

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

MODELO DE NEGOCIO

“S.E.L.FAST”:

GERENCIA DE ESTUDIO DEL PROCESO

ADMINISTRATIVO

Elaborado por:

CECILIA STEFANIA ARGÜELLO FRANCO

Tutoría por: LAURA GUERRERO CARVAJAL

GRADO

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

Guayaquil, Ecuador

Enero, 2024

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Cecilia Stefania Argüello Franco** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy la autora del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia de Estudio del proceso Administrativo**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**S.E.L.FAST**”.
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 Rodrigo Iván Flores Tapia, Jonathan Gabriel Miñan Santos, Bianca Paola Orellana Sánchez, Marjorie Maria Quintero Cabezas, Cecilia Carolina Henríquez Quinche, Cecilia Stefania Argüello Franco

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.



Cecilia Stefania Argüello Franco

0919467761

Declaro que

Yo, Cecilia Stefania Argüello Franco en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **“Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia de Estudio del proceso 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.



Cecilia Stefania Argüello Franco

0919467761

1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan de negocio muestra la oportunidad que tenemos sobre una necesidad desatendida: proponer soluciones a los problemas domésticos de mantenimiento y reparación en los campos de cerrajería, gasfitería, electricidad, limpieza y domotización del hogar a través de una Aplicación móvil.

La idea de plasmar este plan surge de observar los hábitos y costumbres de los hogares al contactar y recibir estos servicios de manera informal, insegura y en una relación calidad-precio desequilibrada. Este plan ofrece resolver estas deficiencias apuntando a un sistema formal, garantizado, puntual, seguro y de confianza, donde los datos de nuestros técnicos serán conocidos previamente por el cliente.

La investigación de mercado fue realizada mediante: fuentes primarias, a través de encuestas a una muestra poblacional en el sector norte de Guayaquil, así como focus group a usuarios; y fuentes secundarias, realizando entrevistas a profundidad a expertos del sector construcción, desarrolladores de Apps y técnicos formales e informales.

El concepto de nuestro servicio se enfoca en ser aliado de los hogares para resolver los problemas de reparaciones, mantenimiento y limpieza en el hogar de forma segura y rápida, permitiéndole a nuestros clientes ahorrar tiempo y esfuerzo.

Como parte nuestra propuesta de valor y ventaja competitiva del negocio, los clientes podrán visualizar el progreso de la actividad de los técnicos en tiempo real en sus domicilios, a través de la grabación del trabajo realizado.

Se medirá la satisfacción de nuestros clientes mediante valoraciones cinco estrellas en la aplicación móvil, web y vía telefónica, permitiendo asegurar la transmisión de nuestra propuesta de valor, enfocándonos en los aspectos a mejorar para hacer de nuestro servicio de mayor calidad.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de Rodrigo Iván Flores Tapia, Jonathan Gabriel Miñan Santos, Bianca Paola Orellana Sánchez, Cecilia Carolina Henríquez Quinche, Cecilia Stefania Arguello Franco y explica el plan de negocios del proyecto denominado “S.E.L.FAST”; 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.

2. PALABRAS CLAVE

Mantenimiento, Remodelación, Construcción, Hogar, Personal.

3. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Nuestra propuesta de modelo de negocios S.E.L.FAST de servicios de reparación, mantenimiento y limpieza del hogar, destaca la importancia de consideraciones éticas como pilares fundamentales de nuestra actuación profesional. En primer lugar, nos comprometemos a priorizar la transparencia en todas nuestras interacciones con los clientes, proporcionando información clara sobre los servicios ofrecidos, los costos asociados y los plazos de ejecución. Asimismo, nos esforzamos por garantizar la honestidad en la calidad de los trabajos realizados, comprometiéndonos a utilizar materiales y técnicas apropiadas, con el fin de asegurar la durabilidad y eficacia de nuestras intervenciones, garantizamos el trabajo realizado, si el problema persiste, proporcionamos nuevamente el servicio sin costo adicional. La confidencialidad y el respeto a la privacidad de nuestros clientes serán principios fundamentales, manteniendo la discreción en todo momento. Además, nos comprometemos a fomentar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso para nuestro personal, promoviendo buenas prácticas laborales y ofreciendo condiciones justas. En última instancia, aspiramos a contribuir positivamente al bienestar de nuestros clientes y de la comunidad en general, consolidando un servicio basado en valores éticos sólidos.

4. ÍNDICE DE CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO	4
2. PALABRAS CLAVE	5
3. CONSIDERACIONES ÉTICAS	5
4. ÍNDICE DE CONTENIDO	6
5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	7
5.1 ANTECEDENTES:	8
5.2 JUSTIFICACIÓN:	9
6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	10
6.1 OBJETIVO GENERAL:	10
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	10
7. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	11
8. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIOS:	
GERENCIA ADMINISTRATIVA	14
9. ESTUDIO ADMINISTRATIVO: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	14
9.1 DEFINICIÓN DE MISIÓN, VISIÓN, VALORES CORPORATIVOS.	14
9.2 ORGANIGRAMA.	15
9.3 NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS.	16
9.4 ANÁLISIS Y DISEÑO DE PUESTOS DEL NEGOCIO.	16
9.5 PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL A IMPLEMENTAR.	17
10. COMPENSACIONES.	18
10.1 DESCRIPCIÓN DE LAS COMPENSACIONES DEL PERSONAL.	10
10.2 INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN (KPI's).	19
10.3 FIJACIÓN DE PRINCIPALES KPIs DEL NEGOCIO.	19
11. ESTRUCTURA JURÍDICA.	20
11.1 TIPO DE COMPAÑÍA	20
11.2 ESTRUCTURACIÓN.	20
12. DECISIONES LEGALES.	21
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	24
14. BIBLIOGRAFÍA.	27

5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

5.1 ANTECEDENTES:

La ciudad de Guayaquil, siendo la ciudad más poblada con 2´644.891 de habitantes (INEC, 2020) y económicamente activa de Ecuador, ha experimentado un rápido crecimiento urbano en los últimos años. Este crecimiento ha llevado consigo una mayor demanda de servicios relacionados con el mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar. Sin embargo, a pesar de esta creciente necesidad, la accesibilidad y disponibilidad de profesionales y empresas especializadas en estos servicios no siempre es eficiente. Los ciudadanos a menudo enfrentan dificultades como: altos índices de delincuencia en el país, tiempo limitado, limpiar y reparar cosas en el hogar puede ser una tarea desalentadora y difícil, desconfianza para encontrar técnicos confiables y capacitados que puedan brindar servicios rápidos, a buenos precios, en nuestros tiempos y de calidad.

En este contexto, la implementación de una aplicación móvil de servicio de mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar nace como una solución innovadora y oportuna para abordar estas problemáticas. Según (Zhao, 2018), las plataformas de servicios en línea como estas tienen que equilibrar la calidad y los estándares mínimos de calidad. S.E.L.FAST no solo permitiría a los residentes de Guayaquil acceder de manera sencilla a una amplia gama de profesionales calificados, sino que también contribuiría a dinamizar el mercado local de servicios y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al brindarles soluciones prácticas para sus necesidades domiciliarias.

Los residentes en el sector norte de Guayaquil están buscando servicios rentables de reparación y mantenimiento del hogar que ofrezcan una buena relación calidad-precio. Una aplicación de servicios para el hogar que proporcione servicios confiables y eficientes a precios competitivos sería atractiva para muchos residentes, particularmente aquellos que

son sensibles al precio. (Chung, 2018) encontraron que los consumidores generalmente tienen una actitud positiva hacia los servicios de pago móvil como los utilizados en estas aplicaciones. A medida que más residentes en Guayaquil se acostumbren a usar aplicaciones móviles para una variedad de tareas, es probable que su uso se generalice.

5.2 JUSTIFICACIÓN:

S.E.L.FAST, Una App de servicios de reparación, mantenimiento y asistencia en el hogar surge de la necesidad de ofrecer una solución práctica y rentable a problemas cada vez más comunes:

Accesibilidad: La implementación de una aplicación móvil dedicada al mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar en tiempo real, que garantiza a los ciudadanos de Guayaquil fácil acceso a una lista diversificada de profesionales especializados en una variedad de servicios. Esto eliminaría la frustración de buscar manualmente a técnicos adecuados y permitiría a los usuarios obtener ayuda rápidamente con solo unos pocos clics.

Eficiencia en el servicio: La aplicación permitiría a los técnicos y profesionales gestionar sus horarios de manera efectiva y responder a las solicitudes de servicio de manera oportuna y de acuerdo al horario del cliente. Esto resultará en un proceso más eficiente para los usuarios, minimizando los tiempos de espera y optimizando la prestación de servicios.

Estímulo económico: La implementación de la aplicación impulsará el crecimiento del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil al facilitar que profesionales independientes

y pequeñas empresas accedan a una base de profesionales más amplia. Esto fomentará la competencia saludable y el desarrollo económico en la comunidad local.

Adopción tecnológica: La aplicación móvil promoverá la adopción tecnológica en la vida cotidiana de los ciudadanos, al brindarles una solución moderna y conveniente para sus necesidades domiciliarias. El usuario podrá ver desde donde se encuentre el trabajo realizado en tiempo real, sin necesidad de estar presente en casa.

6 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

6.1 OBJETIVO GENERAL:

Implementar una Aplicación móvil de servicio de reparaciones y mantenimientos del hogar en un plazo de 12 meses, de forma ágil, simple y con seguridad en tiempo real, en el sector norte de Guayaquil.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Detectar los servicios de mantenimiento y reparación del hogar, más solicitados por los usuarios.
- Cuantificar la demanda de servicios de mantenimiento y reparación del hogar en el mercado.
- Medir la confianza que los usuarios tienen al contratar servicios de mantenimiento y reparación del hogar a través de aplicaciones móviles en comparación con las alternativas tradicionales.
- Evaluar la competencia, analizar su posición en el mercado, oferta de servicios, calidad y precio.

- Analizar los costos en la prestación de servicios de reparación y mantenimiento del hogar, así como los precios del mercado.
- Alcanzar la tasa de satisfacción del cliente al 80% en los servicios de limpieza, mantenimiento y reparación del hogar en tiempo real en los primeros 12 meses para captar nuevo grupo de clientes.
- Revisar las regulaciones y requisitos legales para operar en el mercado de servicios de reparación y mantenimiento del hogar.
- Identificar los canales de marketing más adecuados para llegar a los clientes potenciales.
- Establecer asociaciones y alianzas estratégicas que puedan ayudar a promover y expandir el negocio.
- Invertir \$13,000 en campañas de marketing digital durante el primer año de operación con el propósito de fortalecer el posicionamiento de la marca en el mercado, aumentar el conocimiento de la empresa y generar un flujo constante de clientes potenciales.

7 BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

La propuesta consiste en ofertar servicios de mantenimiento, reparación y limpieza en el hogar en tiempo real a través de una aplicación móvil innovadora en el sector norte Guayaquil, que transformará la forma en que los residentes abordan sus necesidades domiciliarias. S.E.L.FAST conecta de manera eficiente a usuarios con profesionales especializados en servicios de mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar. La

aplicación proporciona una plataforma fácil de usar donde los usuarios podrán solicitar servicios, programar citas y recibir soluciones rápidas y confiables para sus necesidades domiciliarias. El costo promedio de los servicios básicos de reparación, mantenimiento y/o limpieza será \$40,00. Además, los profesionales podrán gestionar sus horarios, ofrecer cotizaciones y mostrar su experiencia a través de perfiles verificados. Esta solución no solo mejora la accesibilidad a servicios de calidad, sino que también impulsará la economía local al empoderar a técnicos independientes y pequeñas empresas.

Características Clave:

Acceso Simplificado: Nuestra aplicación permite a los usuarios acceder a una amplia gama de servicios domiciliarios a través de sus dispositivos móviles. Ya sea una reparación eléctrica, una limpieza a fondo o una asistencia en plomería, la plataforma ofrecerá una selección completa de servicios y profesionales especializados.

Profesionales Verificados: Para garantizar la confianza de nuestros usuarios, cada profesional que forme parte de nuestra plataforma pasará por un riguroso proceso de selección. Los antecedentes y la experiencia serán cuidadosamente evaluados, y los usuarios tendrán acceso a calificaciones y reseñas de otros clientes para tomar decisiones informadas.

Reservas Flexibles: Los usuarios pueden programar citas según su conveniencia. La aplicación mostrará la disponibilidad en tiempo real de los profesionales, permitiendo a los usuarios elegir el momento que mejor se adapte a su horario y requerimientos.

Cotizaciones Transparentes: La aplicación brindará a los usuarios la opción de solicitar cotizaciones transparentes antes de comprometerse con un servicio. Esto asegurará

que los usuarios comprendan los costos involucrados y aprueben estos previo a realizar el trabajo.

Seguimiento en Tiempo Real: Una vez que se haya programado una cita, los usuarios pueden realizar un seguimiento en tiempo real del profesional en camino a su ubicación. El usuario podrá ver desde donde se encuentre el trabajo realizado en tiempo real, sin necesidad de estar presente en casa. Esta función brinda tranquilidad y permite una comunicación fluida.

Pagos Seguros: La aplicación permite pagos seguros en línea, eliminando la necesidad de efectivo en mano. Los usuarios pueden realizar transacciones de manera rápida, segura y sin complicaciones.

Soporte al Cliente 24/7: Nuestro equipo de soporte estará disponible en todo momento para atender cualquier consulta o problema que puedan surgir, a cualquier hora. La satisfacción del usuario es nuestra prioridad.

8. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa dentro de nuestro modelo de negocio nos permite ejecutar y potencializar nuestros objetivos para el cumplimiento de las metas trazadas.

El enfoque más importante es planificar y coordinar procedimientos con el fin de optimizar proceso para contribuir al crecimiento organizacional.

9. ESTUDIO ADMINISTRATIVO: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

9.1 DEFINICIÓN DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

MISIÓN:

Proporcionamos soluciones integrales y confiables para el mantenimiento y limpieza del hogar con calidad y atención personalizada.

VISIÓN:

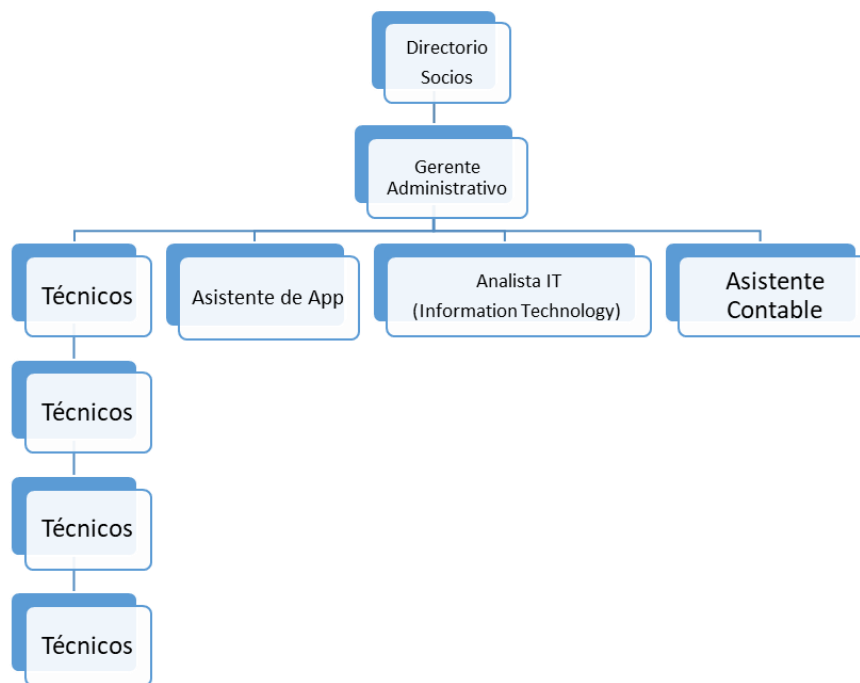
Ser reconocida como la empresa líder y de confianza en el sector de mantenimientos, proporcionando soluciones excepcionales que prolongan la vida útil de activos y equipos, mientras brindamos seguridad a nuestros clientes.

VALORES CORPORATIVOS:

- **Innovación:** Fomentamos la innovación en la prestación de servicios, buscando constantemente formas nuevas y mejores de abordar las necesidades de los clientes.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con nuestros compromisos de manera puntual y confiable, y nos esforzamos por mantener los más altos estándares de calidad en todos nuestros servicios de limpieza y mantenimiento.
- **Puntualidad:** Comprometidos con cumplir con los horarios acordados y responder de manera inmediata a las necesidades de nuestros clientes. Valoramos el tiempo de nuestros clientes y colaboradores y nos esforzamos por ser siempre puntuales en la entrega de nuestros servicios.
- **Seguridad:** Priorizamos la seguridad en el trabajo y la protección de la salud de los empleados y clientes al cumplir con normas y regulaciones de seguridad rigurosas.
- **Integridad:** Actuamos con honestidad y transparencia en todas las transacciones y relaciones comerciales, manteniendo la confianza de los clientes y colaboradores.

- Sostenibilidad: Adoptamos prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente en nuestras operaciones, uso de productos de limpieza ecológicos y la gestión adecuada de residuos.

9.2 ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN.



Fuente: Elaboración propia

9.3 NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS.

Es indispensable la planificación ya que nos permitirá realizar una organización del personal en cuanto a sus funciones de acuerdo a sus destrezas y talentos. Una de las necesidades más destacadas es el proceso de reclutamiento, el cual debe ser muy minucioso de acuerdo a nuestras políticas de seguridad. Es

importante realizar evaluaciones de desempeño de las funciones para identificar el nivel de eficacia en el servicio que estamos brindando.

9.4 ANÁLISIS Y DISEÑO DE PUESTOS DEL NEGOCIO

SELFFAST ha realizado un proceso sistemático de recopilación de información, acerca del perfil y competencias que requerirá cada colaborador para el cumplimiento de sus funciones, tareas o actividades; esto nos permitirá que logremos incorporar al personal con el perfil idóneo, con la especialización y experiencia para cubrir el puesto requerido.

9.5 PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL:

El proceso de reclutamiento y selección del personal tendrá en un inicio la captación de personal recomendado por profesionales de reconocida trayectoria en construcción y por el reclutamiento externo gestionado por Gerente Administrativo; posteriormente, cuando SELFFAST esté en marcha, las incorporaciones de personal se registrarán por las recomendaciones realizadas por el Gerente Administrativo y Gerente de Operaciones.

De manera alterna, se realizarán incorporaciones de personal mediante la recomendación de los institutos superiores (personal técnico), para ello SELFFAST buscará, mediante la firma de acuerdos directos con los centros de estudios, la incorporación de los mejores talentos. De acuerdo con la importancia que representan los colaboradores dentro de la organización y con los requisitos de las normas legales de nuestro país para la incorporación de los colaboradores de SELFFAST será necesario que cumplan con los requisitos de ingreso detallados a continuación:

REQUISITOS PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL:

- a) Llenado de la Ficha de Contratación.
- b) Entrega de 2 fotos tamaño Carnet (uno se usará para la ficha y otro para el carnet)
- c) Declaración Jurada Domiciliaria.
- d) Certificado de Antecedentes Policiales.

- e) Certificado de Antecedentes Penales.
- f) Certificado de Estudios.
- g) Certificado de trabajos anteriores (Recomendaciones)
- h) Licencia de conducir.
- i) Movilización (carro o moto).

PROCESO SELECCIÓN PERSONAL EXTERNO:

- a) Definición del perfil requerido.
- b) Elección del postulante.
- c) Entrevista individual del postulante.
- d) Dinámica grupal.
- e) Informe individual del postulante.
- f) Incorporación del nuevo colaborador

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

Para SELFAST sus colaboradores son parte fundamental de la organización, es por ello y para detectar las desviaciones en su desempeño técnico, al igual que ver si están alineados a la organización, realizaremos una evaluación 360°, que abarca los siguientes criterios: tarea individual, las conductas y los rasgos (la evaluación lo realizará la gerencia además de la calificación que arroje la app), y será de periodicidad anual; la base de esta evaluación serán los perfiles del puesto y competencias.

En la evaluación inicialmente participarán todos los colaboradores de SELFAST y la estructura de esta evaluación será realizada por la Gerencia Administrativa. Esta evaluación de desempeño servirá para verificar los requerimientos técnicos o habilidades blandas que necesitan los colaboradores para que puedan realizar un trabajo que supere las expectativas; además se verificará en el futuro los ascensos y despidos, basándonos en cuadros de

desempeño y tareas cumplidas, información relevante para que la dirección pueda tomar las decisiones necesarias.

Culminada la evaluación de desempeño se realizará un feedback entre el jefe inmediato y el colaborador, esto para generar una retroalimentación para la asignación de recompensas y para trazar una planificación de actividades que tendrán que ser cumplidas por los colaboradores.

En algunos casos se propondrán medidas como la del mentoring o coaching, de ser necesario, para realizar el seguimiento hasta su consolidación.

10 COMPENSACIONES.

10.1 DESCRIPCIÓN DE LAS COMPENSACIONES DEL PERSONAL.

SUELDOS DE EMPLEADOS	MENSUAL											TOTALES		
	EMPLEADOS	SUELDOS BASE	XIII	XIV	APORTE PATRONAL	VACACIONES	FONDO RESERVA	TOTAL UNITARIO	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL				
DIRECTOS														
TÉCNICOS	4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -		
	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-	DIRECTOS
INDIRECTOS														
ANALISTA IT	1	\$650,00	\$54,17	\$37,50	\$78,98	\$27,08	\$54,15	\$901,87	\$901,87	\$10.822,44	10.822,44	10.822,44		INDIRECTOS
ASISTENTE CONTABLE ADMINISTRATIVOS	1	\$450,00	\$37,50	\$37,50	\$54,68	\$18,75	\$37,49	\$635,91	\$635,91	\$7.630,92	18.453,36	18.453,36		INDIRECTOS
GERENTE	1	\$1.000,00	\$83,33	\$37,50	\$121,50	\$41,67	\$83,30	\$1.367,30	\$1.734,60	\$20.815,20				
ASISTENTE APP	1	\$450,00	\$37,50		\$54,68	\$18,75	\$37,49	\$598,41	\$598,41	\$7.180,92	27.996,12	27.996,12		ADMINISTRATIVOS
VENTAS	0	\$ -	\$ -	\$37,50	\$ -	\$ -	\$ -	\$37,50	\$ -	\$ -				
VENDEDORES	0	\$ -	\$ -	\$37,50	\$ -	\$ -	\$ -	\$37,50	\$ -	\$ -				VENTAS

Fuente: Elaboración propia

10.2 INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN (KPI's).

- Índice de Satisfacción de puestos clientes
- Resolución de la primera visita
- Comentarios cualitativos de nuestros clientes.

10.3 FIJACIÓN DE PRINCIPALES KPI's DEL NEGOCIO.

1. Tiempos de Respuesta:

- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de servicio.
- Tiempo promedio de llegada al lugar de servicio después de la solicitud.

2. Eficiencia Operativa:

- Utilización de recursos (horas de trabajo, vehículos, equipos) en comparación con la capacidad máxima.
- Número de servicios completados por día o por técnico.

3. Costos y Rentabilidad:

- Costo promedio por servicio.

- Margen de beneficio por servicio.
- Retorno de inversión (ROI) en campañas de marketing y publicidad.

4. Programación y Cumplimiento de Plazos:

- Porcentaje de servicios completados según el cronograma planificado.
- Número de reprogramaciones de servicio.

5. NPS (Net Promoter Score):

Puntuación NPS que mide la disposición de los clientes a recomendar los servicios de la empresa. Sirve para determinar la lealtad de los clientes a una empresa.

11. ESTRUCTURA JURÍDICA

11.1 TIPO DE COMPAÑÍA

SelFast brindará servicios de mantenimientos, reparaciones, remodelaciones y construcción menor para hogares, será constituida como una Compañía de Responsabilidad Limitada Cía. Ltda., de acuerdo a la Sección V de la Ley de Compañías Ecuatorianas.

11.2 ESTRUCTURACIÓN.

Hemos escogido este tipo de compañía porque permite un mejor control de los socios sobre las operaciones de la empresa, ya que los socios son parte de la Junta General que es la que toma las decisiones importantes sobre el manejo y norte de la empresa, da directrices

a la Gerencia General para su implementación, citamos algunos de los artículos en los que hemos basado esta decisión.

12. DECISIONES LEGALES.

Según nuestro modelo de negocios hemos determinado elaborar 3 tipos de contratos que son los siguientes:

- 1.- Contrato de prestación de servicios profesionales.
- 2.- Contrato de trabajo
- 3.- Contrato de Adhesión

Detalle de los contratos

1.- Contrato de prestación de servicios profesionales.

Se elabora con el propósito de establecer los términos y condiciones con los proveedores (Técnicos) que se encargarán de brindar y ejecutar el servicio que nos requiera nuestro usuario. Algunas de las razones principales para elaborar un contrato de prestación de servicios incluyen:

- Identificación de las partes contratantes: Necesario precisar la persona (Técnico) que brindará el servicio por parte de Selfast.
- Determinación de derechos y obligaciones de las partes: El contrato especifica las responsabilidades y obligaciones tanto del prestador de servicios como la Cía Selfast. Esto ayuda a garantizar que ambas partes cumplan con sus compromisos y contribuye a una ejecución eficiente del servicio.

- Honorarios y forma de pago: Precisar un tarifario de honorarios y la manera como se cancelará de acuerdo al servicio realizado, el pago se realizará vía transferencia bancaria ya existente del colaborador.
- Confidencialidad: Incluir cláusulas de confidencialidad para proteger la información sensible o confidencial compartida entre las partes durante la prestación de servicios
- Duración del contrato: Especifica la duración del acuerdo, ya sea para un proyecto específico o para una relación continua.
- Terminación del contrato: Establece las condiciones bajo las cuales cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato, así como las consecuencias de dicha terminación.
- Penalidad: Cláusula necesaria para establecer sanciones en caso de incumplimiento del contratista (Técnicos).
- Jurisdicción y controversias: Señalamiento del lugar y la autoridad ante quien se someterán las controversias generadas de la interpretación y ejecución del contrato. Siempre se buscará el de la ciudad donde tiene su domicilio Selfast.
- Protección de la propiedad intelectual: En casos en los que los servicios involucren la creación de trabajos intelectuales, como diseños, software, o contenido creativo, el contrato puede abordar cuestiones de propiedad intelectual, estableciendo quién retiene los derechos sobre el trabajo creado.

2.- Contrato de trabajo

Este contrato se lo requiere dada la necesidad de tener personal especializado y a tiempo completo que labore para la compañía como por ejemplo: Vendedores, etc.

- Definición de Términos y Condiciones: El contrato laboral especifica los términos y condiciones de empleo, incluyendo la duración del contrato, la posición o cargo, la ubicación del trabajo, la jornada laboral, y cualquier otro detalle relevante. Esto proporciona claridad y evita malentendidos entre el empleador y el empleado.

- Descripción de las Responsabilidades del Empleado: El contrato establece las responsabilidades y deberes del empleado en el lugar de trabajo. Esto ayuda a definir las expectativas y asegura que el empleado tenga un entendimiento claro de lo que se espera de él.
- Estipulación de la Remuneración y Beneficios: El contrato laboral detalla la remuneración que el empleado recibirá, los beneficios de ley, vacaciones, comisiones de ser el caso, etc. Esto asegura que ambas partes estén de acuerdo en los términos económicos de la relación laboral.
- Horarios de la jornada de trabajo: Especifica la jornada laboral, los días de trabajo, turnos etcétera.
- Duración del Contrato y Modalidades de Terminación: Indica si el contrato es a plazo fijo o indefinido, así como las condiciones bajo las cuales el contrato puede ser terminado, ya sea por el empleador o por el empleado.
- Confidencialidad y Propiedad Intelectual: Si es aplicable, el contrato puede incluir cláusulas de confidencialidad para proteger la información sensible de la empresa, así como disposiciones sobre la propiedad intelectual si el empleado estará involucrado en la creación de activos intelectuales.

3.- Contrato de Adhesión

Este contrato deberá ser aceptado por el cliente, previo a la prestación del servicio.

- Identificación de las partes: Necesario para precisar a los sujetos intervinientes en la relación contractual.
- Determinación del objeto del contrato: Cláusula en donde se definirá el servicio que está siendo contratado por el cliente y que deberá ser ejecutado por nuestros técnicos.

- Costos y gastos del servicio: Cláusula en donde se definirá las tarifas que el cliente asume por la prestación del servicio.
- Forma de pago: En el contrato se deberá estipular la forma como el cliente podrá cancelar por el servicio contratado.
- Cláusula de confidencialidad: Cláusula en donde el cliente a no divulgar a terceros información relacionada con la contratación, ejecución del contrato.
- Cláusula de aceptación y autorización de entrega, mantenimiento y distribución de datos personales: Mediante la cual el cliente nos autorice el uso, tratamiento y almacenamiento de datos personales de conformidad con lo que señala la LOPDP (LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.)
- Obligaciones del cliente:
- Términos y condiciones del contrato:
- Jurisdicción y controversias.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como conclusión dentro del modelo de negocio podemos destacar que es un proyecto viable y además de eso un proyecto enfocado a la evolución de la sociedad en el tema de tecnología, la tecnología avanza y el mundo debe avanzar a su ritmo.

Selfast permite brindar un servicio ágil mediante una herramienta amigable además de brindar la seguridad al usuario, más aún en estos momentos de inseguridad que estamos atravesando como país.

Adicionalmente hemos resuelto mediante una exhaustiva investigación de mercado y foros cualitativos que el modelo de negocio es viable dentro del mercado al que deseamos apuntar,

ya que se adapta a nuestras necesidades por la falta de tiempo debido a nuestras aspiraciones profesionales.

Es importante destacar que Selfast tiene como prioridad brindar seguridad y tecnología, ya que el plus es nuestro monitoreo en tiempo real, lo que hace que nuestro servicio sea mucho mas atractivo para nuestros clientes, enfocándonos en brindarles una experiencia completa con el afán de cubrir todas sus expectativas.

Una de nuestras metas como negocio de servicio es establecer una conexión con el cliente en base a la calidad de nuestros ofrecimientos.

Dentro de los talleres impartidos como el de Talento humano y Administrativo, pudimos aprender y receptar muchas ideas, como la selección del personal, como hacer una gestión medible. De igual forma administrar correctamente nuestros recursos.

Definir hacia dónde estamos enfocados analizando nuestra visión y nuestros valores corporativos, nos permite trazarnos metas con ideas claras y poder ejecutarlas.

Selfast le dará un giro al mercado de servicios y mantenimientos en el hogar por los altos estándares de servicio al cliente al que estamos enfocados brindar.

Una de las recomendaciones es diversificar las estrategias de marketing, que a medida que el mercado exija más Selfast sea el acompañador de las nuevas necesidades y además explorar nuevos mercados en el cual podamos introducirnos.

Una estrategia primordial es fidelizar a nuestros clientes apostando por la retención de los mismos, creando seguridad a base de la confianza que les brindemos al momento de ofrecerle nuestros servicios y de la misma manera ser referidos.

Realizar un servicio post venta también sería de suma importancia, ya que, darles seguimiento a nuestros clientes luego de nuestra atención realza el compromiso, es decir notificar a nuestros clientes sobre los mantenimientos preventivos que debería realizar o también promociones por épocas del año. Brindar descuentos e incentivos nos ofrece ventajas exclusivas frente a la competencia

Gracias a esta etapa de investigación y creación del modelo de negocio pude aprender las distintas necesidades del consumidor y su comportamiento, me gusto realizar los análisis cualitativos, luego de varios grupos focales y conversaciones identifique muchas opiniones acerca de un mismo tema.

Dentro de las distintas aristas que se realizó en el estudio del modelo de negocio puedo destacar que el estudio del mercado ayudo para el proceso de indagación de las preferencias del consumidor y poder darnos cuenta cual seria nuestro segmento potencial e interesado, en nuestro servicio, esa recolección de datos nos ayudó a nuevas tomas de decisiones, así también como el estudio financiero, nos hizo evaluar el mercado, mapear las competencias con el fin de fijar precios competitivos y determinar la viabilidad del proyecto en el tema de nuestras ganancias.

En el marco legal también aprendí analizar los reglamentos, lineamientos y normas que regulan las actividades económicas y sobre qué tipos de contratos podemos negociar con nuestros clientes y colaboradores.

En el futuro me gustaría poder poner en práctica todo lo aprendido para implementar mi negocio y aportar al crecimiento económico del país, el Ecuador lidera la tasa de emprendiendo en América Latina de acuerdo a los últimos estudios. (*Global Entrepreneurship Monitor (GEM) 2021*), y haciendo referencia a ese análisis es óptimo crear nuevas fuentes de ingreso y nuevas fuentes de trabajo que permitan diversificar la economía en incentivar muchas más personas a realizarlo.

14. BIBLIOGRAFÍA

- Belatrix. (2020). *Uso de Aplicaciones móviles Quito*. <https://www.belatrix.com>
- Chung, L. y. (2018). *International Journal of Mobile Communications*, 16(5), 581-598.
- Chung, L. y. (2018). *International Journal of Mobile Communications*, 1. 5.-5. (2018).
- Ditrendia. (2021). *Marketing Digital*.<https://www.marketinginsiderreview.com>
- Geekshubs. (2020). *Desarrollo Aplicaciones móviles*. <https://geekshubs.com>
- Hargittai. (2019). *Digital sociologies*. *Sociology Compass*, 13(12), e12737
- INEC. (2020). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec>.
- Papke, T. L. (2010). *Design Thinking: Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand*.
- Statista. (2021). *Aplicaciones móviles para el hogar*. <https://es.statista.com>

Zhao, C. y. (2018). *Online service platform providers: Matching quality and minimum quality standard. Management Science, 64(6), 2527-2545.*

Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias – CONAFIPS (2021)
LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Nuevo tiempo Periodismo digital (2021). *Ecuador, uno de los países con mayor tasa de emprendimiento de Latinoamérica. <https://elnuevotiempo.com/ecuador-uno-de-los-paises-con-mayor-tasa-de-emprendimiento-de-latinoamerica/>*