todas las interacciones.
- **Excelencia en el servicio:** La excelencia en el servicio implica esforzarse constantemente por superar las expectativas del cliente. En este contexto, significa brindar atención médica, apoyo emocional y servicios de alta

calidad que satisfagan las necesidades específicas de las mujeres en etapa postparto.

- **Innovación:** Crear nuevos servicios que nos garantice una diferenciación competitiva entregando servicios únicos y mejorados que captan la atención del cliente.
- **Compromiso con el cliente:** El compromiso con el cliente implica escuchar activamente sus necesidades y preocupaciones, y esforzarse por satisfacerlas de manera proactiva. En el contexto del bienestar postparto, esto significa estar disponible, receptivo y dedicado a mejorar la calidad de vida de las mujeres que atraviesan esta etapa.
- **Comunicación:** La comunicación asertiva se basa en expresar ideas, necesidades y expectativas de manera clara, directa y respetuosa. Para una empresa enfocada en el bienestar postparto, esto se traduce en una comunicación efectiva y comprensible con las mujeres, sus familias y otros profesionales de la salud.
- **Trabajo en Equipo:** El trabajo en equipo implica colaborar de manera efectiva con colegas y otros profesionales para lograr objetivos comunes. En este contexto, se trata de asegurar que todos los miembros del equipo estén coordinados y comprometidos para brindar el mejor apoyo posible a las mujeres en etapa postparto.

10.1.2. Organigrama de la organización.

Mom's Hub está liderado por un Gerente General, el cual supervisa al Coordinador Financiero Contable, al Coordinador de Servicio al Cliente y al Asesor Comercial. Adicionalmente se encarga de las ventas de la empresa y del manejo del área de marketing junto a un asesor externo.

Todo el equipo de trabajo forma parte de la nómina de la empresa y tiene un contrato de trabajo indefinido.

Adicionalmente Mom's Hub, cuenta con profesionales especializados en cada una de las áreas de servicio que ofrece, estos profesionales son contratados por servicios profesionales según las necesidades existentes.



Figura 1 Organigrama Mom's Hub

Fuente: Elaboración propia.

10.1.3. Necesidades de Recursos Humanos.

Para cubrir las necesidades de recursos humanos de Moms Hub se necesita un equipo diverso y especializado que pueda abordar todos los aspectos del bienestar de las madres postparto, desde el físico y nutricional hasta el emocional y mental, garantizando una experiencia integral y empática para las clientas.

- Coordinadores de equipo que se encargan de liderar la gestión de cada una de las áreas de la empresa.
- Profesionales especializados en Finanzas, Marketing, Servicio al Cliente y Ventas
- Profesionales de apoyo encargados del servicio al cliente, la venta y de la administración de los servicios ofrecidos.
- Especialista en bienestar físico
- Profesionales de la salud
- Especialista en bienestar emocional y mental

10.1.4. Análisis y diseños de puestos del negocio.

Para el buen funcionamiento de Mom 's Hub se analizó y se diseñaron los puestos de trabajo que van a satisfacer las necesidades específicas de nuestro público objetivo. El proceso fue el siguiente:

Tabla 2

Análisis y diseños de puestos del negocio

1.- ANALISIS DE PUESTO	2.- DISEÑO DE PUESTO	3.- IMPLEMENTACIÓN
Identificación del puesto. Propósito del cargo dentro de la empresa y el título del puesto.	Especificación del puesto. Educación requerida, experiencia, habilidades y competencias.	Reclutamiento. Publicación de la vacante.
Recopilación de información. Principales responsabilidades del cargo, según las necesidades de la empresa	Entorno de trabajo y condiciones. Condiciones especiales de trabajo.	Selección. Entrevistas, evaluaciones, selección de candidatos.
Descripción de funciones y responsabilidades. Detalle de las principales tareas del cargo.	Relaciones de trabajo. Líneas de reporte directa e indirecta, colaboraciones e interacciones con otros cargos.	Contratación e inducción. Contratación del personal elegido e inducción a la empresa y su nuevo cargo.
Identificación de competencias y habilidades. Competencias técnicas y habilidades blandas del cargo.	Evaluación y desarrollo del puesto. Criterias de evaluación de desempeño, desarrollo profesional y capacitación.	Capacitación. Capacitación sobre las principales responsabilidades del cargo.

Fuente: Elaboración propia

Los cargos en contratación directa que se necesitan son los siguientes:

Tabla 3

Cargos en contratación directa

CANTIDAD	CARGOS
1	Gerente General / Representante Legal
1	Coordinador Financiero Contable
1	Coordinador de Servicio al Cliente
1	Asesor Comercial

Fuente: Elaboración propia

Los cargos en contratación por honorarios profesionales que se necesitan son los siguientes:

Tabla 4

Cargos en contratación por honorarios profesionales

CANTIDAD	CARGOS
1	Asesor Legal
1	Asesor Marketing
1	Nutricionista
1	Entrenador físico
1	Psicólogo
1	Terapeuta holístico
1	Masajista

Fuente: Elaboración propia

10.1.5. Procedimientos de selección de personal a implementar.

Este procedimiento para la selección de personal comienza con la identificación de las necesidades de contratación. Una vez definidos los perfiles de los cargos requeridos, se procederá con la convocatoria para atraer a los candidatos. Luego, se realizará una preselección de hojas de vida, donde se evaluará la formación académica, la experiencia laboral y las habilidades de los postulantes.

A continuación, se llevará a cabo una entrevista presencial para conocer en profundidad a los candidatos y evaluar su idoneidad. Además, se realizarán pruebas técnicas o psicotécnicas para evaluar las competencias específicas y habilidades blandas de los aspirantes. Una vez finalizado el proceso de evaluación, se tomará la decisión de contratación y se realizará la oferta laboral a la persona seleccionada.

Se detalla a continuación el Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal.

a. Proceso reclutamiento y selección de personal

- **Objetivo**

Contar con un documento que describa las diferentes etapas del proceso de reclutamiento y selección de los nuevos colaboradores, asegurando la igualdad de oportunidades entre los candidatos aplicantes.

- **Alcance**

A todas las personas que intervienen en los procesos de reclutamiento y selección, desde la notificación de la vacante hasta la contratación de los nuevos colaboradores.

- **Definiciones**

- **Competencias:** Las competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea.
- **Assessment Center (en caso que se requiera):** Es una instancia en la cual a través de ejercicios prácticos o dinámicas se prueban las habilidades, capacidades y conocimientos de los candidatos requeridos para una vacante laboral específica
- **Evaluaciones psicotécnicas:** Son un tipo de evaluaciones que permiten conocer el perfil comportamental y cognitivo del candidato de acuerdo con el perfil requerido para la vacante.
- **Evaluaciones Técnicas:** Son un tipo de evaluaciones permite conocer el nivel de los conocimientos técnicos de un candidato de acuerdo con el perfil requerido para la vacante.
- **Perfil del cargo:** Define las características, tareas y responsabilidades que involucra un puesto de trabajo, así como las competencias, aptitudes, cualidades, capacidades, experiencia y conocimientos técnicos que debe tener el profesional que lo ocupe.
- **Perfil conductual o de personalidad:** Son características propias asociadas a las personas que se atan a la conducta, personalidad o manera de actuar del profesional a ocupar el cargo.
- **Perfil Duro:** Son las experiencias y conocimientos técnicos que debe tener el profesional para ocupar el cargo.
- **Perfil Blando:** Son las competencias, aptitudes, cualidades y valores que debe tener el profesional para ocupar el cargo

- Perfil Ideal: Es el óptimo requerido para la posición.

b. Procedimiento

- **Notificación de la vacante:**

- Jefe directo del cargo vacante: Notificará al área a cargo, la necesidad de contratación de personal sea por reemplazo o por la creación de un nuevo cargo.

- **Levantamiento del perfil del cargo:**

- Una vez recibido el requerimiento de personal, el jefe directo de la posición se reúne con la persona encargada para revisar el descriptivo del cargo y levantar los requisitos del perfil duro y el perfil blando del cargo a contratar, considerando que se cumplan los criterios de diversidad e inclusión.

c. Reclutamiento

- **Publicación de la vacante**

- Una vez levantado y aprobado por la Gerencia General el perfil del cargo a contratar se procederá a publicar la vacante.

- **Análisis de hojas de vida**

- El jefe directo analizará las hojas de vida de los candidatos y se realizará un primer filtro para verificar que cumplen con el perfil duro, sin discriminar por género, orientación sexual, etnia, edad o discapacidad.

- La persona encargada llamará a los candidatos preseleccionados para actualizar sus datos y verificar las condiciones mínimas para continuar en el proceso de selección.
- Únicamente a los candidatos que pasan los filtros de validación se les enviará las pruebas psicotécnicas.

d. Evaluaciones

- La persona encargada junto al jefe directo analizará que el puntaje y el perfil obtenido en las evaluaciones psicotécnicas sea similar al perfil ideal levantado.
- Determinará las personas que pasan a la siguiente fase del proceso.
- En casos que se requiera se tomarán pruebas técnicas o de conocimientos específicos.
- Planificará un Assessment Center para evaluar el perfil blando del cargo, junto al jefe directo y un evaluador adicional.
- Cada evaluador llenará el formato de evaluación del Assessment, donde se encuentran todas las competencias con los comportamientos a evaluar.
- Todos los evaluadores analizarán el comportamiento de los participantes durante el Assessment y se hará una evaluación cuantitativa de cada uno.

e. Entrevistas

- La persona encargada entrevistará a todos los candidatos que han pasado las evaluaciones anteriores, y mediante una entrevista por competencias evaluará si los candidatos cumplen con el perfil y se adaptan a la cultura de la organización, fijándose que durante este proceso se mantenga la igualdad de condiciones.
- Determinará qué candidatos cumplen con el perfil y pasan a la siguiente fase del proceso.

f. Verificación de Referencias

- Se realiza la verificación de las referencias entregadas por los candidatos, adicionalmente se investiga los datos judiciales, académicos y laborales.

g. Elaboración de informes de selección

- La persona encargada realizará los informes de selección con toda la información recopilada durante las diferentes instancias del proceso.

h. Presentación de Candidatos

- Se coordinará la entrega de la terna de los candidatos al jefe directo de la posición, en esta reunión se presenta a los candidatos y se analiza los perfiles.

i. Entrevistas del jefe directo de la posición a contratar

- El jefe directo entrevistará a los candidatos entregados por el área de gestión de personas eliminando todo sesgo que pueda surgir por edad, género, orientación sexual y etnia. Posteriormente pasará a los candidatos elegidos a su jefatura o al evaluador adicional en caso de ser requerido.
- El jefe directo seleccionará al candidato a contratar.

j. Contratación

- La persona encargada elaborará la propuesta de contratación.
- Contactará con el candidato seleccionado para notificarle que fue el ganador del proceso.
- Enviará la propuesta de contratación.
- Notificación de finalización del proceso.
- Contactará a los finalistas para agradecerles por su participación y explicarles el motivo por el cual en esta ocasión no fueron seleccionados, manteniendo así la marca empleadora.
- Se solicita al nuevo colaborador todos los documentos de ingreso y se realiza el contrato de trabajo.
- Se realizan exámenes de salud perocupacionales.

k. Inducción

- La persona encargada realiza la inducción a la empresa que se coordinará durante la primera semana de labores.
- Se da a conocer la cultura empresarial, el Reglamento Interno de Trabajo, las políticas, el organigrama empresarial y el perfil de cargo.
- Se realiza una reunión para presentarle con todos los colaboradores de la empresa.

10.2. Compensaciones

10.2.1. Descripción de las compensaciones del personal del negocio.

Todo colaborador enrolado en la nómina de Mom's Hub tiene derecho a las siguientes compensaciones que se establecen por el Código de Trabajo:

Tabla 5

Compensaciones del personal

#	CARGO	ROL			COSTO EMPLEADOR						
		SUELDO BASE	IESS PERSONAL 9,45%	TOTAL NETO	DEC. TERCERO	DEC. CUARTO	PROVISIÓN VACACIONES	PROVISIÓN FONDOS DE RESERVA	IESS POTRANAL 12,15%	TOTAL COSTO EMPLEADOR	
1	COORDINADOR FINANCIERO CONTABLE	\$ 783,33	\$ 74,02	\$ 709,31	\$ 65,28	\$ 38,33	\$ 32,64	\$ 65,25	\$ 95,17	\$ 1.080,00	\$12.960,03
2	ASESOR COMERCIAL	\$ 533,33	\$ 50,40	\$ 482,93	\$ 44,44	\$ 38,33	\$ 22,22	\$ 44,43	\$ 64,80	\$ 747,55	\$ 8.970,63
3	COORDINADOR DE SERVICIO AL CLIENTE	\$ 650,00	\$ 61,43	\$ 588,58	\$ 54,17	\$ 38,33	\$ 27,08	\$ 54,15	\$ 78,98	\$ 902,70	\$10.832,40
4	GERENTE GENERAL	\$1.752,63	\$ 165,62	\$1.587,01	\$ 146,05	\$ 38,33	\$ 73,03	\$ 145,99	\$ 212,94	\$ 2.368,98	\$28.427,73
	TOTAL	\$3.719,29	\$ 351,47	\$3.367,82	\$ 309,94	\$153,32	\$ 154,97	\$ 309,82	\$ 451,89	\$ 5.099,23	\$61.190,78

Fuente: Elaboración propia

10.2.1. Indicadores claves de Gestión (KPI's).

10.2.3. Fijación de principales KPI's del negocio.

Tabla 6

Indicadores claves de Gestión

KPI	INDICADOR	OBJETIVO
Índice de satisfacción de las clientes del centro Tiempo de medición: Trimestral	Suma de todas las calificaciones obtenidas en la encuesta de satisfacción / Número total de encuestas respondidas	Medir la satisfacción de las mujeres que han utilizado los servicios del centro a través de encuestas o cuestionarios de satisfacción.
Índice de Recomendación (NPS). Tiempo de medición: Mensual	(Número de promotores - Número de Retractores / Número Total de respuestas) x100	Evaluar y mejorar la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca al medir la probabilidad de que los clientes recomienden los servicios o productos de la empresa a otros.
Tasa de fidelización de clientas Tiempo de medición: Mensual	Número de clientas que repiten / Número de clientas únicas en un periodo de tiempo) x 100	Evaluar el número de clientas que han utilizado los servicios del centro de manera recurrente, lo cual muestra la fidelidad de las clientas y el grado de confianza que tienen en el centro.
Tasa de ocupación de los servicios Tiempo de medición: Mensual	(Número de servicios utilizados / Capacidad total de servicios disponibles) x 100	Evaluar el grado de utilización y ocupación de los diferentes servicios que ofrece el centro, como masajes postparto, terapias emocionales, ejercicios de recuperación.
Crecimiento de Ventas Tiempo de medición: Mensual - Anual	(Ventas del mes - Ventas del mes anterior / Ventas del mes anterior) x 100	Evaluar el aumento o disminución en las ventas totales mes a mes, identificando tendencias, picos estacionales y la efectividad de las estrategias de ventas.
Porcentaje de Costos sobre Ventas Tiempo de medición: Trimestral	Costos Totales / Ventas Totales X 100	Determinar la eficiencia operativa midiendo la proporción de los costos totales (excluyendo intereses e impuestos) en relación con las ventas totales.
Margen EBIT (Ganancias antes de impuestos e intereses) Tiempo de medición: Mensual - Anual	EBIT / Ventas totales X 100	Evaluar la rentabilidad de la empresa antes de la deducción de intereses e impuestos, proporcionando una medida clara de la eficiencia operativa y la capacidad para generar ganancias.
Número de referidos por clienta Tiempo de medición: Mensual	Número total de nuevos clientes nuevos / Número total de clientes referentes en un periodo de tiempo.	Medir la cantidad de mujeres que han sido referidas al centro a través de recomendaciones de las propias clientas, lo cual indica el nivel de satisfacción y confianza que Tienen hacia los servicios ofrecidos.

Fuente: Elaboración propia

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

El proyecto Mom's Hub será una empresa especializada en la prestación de servicios integrales y personalizados para apoyar a mujeres en la etapa postparto, abordando aspectos físicos y emocionales a través de masajes, consultas de nutrición, terapias, clases, entre otros. En este sentido, dentro de la Ley de Compañías los formatos de constitución más utilizados son los siguientes:

Tabla 7

Características de la sociedad

Características	Sociedad Anónima	Compañía Limitada	Sociedad por Acciones Simplificadas
Responsabilidad	El capital se divide en acciones negociables y cada accionista responde hasta el monto de sus acciones.	El capital se divide en participaciones, y cada socio responde hasta el monto de sus aportaciones	El capital social se divide en acciones, y los estatutos deben definir claramente las reglas de funcionamiento de la sociedad.
Capacidad	Se requiere capacidad civil para la contratación de personal. No se puede hacer entre cónyuges, ni entre padres e hijos no emancipados.	La participación se puede transferir por acto entre vivos, y bajo el consentimiento unánime del capital social. Se requiere capacidad civil para la contratación.	La participación permite flexibilidad y control, gracias a lo cual los fundadores o accionistas establecen las condiciones bajo las cuales desean que se negocien las acciones de la empresa.
Número de socios	Mínimo 2 socios para la constitución y no tiene límite.	Desde 2 hasta 15 socios máximo.	Pueden ser constituidas por un único accionista (persona natural o jurídica) y no hay un límite máximo de accionistas.
Constitución	Mediante escritura pública, previa Resolución de la Superintendencia de Compañías, inscripción en Registro Mercantil.	Mediante escritura pública, previa Resolución de la Superintendencia de Compañías, inscripción en Registro Mercantil.	Mediante escritura pública, previa Resolución de la Superintendencia de Compañías, inscripción en Registro Mercantil.
Capital mínimo	\$ 800.00	\$ 400.00	No tiene un requerimiento de capital mínimo.
Aspecto clave	Las acciones pueden ser negociadas públicamente	Las participaciones sólo se negocian a través de una escritura pública.	Permite actuar casi de la misma manera que una persona natural en el ámbito del derecho civil y comercial, siempre dentro del marco legal y de acuerdo con sus objetivos corporativos.

Fuente: Elaboración propia

Luego de hacer el análisis comparativo, se propone constituir una Sociedad por Acciones Simplificadas (SAS). Esta elección se basa en la flexibilidad que ofrece este tipo de entidad legal y en la limitación de responsabilidad de los socios, lo que brinda mayor seguridad patrimonial. Algunos de los aspectos que justifican su selección son:

- Flexibilidad en la estructura de capital social, lo cual permite atraer inversionistas y socios estratégicos.
- Libertad para definir la estructura de gestión y gobernanza en los estatutos, lo que permite adaptar la organización interna a las necesidades específicas del negocio, sin tener que apegarse a estructuras rígidas.
- Constitución rápida y económica, sin un capital mínimo inicial.
- Menos requisitos burocráticos para la operación y mantenimiento, lo que reduce la carga administrativa.
- Los accionistas tienen una responsabilidad limitada al monto de sus aportes, lo que significa que su riesgo financiero está limitado y su patrimonio personal está protegido frente a deudas o demandas contra la sociedad.
- Facilidad de transferencia de acciones, la posibilidad de definir diferentes tipos de acciones hace que sea atractiva para nuevos inversionistas
- Crecimiento y expansión, que permite adaptarse fácilmente a cambios sin necesidad de reestructuraciones legales complejas lo que apoya al crecimiento y expansión del negocio.
- Su estructura es reconocida y valorada por inversores y entidades financieras a nivel internacional, facilitando el acceso a mercados y capitales extranjeros.
- La flexibilidad en la gestión y la capacidad de adaptar la estructura de la sociedad a necesidades específicas lo hacen ideal para negocios

innovadores y startups tecnológicas que requieren de modelos organizativos y de financiación no tradicionales.

10.3.1. Decisiones legales alrededor de organización de la empresa (organigrama): tipos de contratos de acuerdo con las necesidades y responsabilidades de cada miembro del equipo.

a. Contratación laboral

Mom's Hub, al desarrollar su equipo, busca adecuar los contratos laborales a las características y necesidades de cada puesto clave, en su estructura de contratación de personal, se basará principalmente en contratos de trabajo a plazo indefinido.

Sin embargo, también considerará contrataciones específicas bajo otras modalidades para ciertos casos particulares, como servicios profesionales externos o colaboraciones puntuales. La razón para ello es la necesidad de flexibilidad y adaptabilidad en ciertos contextos laborales. A continuación, se detalla la propuesta de contratación para los cargos mencionados:

Tabla 8

Contratación laboral

CARGO	TIPO DE CONTRATO	OBLIGACIONES LABORALES
Gerente General	Contrato Indefinido	Obligaciones Laborales y Normas del Código del Trabajo: Las obligaciones seguirán las disposiciones generales para contratos a plazo indefinido, asegurando el cumplimiento de derechos y beneficios establecidos por la legislación laboral ecuatoriana.
Coordinador Financiero Contable	Contrato Indefinido	
Coordinador de Servicio al Cliente	Contrato Indefinido	
Asesor Comercial	Contrato Indefinido	
Asesor Legal	Contrato por servicios profesionales	Para proyectos específicos o tareas que requieran habilidades especializadas, Mom's Hub podría contratar servicios profesionales externos. Esto permite la flexibilidad en la duración del contrato y facilita la colaboración con expertos en áreas particulares sin la necesidad de un compromiso laboral a largo plazo. Se regirá por las disposiciones legales aplicables a los contratos de servicios profesionales, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes en Ecuador.
Asesor de Marketing		
Nutricionista		
Entrenador físico		
Psicólogo		
Terapeuta Holístico		
Masajista		
Colaboraciones puntuales	Para eventos, campañas específicas o actividades temporales, Mom's Hub podría establecer colaboraciones puntuales con profesionales independientes. Esto permite adaptarse a necesidades específicas sin generar compromisos laborales permanentes. Se regirá por acuerdos específicos y contratos por servicio, asegurando que todas las partes involucradas estén alineadas con los términos y condiciones de la colaboración.	

Fuente: Elaboración propia

b. Política de Personal.**• Contratación y Selección de Personal:**

- Objetivo: Seleccionar y contratar empleados con base en sus habilidades y competencias, garantizando igualdad de oportunidades.
- Cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, conforme al Art. 42 del Código del Trabajo.

• Ambiente Laboral y Respeto:

- Objetivo: Fomentar un ambiente laboral respetuoso, inclusivo y libre de acoso o discriminación.
- Cumplimiento del Art. 42 del Código del Trabajo, que prohíbe el acoso laboral y establece la obligación del empleador de prevenirlo.

• Jornada Laboral y Horarios Flexibles:

- Objetivo: Establecer jornadas laborales claras y, cuando sea posible, ofrecer horarios flexibles para promover el equilibrio trabajo-vida personal.
- Cumplimiento de las disposiciones sobre duración de la jornada laboral y acuerdos para horarios flexibles según el Art. 338 del Código del Trabajo.

• Salud y Seguridad Ocupacional:

- Objetivo: Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, cumpliendo con las normativas de seguridad y salud ocupacional.
- Alineación con las disposiciones del Art. 434 referente a condiciones seguras y saludables en el trabajo.

- **Evaluación del Desempeño:**
 - Objetivo: Realizar evaluaciones periódicas del desempeño para el desarrollo profesional y la mejora continua.
 - No está establecido directamente en el Código, pero se alinea con las prácticas recomendadas para la gestión de personal.

- **Formación y Desarrollo:**
 - Objetivo: Brindar oportunidades de formación y desarrollo profesional para el crecimiento de los empleados.
 - Alineado con la promoción del desarrollo profesional, en concordancia con los principios generales del Código, específicamente el Art. 42

- **Remuneración y Beneficios:**
 - Objetivo: Ofrecer salarios y beneficios competitivos, cumpliendo con las disposiciones legales sobre remuneración.
 - Alineación con las normativas sobre salarios y beneficios establecidas en el Código del Trabajo, en especial con el Art. 336.

- **Igualdad de Género:**
 - Objetivo: Promover la igualdad de género en todas las prácticas laborales y evitar la discriminación de género.
 - Relación con el Código del Trabajo en el cumplimiento del principio de igualdad de género, conforme al Art. 42.

- **Privacidad de Datos Personales:**
 - Objetivo: Garantizar la privacidad y seguridad de los datos personales de los empleados.
 - Alineación con las disposiciones de protección de datos personales según el Art. 4 del Código del Trabajo.

- **Política Anticorrupción:**
 - Objetivo: Prohibir cualquier forma de corrupción y promover conductas éticas en todas las actividades laborales.
 - Alineado con los principios éticos y conductuales promovidos por el Código del Trabajo.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El periodo postparto es una etapa crítica para las madres, tanto desde el punto de vista físico como emocional ya que implica una serie de cambios que pueden afectar profundamente el bienestar de la mujer. Sin embargo, nuestra cultura presta poca atención a las necesidades que pueden surgir durante este periodo.

La empresa Mom's Hub se enfoca en la mejora del bienestar de las mujeres en el período postparto, abordando no sólo las necesidades físicas, sino también las emocionales y sociales. La definición de la misión, visión y valores refleja un compromiso con la ética, la excelencia en el servicio, la innovación, el compromiso con el cliente, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.

El diseño organizacional, el organigrama y la descripción de funciones proporcionan una visión clara de la estructura de Mom's Hub. Los roles clave, del personal que conforman la empresa, están bien definidos, junto con sus responsabilidades específicas. La implementación de un procedimiento de selección de personal y la consideración de contratos laborales a plazo indefinido demuestran la importancia que la empresa atribuye a la formación de un equipo comprometido y profesional.

La elección de la estructura legal como Sociedad por Acciones Simplificadas (SAS) se justifica por su flexibilidad y protección de los socios. La propuesta de contratación y la política de personal reflejan un enfoque equitativo y ético en la gestión de recursos humanos. Además, la descripción detallada de las compensaciones, los KPI's y la política de personal determinan una gestión que va

más allá de los aspectos operativos, considerando el bienestar de los colaboradores, la igualdad de género, la privacidad de datos y la ética empresarial.

Mom's Hub tiene el potencial de generar un impacto social positivo significativo. Al centrarse en el bienestar de las madres en la etapa postparto, se contribuye no solo a su salud y felicidad, sino también al bienestar de sus familias y, por ende, a la sociedad en general. Esto refleja el papel fundamental que los profesionales de la Gestión de Talento Humano pueden jugar en la promoción de entornos laborales más humanos y sostenibles.

Realizar este proyecto ha representado una oportunidad invaluable para aplicar conocimientos teóricos a una problemática real y tangible que muchas veces se pasa por alto, no solo ha sido un desafío académico, sino también una contribución para la sociedad. Adicionalmente ha permitido desarrollar habilidades clave como la empatía, la comunicación efectiva, y la capacidad de liderazgo que permiten un buen desenvolvimiento tanto en el ámbito laboral como en el personal.

La parte administrativa juega un papel crucial en la creación de un centro de bienestar integral para madres en etapa postparto, actuando como el esqueleto que sostiene y da forma a la implementación de este proyecto transformador. La efectividad, sostenibilidad y el impacto de dicho centro dependen en gran medida de la solidez de su gestión administrativa, la coordinación de gestión de talento humano y la implementación de sistemas de seguimiento y evaluación.

Es fundamental asegurar que el centro no solo cumpla con sus objetivos iniciales, sino que también se adapte y evolucione según las necesidades cambiantes de su comunidad. La administración eficaz garantiza que se establezcan

políticas inclusivas, se gestionen de manera eficiente los recursos y se fomente un ambiente de apoyo, todos elementos indispensables para el éxito del centro.

Desde una perspectiva administrativa o de Gestión de Talento Humano, se puede recomendar la importancia de crear entornos laborales inclusivos que reconozcan y se adapten a las necesidades de los colaboradores en diferentes etapas de su vida, adicionalmente es muy importante implementar políticas y programas de apoyo para madres, no solo por buscar el bienestar y cumplir con la ley si no también como estrategia competitiva para retener talento y fomentar una cultura organizacional positiva y con mayor productividad.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albuja, V., & Dávalos, P. (2013). Extractivismo y posneoliberalismo: el caso de Ecuador. *Estudios Críticos Del Desarrollo, III (4)*, 83–112.

<http://estudiosdeldesarrollo.net/critical/rev4/3.pdf>

Asamblea Constituyente. (2008). Constitución del Ecuador. *In Registro Oficial 449*.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de RR.HH. Vol I - (3a Ed.)*. Ediciones Granica.

Banco Central del Ecuador. (2023). *Estadísticas Macroeconómicas*.

<https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/la-economia-ecuatoriana-reporto-un-crecimiento-interanual-de-4-3-en-el-cuarto-trimestre-de-2022>

Chiavenato, Idalberto. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (8a ed.)*. Mc Graw Hill.

Código del Trabajo. Gob.ec. Recuperado el 22 de enero de 2024, de

https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf

Fernandez-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado, 19(3)*, 63–93.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>

- García, R. M. M., Ortega, A. I. J., Peral-Suárez, Á., Bermejo, L. M., & Rodríguez-Rodríguez, E. (2020). *Importancia de la nutrición durante el embarazo. Impacto en la composición de la leche materna. Nutricion Hospitalaria*, 37(2), 38–42. <https://doi.org/10.20960/nh.03355>
- Guía de constitución de sociedades por acciones simplificadas. *Recuperado el 22 de enero de 2024*, de http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/societario/cons_sas/SAS.pdf
- Hernández Sampieri Roberto, (2014), *Metodología de la Investigación, Sexta Edición, Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. De C.V, México DF.*
- Hügel, J. (2023). *Ecuador: muerte cruzada mantiene al presidente Lasso en funciones. Diálogo Político*. <https://dialogopolitico.org/agenda/muerte-cruzada-mantiene-presidente-lasso/>
- Instituto de Investigaciones Económicas. (2020). *Crisis Económica y Pandemia COVID-19 en Ecuador 2020. Boletín de Coyuntura 2020-01, 1(4), 1–15.* <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34603.80165>
- Kottasová, I. (2022). *La depresión posparto le costó la vida a una mujer y su hijo. CNN Español*. Recuperado de <https://cnnespanol.cnn.com/2022/05/04/depresion-posparto-suicidio-mujer-hijo-trax/>
- Ley de Compañías. Gob.ec. *Recuperado el 22 de enero de 2024*, de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

Mella, C. (2022). *Efectos del paro: escasez de productos y aumento de precios.*

Recuperado:<https://www.primicias.ec/noticias/economia/efectos-paro-escasez-productos-aumento-precios-ecuador/>

Merchan Villama, J. A. r, Cedeño Cedeño, S. E., & Rayo Caicedo, K. E. (2020).

Covid 19, el embarazo, el parto y la lactancia materna. Reciamuc, 4(3), 58–68. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.\(3\).julio.2020.58-68](https://doi.org/10.26820/reciamuc/4.(3).julio.2020.58-68)

Ministerio de Telecomunicaciones. (2020). *El 40,4% de los ecuatorianos utilizó*

internet en los últimos 12 meses. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-404-de-los-ecuatorianos-utilizo-internet-en-los-ultimos-12-meses/>

Moncayo, G. A. (2019). *La economía de la felicidad y la inversión pública en*

Ecuador: evidencias de una relación causal. Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos, 2(9), 309–332.

https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n9.2019.131

Obregón, N., Armenta Hurtarte, C., Harari, D., & Ortíz-Izquierdo, R. (2020).

Maternidad cuestionada: diferencias sobre las creencias hacia la maternidad en mujeres. Revista de Psicología, 047.

<https://doi.org/10.24215/2422572xe047>

Palmeros, G., & García, A. (2018). *Inclusión Educativa y Grupos Vulnerables. Un*

Análisis de los Estudiantes de la DAEA. Perspectivas Docentes, 28(64), 58–64. <https://doi.org/10.19136/pd.a28n64.2129>

Red SMS Latinoamérica. (s. f.). SMS Auditores y Consultores con Tecnología en

Ecuador. *Recuperado 22 de enero de 2024,* de <https://smsecuador.ec/>


Sánchez, E. (2020). Depresión postparto en atención primaria. *Revista Médica Sinergia*, 5(2), e355. <https://doi.org/10.31434/rms.v5i2.355>

Vaca-Merino, V., Maldonado-Rengel, R., Montaña, P. T., Ochoa-Camacho, A., Guamán-Ayala, D., Riofrio-Loaiza, L., Cristian Vaca-Sarango, & Del Sol, M. (2022). *Estado Nutricional de la Mujer Embarazada y su Relación con las Complicaciones de la Gestación y el Recién Nacido*. *Int. J. Morphol*, 40(2), 384–388.

Weisstaub, S. G. (2003). Evaluación antropométrica del estado nutricional en pediatría. *In Revista de la Sociedad Boliviana de Pediatría* (Vol. 42, pp. 144–147). Scielobo.

13. ANEXOS

Anexo 1 Descripción del cargo Gerente General

	DESCRIPCIÓN DE CARGO	Versión	01
		Actualización	22/1/2024

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
NOMBRE DEL PUESTO:	GERENTE GENERAL		
ÁREA:	Administrativa	DEPARTAMENTO:	
ALCANCE DEL PUESTO:	Regional	NIVEL DE MANDO:	Estratégico
JEFE INMEDIATO:	Junta Directiva	NIVEL DEL CARGO:	Gerente General

MISIÓN DEL CARGO
Asegurarse de que los intereses de Moms Hub estén protegidos en todos los aspectos legales, administrativos de marketing y ventas de la empresa.

RESPONSABILIDADES FUNCIONALES
1º Asegurarse el cumplimiento de las leyes, regulaciones y normativas relacionadas con el giro del negocio, la privacidad de los datos de los clientes y otros aspectos legales relevantes.
2º Elaborar, revisar y negociar contratos y acuerdos comerciales, incluidos contratos con proveedores, clientes y socios estratégicos.
3º Gestionar y proteger los activos de propiedad intelectual de la empresa, como marcas registradas, derechos de autor y patentes, cuando corresponda.
4º Coordinar y supervisar cualquier asunto legal o litigio en el que la empresa esté involucrada. Trabajar en estrecha colaboración con abogados externos si es necesario.
5º Asegurarse de que Moms Hub cumpla con todas las regulaciones de salud y los servicios que ofrece, incluidas las relacionadas con la privacidad y la seguridad de la información médica.
6º Identificar y evaluar posibles riesgos legales y desarrollar estrategias para mitigarlos, lo que incluye la implementación de políticas y procedimientos internos para minimizar riesgos.
7º Mantener relaciones efectivas con las autoridades reguladoras y gubernamentales relevantes para garantizar el cumplimiento continuo y la buena reputación de la empresa.
8º Promover una cultura de ética empresarial y responsabilidad social en la empresa, asegurando que todas las operaciones se realicen de manera ética y legal.
9º Supervisar la gestión de personal, incluyendo la contratación, capacitación y desarrollo de los colaboradores.
10º Implementar políticas y procedimientos de recursos humanos para garantizar la equidad y el cumplimiento normativo.
11º Fomentar un ambiente laboral inclusivo y saludable que promueva el bienestar de los empleados.
12º Supervisar el trabajo del personal a su cargo
13º Coordinar y gestionar actividades de marketing, promoción y ventas de la empresa.

ORGANIZACIÓN:	(Ubicación jerárquica del puesto en la estructura organizacional)
Reporta a:	
	Junta Directiva
Supervisa a:	
Puesto	
	N/A

PERFIL DEL PUESTO			
Formación Académica:			
Tercer Nivel	Culminado	Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Marketing, Finanzas	
Posgrado	Culminado	MBA	
Experiencia laboral requerida:			
	5 años		
Conocimiento legal de empresas de servicios			
Marketing			
Finanzas			
Ventas			
Talento Humano			
Principales conocimientos:			
Especificidad de los conocimientos del cargo	Intermedio	Paquete utilitarios de Office	
	Intermedio	Regulaciones Legales	
	Intermedio	Normativa legal Ecuatoriana	
	Intermedio	Ley de Protección de datos	
	Intermedio	Código Laboral	
MOVILIDAD (Se indica el tipo de movilidad que va a requerir el cargo)			
Tipo de movilidad	%		
Oficina / Teletrabajo	100%		
Campo			
HERRAMIENTAS DE TRABAJO: (Se indica el tipo de atributo que requiere el cargo para el desarrollo de sus funciones)			
Equipos y Tecnología			
a) Laptop	Si posee	d) Correo electrónico	Si posee
b) Tarjeta de presentación	Si posee	e) Internet	Si posee
c)		f)	

9. CONTROL DE CAMBIOS	
1º	Actualización anual.

Fecha de Actualización: 22/1/2024	Aprobado por:
Actualizado por:	<div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Gerente General </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Representante Legal </div> </div>

Anexo 2 Descripción del cargo Financiero contable

	DESCRIPCIÓN DE CARGO	Versión 01
		Actualización
		22/1/2024

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
NOMBRE DEL PUESTO:	COORDINADOR FINANCIERO CONTABLE		
ÁREA:	Administrativa	DEPARTAMENTO:	Financiero
ALCANCE DEL PUESTO:	Regional	NIVEL DE MANDO:	Estratégico
JEFE INMEDIATO:	Junta Directiva	NIVEL DEL CARGO:	Gerente

MISIÓN DEL CARGO
Liderar la gestión financiera y contable de la empresa para garantizar la sostenibilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos

RESPONSABILIDADES FUNCIONALES
1º Desarrollar y supervisar el presupuesto anual de la empresa, asegurando un uso eficiente de los recursos financieros.
2º Realizar análisis financiero y proporcionar informes periódicos a la junta directiva sobre el desempeño financiero de Moms Hub.
3º Gestionar la contabilidad, incluida la facturación, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
4º Establecer y mantener procedimientos internos de control financiero para garantizar la integridad de los datos y el cumplimiento normativo.
5º Asegurar que la empresa cumpla con todas las obligaciones fiscales y regulatorias aplicables.
6º Elaborar estrategias financieras y operativas para el crecimiento y desarrollo sostenible de la empresa.
7º Identificar y evaluar riesgos financieros y operativos, y desarrollar estrategias para mitigarlos.
8º Mantener políticas de seguros adecuadas para proteger los activos de la empresa.
9º Colaborar con bancos, inversionistas y auditores externos para asegurar el acceso a recursos financieros y cumplir con requisitos de informes externos.
10º Registrar de manera precisa y oportuna todas las transacciones financieras de la empresa en el sistema contable, incluyendo ingresos, gastos, compras y ventas.
11º Monitorear y controlar los gastos de la empresa, asegurando que estén dentro del presupuesto establecido.
12º Procesar y verificar las facturas de proveedores para su pago oportuno.
13º Realizar conciliaciones bancarias periódicas para garantizar la concordancia entre los registros contables y los estados de cuenta bancarios.
14º Colaborar en la preparación de informes financieros periódicos, como estados de resultados y balances.
15º Asegurarse de que la empresa cumpla con todas las obligaciones fiscales, incluyendo la presentación oportuna de declaraciones y el pago de impuestos.
16º Organizar y mantener archivos de documentos financieros y contables, como facturas, recibos y registros contables.
17º Colaborar en la preparación de documentación y facilitar auditorías internas o externas cuando sea necesario.
18º Asistir en la preparación y procesamiento de la nómina, incluyendo la verificación de horas trabajadas y deducciones.
19º Proporcionar apoyo en tareas administrativas generales, como la gestión de correspondencia, la programación de citas y la atención telefónica.
20º Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos para garantizar una coordinación eficiente de las actividades administrativas y financieras.
21º Mantenerse al tanto de las regulaciones fiscales y contables relevantes y asegurarse de que la empresa las cumpla.

ORGANIZACIÓN:	(Ubicación jerárquica del puesto en la estructura organizacional)
----------------------	---

Reporta a:	
	Gerente General

Supervisa a:	
Puesto	
	N/A

PERFIL DEL PUESTO		
Formación Académica :		
Tercer Nivel	Culminado	Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Finanzas, Contabilidad

Experiencia laboral requerida:	5 años
Especificidad de la experiencia	Administración de Empresas Estrategias financieras Elaboración de Presupuestos

Principales conocimientos :	
Especificidad de los conocimientos del cargo	Intermedia Paquete utilitarios de Office Intermedia Intermedia Intermedia Intermedia

MOVILIDAD		(Se indica el tipo de movilidad que va a requerir el cargo)
Tipo de movilidad	%	
Oficina / Teletrabajo	100%	
Campo		

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:				(Se indica el tipo de atributo que requiere el cargo para el desarrollo de sus funciones)
Equipos y Tecnología				
a) Laptop	Si posee	d) Correo electrónico	Si posee	
b) Tarjeta de presentación	Si posee	e) Internet	Si posee	
c)		f)		

9. CONTROL DE CAMBIOS	
1º	Actualización anual.

Fecha de Actualización: 22/1/2024	Aprobado por:
Actualizado por:	
Jefe Administrativo Financiero	Jefe Administrativo Financiero

Anexo 3 Descripción del cargo Coordinador de Servicio al cliente

	DESCRIPCIÓN DE CARGO	Versión	01
		Actualización	
		22/1/2024	

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
NOMBRE DEL PUESTO:	COORDINADOR DE SERVICIO AL CLIENTE		
ÁREA:	Marketing	DEPARTAMENTO:	Marketing
ALCANCE DEL PUESTO:	Regional	NIVEL DE MANDO:	Estratégico
JEFE INMEDIATO:	Gerente General	NIVEL DEL CARGO:	Coordinación

MISIÓN DEL CARGO
Liderar y gestionar el area de servicio al cliente para garantizar una experiencia excepcional para las clientas.

RESPONSABILIDADES FUNCIONALES
1º Desarrollar estrategias para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y satisfacción del cliente.
2º Desarrollar, implementar y monitorear políticas y procedimientos del departamento de servicio al cliente.
3º Analizar métricas de servicio al cliente y generar reportes de desempeño para la dirección.
4º Capacitar y desarrollar al equipo en técnicas de servicio al cliente y manejo de situaciones difíciles.
5º Gestionar y resolver las quejas y problemas de los clientes de manera eficaz y oportuna.
6º Colaborar con otros departamentos para implementar mejoras en el producto o servicio basadas en el feedback de los clientes
7º Mantenerse actualizado sobre las tendencias del mercado y las mejores prácticas en servicio al cliente.

ORGANIZACIÓN:	(Ubicación jerárquica del puesto en la estructura organizacional)
----------------------	---

Reporta a:	
	Gerente General
Supervisa a :	
Puesto	
	N/A

PERFIL DEL PUESTO

Formación Académica :										
	<table border="1"> <tr> <td>Tercer Nivel</td> <td>Culminado</td> <td>Marketing, Ingeniería Comercial, Publicidad y Comunicación</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Tercer Nivel	Culminado	Marketing, Ingeniería Comercial, Publicidad y Comunicación						
Tercer Nivel	Culminado	Marketing, Ingeniería Comercial, Publicidad y Comunicación								

Experiencia laboral requerida:	2 a 3 años
Especificidad de la experiencia	<p>En el área de marketing en empresas de servicios.</p> <p>Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.</p> <p>Capacidad para analizar datos y generar informes detallados.</p> <p>experiencia trabajando con CRM y plataformas de atención al cliente</p>

Principales conocimientos :											
Especificidad de los conocimientos del cargo	<table border="1"> <tr> <td>Intermedio</td> <td>Paquete utilitarios de Office</td> </tr> <tr> <td>Intermedio</td> <td>Plataforma de CRM y Servicio al Cliente</td> </tr> <tr> <td>Intermedio</td> <td>Marketing Digital</td> </tr> <tr> <td>Intermedio</td> <td>Estrategias de Marketing</td> </tr> <tr> <td>Intermedio</td> <td>Investigación de mercados</td> </tr> </table>	Intermedio	Paquete utilitarios de Office	Intermedio	Plataforma de CRM y Servicio al Cliente	Intermedio	Marketing Digital	Intermedio	Estrategias de Marketing	Intermedio	Investigación de mercados
Intermedio	Paquete utilitarios de Office										
Intermedio	Plataforma de CRM y Servicio al Cliente										
Intermedio	Marketing Digital										
Intermedio	Estrategias de Marketing										
Intermedio	Investigación de mercados										

MOVILIDAD	(Se indica el tipo de movilidad que va a requerir el cargo)
Tipo de movilidad	%
Oficina / Teletrabajo	60%
Campo	40%

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:	(Se indica el tipo de atributo que requiere el cargo para el desarrollo de sus funciones)		
Equipos y Tecnología			
a) Laptop	Si posee	d) Correo electrónico	Si posee
b) Tarjeta de presentación	Si posee	e) Internet	Si posee
c)		f)	

9. CONTROL DE CAMBIOS
1º Actualización anual.

Fecha de Actualización: 22/1/2024	Aprobado por:
Actualizado por:	
Jefe de Marketing y Relaciones Públicas	Jefe Financiero Administrativo

Anexo 4 Descripción del cargo asesor de ventas

	DESCRIPCIÓN DE CARGO	Versión	01
		Actualización	
		22/1/2024	

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
NOMBRE DEL PUESTO:	Asesor de Comercial		
ÁREA:	Comercial	DEPARTAMENTO:	Comercial
ALCANCE DEL PUESTO:	Regional	NIVEL DE MANDO:	Operativo
JEFE INMEDIATO:	Gerente General	NIVEL DEL CARGO:	Analista

MISIÓN DEL CARGO
Brindar un servicio de asesoramiento personalizado y comprensivo a las mujeres en etapa postparto y sus familias, para ayudarles a identificar y acceder a los servicios y productos que mejor se adapten a sus necesidades y mejorar así su bienestar.

RESPONSABILIDADES FUNCIONALES	
1º	Mantener un trato amable y respetuoso con los clientes, ofreciendo un ambiente de apoyo y comprensión.
2º	Escuchar activamente las necesidades y preocupaciones de los clientes para comprender sus circunstancias individuales.
3º	Evaluar las necesidades de cada cliente y ofrecer recomendaciones personalizadas sobre los servicios y productos de Moms Hub que mejor se adapten a ellas.
4º	Proporcionar información detallada y responder a las preguntas de los clientes de manera precisa.
5º	Promover los servicios y productos de Moms Hub de manera efectiva, destacando sus beneficios y ventajas.
6º	Facilitar el proceso de compra y proporcionar información sobre precios, descuentos y promociones disponibles.
7º	Realizar seguimiento con los clientes para garantizar su satisfacción con los servicios o productos adquiridos.
8º	Resolver cualquier problema o inquietud que pueda surgir después de la venta.
9º	Mantenerse actualizado sobre los servicios y productos ofrecidos por Moms Hub y comprender a fondo sus características y beneficios.
10º	Participar en capacitaciones y sesiones informativas para estar al tanto de las últimas novedades y avances en el campo del bienestar postparto.
11º	Registrar y hacer seguimiento de las interacciones con los clientes en el sistema de gestión de relaciones con el cliente (CRM) de la empresa.
12º	Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como marketing, para garantizar una experiencia integral para el cliente.
13º	Establecer y cumplir con metas de ventas individuales y de equipo, contribuyendo al crecimiento y éxito de Moms Hub.

ORGANIZACIÓN:	(Ubicación jerárquica del puesto en la estructura organizacional)
----------------------	---

Reporta a:

Gerente General

Supervisa a:

Puesto

N/A

PERFIL DEL PUESTO

Formación Académica :

Tercer Nivel	En curso	Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Ventas, Marketing
--------------	----------	---

Experiencia laboral requerida:	1 a 2 años
---------------------------------------	------------

Servicio al Cliente

Marketing

Ventas

Principales conocimientos :

Especificidad de los conocimientos del cargo	Intermedio	Paquete utilitarios de Office
	Intermedio	
	Intermedio	
	Intermedio	
	Intermedio	

MOVILIDAD	(Se indica el tipo de movilidad que va a requerir el cargo)
------------------	---

Tipo de movilidad	%
Oficina / Teletabajo	40%
Campo	60%

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:	(Se indica el tipo de atributo que requiere el cargo para el desarrollo de sus funciones)
---------------------------------	---

Equipos y Tecnología

a) Laptop	Si posee	d) Correo electrónico	Si posee
b) Tarjeta de presentación	Si posee	e) Internet	Si posee
c)		f)	

9. CONTROL DE CAMBIOS

1º Actualización anual.

Fecha de Actualización: 22/1/2024	Aprobado por:	
Actualizado por:	_____	_____
	Jefe de Promoción y Ventas	Jefe Administrativo Financiero