



UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
MODELO DE NEGOCIO “S.E.L.FAST”:
GERENCIA DE ESTUDIO DEL PROCESO TÉCNICO

Elaborado por:

Jonathan Gabriel Minan Santos

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, **Jonathan Gabriel Minan Santos** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

Que soy el autor del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia Técnica**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**S.E.L. FAST**”.

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.

Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes Rodrigo Iván Flores Tapia, Marjorie María Quinteros Cabeza, Bianca Paola Orellana Sánchez, Cecilia Carolina Henríquez Quinche, Cecilia Stefania Arguello 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.

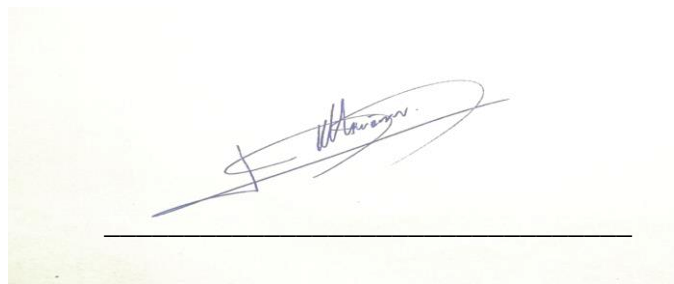


Jonathan Gabriel Minan Santos

C.I 0927038430

Declaro que **Yo, Jonathan Gabriel Minan Santos** en calidad de autor y titular del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia Técnica**” 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.



Jonathan Gabriel Minan Santos

C.I 0927038430

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; 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 Flores Tapia, Marjorie Quintero, 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, Calidad, 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, se esfuerza 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. 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 prácticas laborales éticas 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	IV
2.	PALABRAS CLAVE	V
3.	CONSIDERACIONES ÉTICAS	V
4.	ÍNDICE DE CONTENIDO	VI
	INDICE DE IMAGENES	VII
	INDICE DE ILUSTRACIONES	VIII
5.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	1
	5.1 Antecedentes:.....	1
	5.2 Justificación:.....	2
6.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	3
	6.1 Objetivo General:	3
	6.2 Objetivos Específicos:.....	3
7.	BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	5
	7.1 Características Clave:.....	5
8.	DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA TÉCNICA.....	7
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
10.	BIBLIOGRAFÍA	28

INDICE DE IMAGENES

Imagen 1..... 14

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1..... 7

5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

5.1 Antecedentes:

La ciudad de Guayaquil, siendo la ciudad más poblada (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 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 el uso de aplicaciones de servicios para el hogar se generalice.

5.2 Justificación:

S.E.L.FAST 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 y empresas especializadas 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.

Confiabilidad y seguridad: La aplicación contará con un sistema de calificaciones y reseñas, lo que proporcionará a los usuarios información verificable sobre la calidad del

servicio ofrecido por los proveedores. Esto aumentará la confianza de los usuarios al seleccionar a los profesionales más adecuados y contribuiría a crear un entorno más seguro para las transacciones.

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. 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 clientes 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.

6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

6.1 Objetivo General:

Implementar App de servicio de reparaciones y mantenimientos del hogar en un plazo de 12 meses, de forma ágil, simple y con seguridad en tiempo real, mediante una aplicación móvil 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 que se pueden cobrar.
- ✓ 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 de \$40. 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.

7.1 Características Clave:

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

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 eviten sorpresas desagradables.

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. Esta función brinda tranquilidad y permite una comunicación fluida. De la misma manera podrán ver en vivo el trabajo que están realizando gracias a nuestra tecnología.

Pagos Seguros: La aplicación permite pagos seguros en línea, eliminando la necesidad de efectivo en mano. Los usuarios pueden realizar transacciones de manera rápida 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. La satisfacción del usuario es nuestra prioridad.

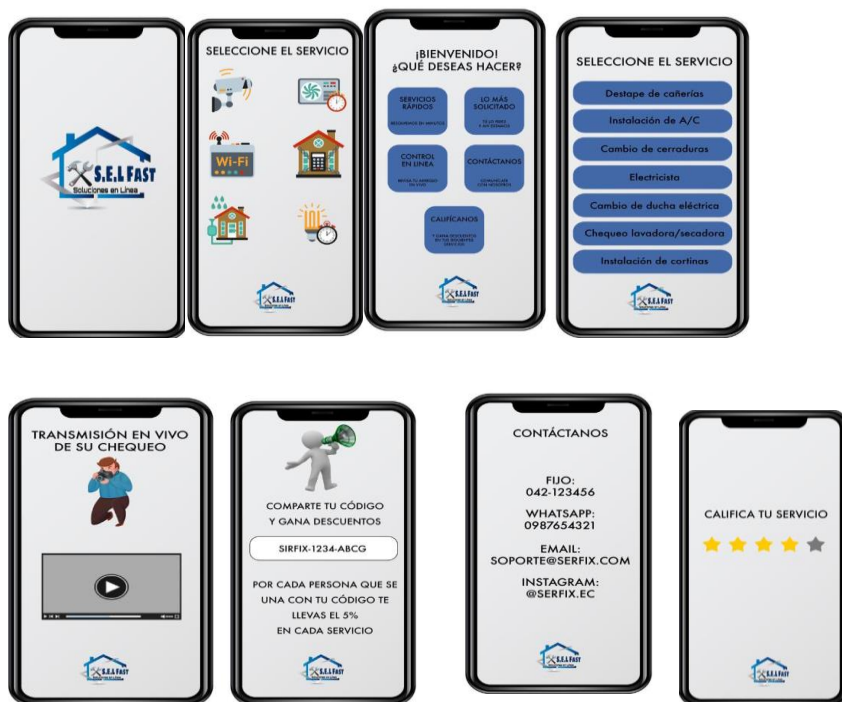
8. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA TÉCNICA

La Gerencia Técnica está encargada de la operación logística y técnica como tal, de nuestros asesores. Por lo tanto, en este espacio mostraremos la coordinación, logística y operativa, al momento de ejecutar nuestros servicios. Nuestros servicios van desde instalaciones, hasta mantenimientos y desarrollos de construcciones menores o implementaciones de domótica. Se realizarán trabajos programados, trabajos express y programas de revisiones y mantenimientos preventivos.

A continuación podrán observar el prototipo de nuestra aplicación:

Ilustración 1.

Prototipo de la aplicación



Fuente: Elaboración propia

- Link Video

<https://drive.google.com/file/d/1g7AeCXMDaCeOFDGGBh92uVSexIun4ZgN/view>

https://drive.google.com/file/d/1tRJjzo_55P8gHJ6u2MEDUfpN5AMENhIC/view

Nuestro proceso mediante la app es realmente sencillo, y lo mostraremos a continuación:

Paso 1: Ingreso a la APP.

Paso 2: Selección del servicio (programado, express o de emergencia).

Paso 3: Indicar cantidad de trabajos a realizar. Ej. (Instalación 2 o 3 aires). Además de especificaciones relevantes del servicio. (altura, si tiene o no materiales, punto eléctrico).

Paso 4: Ingresar datos, dirección de trabajo, fecha y hora.

Paso 5: Aceptar términos, condiciones y políticas de privacidad.

Paso 6: Dar feedback del servicio realizado.

8.1 Logística de Entrada:

Existen convenios de abastecimiento con distintos proveedores, entre ellos, Ferrisariato, Ferretería Espinoza, comercial Kiwi como empresas ferreteras, Electroleg, Kitton, Soelec como empresas de repuestos eléctricos y finalmente Carbo&SanMartin, Ricsons como empresas especialistas en plomería. Que facilitaran los insumos a usar en caso de reparaciones que lo ameriten. Nuestros operadores podrán acercarse al punto de venta de cualquiera de los representantes (más cercano al cliente), y solicitar el repuesto requerido, cerraremos contratos de abastecimiento con los proveedores antes mencionados. Además, estableceremos campañas de marketing digital a través de nuestras plataformas.

8.2 Tipo de producto

Producto Básico: Proporcionar servicios necesarios para abordar necesidades específicas de los clientes, como servicios de Mantenimiento, Limpieza, Reparación, Servicios de jardinería y exteriores, Domótica.

Producto Real: Acceso remoto al monitoreo en tiempo real del progreso de la actividad del trabajo realizado por los técnicos en el domicilio del cliente y disponibilidad de las grabaciones en la nube por tiempo limitado 90 días.

Producto Extendido: En nuestra búsqueda constante de brindar servicios excepcionales hemos diseñado planes adaptados a las necesidades de nuestros clientes como Planes de mantenimiento personalizados a clientes frecuentes, programa de fidelización, servicios de inspección y mantenimiento preventivo, soporte al cliente 24/7, garantía 60 días posterior al servicio.

Posterior a la selección del servicio a ofrecer, arranca nuestra operación como tal.

Operación: Recibida la solicitud de visita y aprobada la base monetaria del servicio, coordinamos con técnico visitador. Quien se encargará de inspeccionar y levantar información de cambio (en caso de reparación), o presupuesto, en caso de construcción menor o mejora. Se generará una proforma con los insumos a usar y la mano de obra, posterior a esto, cliente aprobará el servicio. Se comienza en ese momento o programa el trabajo para un día posterior.

Mantenimiento del hogar: Reparaciones generales: Incluyen la reparación de grifos, enchufes, puertas que chirrían, cajones que se atascan y otros elementos que se desgastan con el tiempo.

Mantenimiento de la HVAC (Heating, ventilation and air conditioning: Sistema de climatización y ventilación): Inspección, limpieza y ajustes de sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado para asegurar su eficiencia y seguridad.

Inspección de fontanería y electricidad: Revisión periódica de tuberías y cableado para identificar y solucionar posibles problemas antes de que se conviertan en emergencias.

Pintura y acabados: Renovación de paredes, techos y pisos para mantener una apariencia fresca y actualizada en tu hogar.

Limpieza del hogar: Limpieza general: Limpieza a fondo de todas las áreas de la casa, incluyendo la cocina, baños, dormitorios, sala de estar y áreas comunes.

Lavado de ventanas: Limpieza de ventanas interiores y exteriores para mantener una visión clara y mejorar la estética.

Limpieza de alfombras y tapicería: Eliminación de manchas y suciedad de alfombras, tapetes y muebles tapizados.

Reparación del hogar:

Carpintería: Reparación de muebles, instalación de estanterías, closets, cajoneras, reparación de puertas y ventanas, y construcción de elementos de madera, como por ejemplo closets, cajoneras, etc.

Albañilería: para ejecutar estos servicios logramos llegar a un acuerdo con dos franquiciados DISENSA, Construferias (ubicado en la vía a Daule) y Comercial Kronsa (ubicado en sauces 4 Academia Guayaquil). Mismos que surtirán de los materiales necesarios para que nuestros operadores realicen sus labores sin novedades.

Plomería: Instalación, reparación de fugas, reemplazo de accesorios y cañerías, y desatasco de tuberías.

Electricidad: Reparación de circuitos eléctricos, instalación de enchufes, interruptores y lámparas, y solución de problemas eléctricos.

Reparación de electrodomésticos: Solución de problemas y reparación de electrodomésticos como refrigeradores, lavadoras, secadoras, etc.

Servicios de jardinería y exteriores: Instalación de jardín, Corte de césped y mantenimiento de jardines: Corte de césped, poda de arbustos, limpieza de hojas y mantenimiento de áreas verdes.

Limpieza de piscinas: Limpieza y mantenimiento de piscinas para mantener el agua limpia y segura.

Reparación de cercas y terrazas: Reparación y mantenimiento de cercas, terrazas y patios exteriores.

Control de plagas: Tratamientos para el control de plagas y mantenimiento de un ambiente saludable en exteriores.

Domótica: Revisiones e instalaciones de acuerdo a los gustos del cliente. Mejoras y evaluación de implementaciones.

Automatización Personalizada: Diseñamos un sistema de automatización personalizado para tu hogar, adaptado a sus necesidades y preferencias. Puedes programar acciones específicas o dejar que el sistema aprenda tus hábitos y se ajuste automáticamente.

Control de iluminación: Ajusta la intensidad de las luces, crea escenas personalizadas y automatiza el encendido y apagado de las luces en función de la hora del día o la detección de movimiento.

Climatización inteligente: Controla la temperatura de tu hogar a distancia, establece programaciones de calefacción y refrigeración, y ahorra energía mediante la regulación automática de la temperatura.

Seguridad y vigilancia: Supervisa tu hogar con cámaras de seguridad, sensores de movimiento y sistemas de alarma que te alertan sobre actividad sospechosa o intrusos.

Control de persianas y cortinas: Instalación o cambios de cortinas o persianas. Apertura y cierre persianas, cortinas motorizadas según tus preferencias o programa para que se ajusten automáticamente en función de la luz solar.

Sistemas de sonido y entretenimiento: Reproduce música o películas en diferentes habitaciones de tu hogar y controla la reproducción de audio y video de forma centralizada.

Gestión de energía: Supervisa y gestiona el consumo de energía de tus dispositivos y sistemas para identificar oportunidades de ahorro y reducir tus facturas de servicios públicos.

Automatización de tareas: Programa acciones automatizadas, como apagar las luces y bloquear las puertas cuando te vas de casa o encender el sistema de riego del jardín a una hora específica.

Asistentes virtuales y control por voz: Integrar asistentes virtuales como Amazon Alexa o Google Assistant para controlar dispositivos y sistemas mediante comandos de voz.

Acceso remoto: Controla los hogares desde cualquier lugar a través de una aplicación móvil, lo que te permite ajustar la configuración o verificar la seguridad incluso cuando no estás en casa.

Actualizaciones y expansión: Mantenemos sus sistemas de domótica actualizados con las últimas tecnologías y les ayudamos a expandir su sistema según las necesidades cambiantes.

Logística de Salida

Nuestro técnico programa el servicio y visita al cliente para cumplir con el trabajo acordado. Llevará consigo los ítems a usar y herramientas propias de SELFAST. Cancelan el valor adicional (en caso de que exista). Nos retiramos y esperamos el feedback de nuestros clientes.

Marketing y Ventas

Campanas mediante redes sociales y convenios con proveedores de suministros y servicios. Adicional habilitaremos canal chatbot, dado que nuestras encuestas (aprox 600 personas) confirmaron que era el medio por el cual accederían con más frecuencia.

Servicio Post Ventas

En nuestra búsqueda constante de brindar servicios excepcionales hemos diseñado planes adaptados a las necesidades de nuestros clientes. Tales como mantenimientos personalizados a

clientes frecuentes, programa de fidelización, servicios de inspección y mantenimiento preventivo, soporte al cliente 24/7, garantía 60 días posterior al servicio.

Ubicación

La ubicación elegida es Urdesa, donde haremos base técnica y logística. Desde aquí será dirigida nuestra operación, así, mantendremos custodia de nuestros equipos básicos. Consideramos que Urdesa es el punto medio de la Ciudad, tenemos acceso directo hacia Vía a la Costa, Norte de Guayaquil y Samborondón / Daule.

Costos

Gracias a los contratos realizados con distribuidores directos. Los precios acordados nos dan una ventaja competitiva respecto a nuestra competencia del 10 al 15%, insumos eléctricos, insumos de plomería, albañilería, y domótica. Lo cual genera un impacto beneficioso en la rentabilidad de nuestro trabajo.

Adicional, a continuación mostraremos un ejemplo de nuestro tarifario en cuanto a servicios brindados:

Imagen 1.*Tarifario de los servicios*

Servicios Express	Precio Base	Hasta 2	3 a 5
Cambio Cerradura	\$ 13.72	\$ 22.64	\$ 34.30
Instalar/Reemplazar tomacorrientes	\$ 18.00	\$ 29.70	\$ 45.00
Instalar/Reemplazar conexiones de luz	\$ 22.90	\$ 37.79	\$ 57.25
Armar o Instalar un mueble	\$ 22.90	\$ 37.79	\$ 57.25
Instalar o reemplazar ventiladores de techo	\$ 24.90	\$ 41.09	\$ 62.25
Instalar o reemplazar Duchas electricas	\$ 19.90	\$ 32.84	\$ 49.75
Instalar Televisores/cable/modulares	\$ 24.90	\$ 41.09	\$ 62.25
Instalar Repisas y anaqueles	\$ 24.90	\$ 41.09	\$ 62.25
Instalar cuadros/ espejos	\$ 24.90	\$ 41.09	\$ 62.25
Instalacion accesorios de bano	\$ 24.90	\$ 41.09	\$ 62.25
Destapar Inodoro	\$ 28.00	\$ 46.20	\$ 70.00
Destapar Canerías	\$ 24.90	\$ 41.09	\$ 62.25
Electrodomesticos	Precio Base	Hasta 2	De 3 a 4
Aire Acondicionado	\$ 40.00	\$ 70.00	\$ 100.00
Aire Acondicionado	\$ 34.90	\$ 61.08	\$ 78.53
Nevera / Congelador	\$ 36.10	\$ 63.18	\$ 81.23
Nevera / Congelador	\$ 45.90	\$ 80.33	\$ 103.28

Fuente: Elaboración Propia

Tipo de compañía

SelfFast brindará servicios de mantenimientos, reparaciones, remodelaciones, limpieza 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.

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.

“Art 92.- La compañía de responsabilidad limitada se puede constituir mediante contrato o acto unilateral. Los socios de la compañía de responsabilidad limitada solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.” (Ley de Compañías, 2021)

“Art 94.- La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización y ahorro.”

“Art 98.- Para intervenir en la constitución de una compañía de responsabilidad limitada se requiere de capacidad civil para contratar. El menor emancipado, autorizado para comerciar, no necesitará autorización especial para participar en la formación de esta especie de compañías.”

“Art 102.- El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros. Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros. Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contar desde la fecha de constitución de la compañía.”

“Art 103.- Los socios fundadores declararán bajo juramento que depositarán el capital pagado de la compañía en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones sean en numerario. Una vez que la compañía tenga personalidad jurídica será objeto de verificación por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros a través de la presentación del balance inicial u otros documentos, conforme disponga el reglamento que se dicte para el efecto.”

“Art 105.- La constitución del capital o su aumento no podrá llevarse a cabo mediante suscripción pública.

“Art 113.- La participación que tiene el socio en la compañía de responsabilidad limitada es libremente transferible por acto entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía. Para la cesión de participaciones a terceras personas, se requerirá el consentimiento unánime del capital social, expresado en junta general o por cualquier otro medio que deje constancia fehaciente de la voluntad de cada uno de los socios. Igual consentimiento se requerirá para la admisión de nuevos socios en los casos de aumento de capital. La cesión se hará por documento privado. Si se tratare del caso previsto en el inciso primero de este artículo, se agregará a dicho instrumento el certificado en el que el representante legal de la compañía acredite que son socios de ella quienes lo celebren. Si se tratare de una cesión de participaciones a terceras personas, se deberá acreditar el cumplimiento del requisito referido en el segundo inciso de este artículo. En caso de que el consentimiento referido en el inciso precedente hubiere sido expresado en junta general, se acompañará una simple certificación extendida por parte del representante legal. La cesión de participaciones deberá ser inscrita en el Libro de Participaciones y Socios. Practicada ésta, el representante legal anulará el certificado de aportación correspondiente, extendiéndose uno nuevo a favor del cesionario. Del documento de cesión se sentará razón, en el Registro Mercantil, al margen de la inscripción referente a la constitución de la sociedad. Las cesiones de participaciones tendrán validez inter partes a partir de la celebración del correspondiente contrato privado entre cedente y cesionario. Por su parte, dichas transferencias serán oponibles frente a la compañía y terceros a partir de la correspondiente inscripción en el Libro de Participaciones y Socios. Las participaciones sociales podrán prendarse. Para ello se contará con el consentimiento unánime del capital social, expresado de acuerdo con este artículo. Se considerará como dueño de las participaciones a quien conste inscrito como tal en el Libro de Participaciones y Socios.”

“Art 114.- El contrato social establecerá los derechos de los socios en los actos de la compañía, especialmente en cuanto a la administración, como también a la forma de ejercerlos, siempre que no se opongan a las disposiciones legales. No obstante, cualquier estipulación contractual, los socios tendrán los siguientes derechos: a) A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía, personalmente o por medio de representante o mandatario constituido en la forma que se determine en el contrato. Para efectos de la votación, cada participación dará al socio el derecho a un voto; b) A percibir los beneficios que le correspondan, a prorrata de la participación social pagada, siempre que en el contrato social no se

hubiere dispuesto otra cosa en cuanto a la distribución de las ganancias; c) A que se limite su responsabilidad al monto de sus participaciones sociales, salvo las excepciones que en esta Ley se expresan; d) A no devolver los importes que en concepto de ganancias hubieren percibido de buena fe; pero, si las cantidades percibidas en este concepto no correspondieren a beneficios realmente obtenidos, estarán obligados a reintegrarse a la compañía; e) A no ser obligados al aumento de su participación social. Si la compañía acordare el aumento de capital, el socio tendrá derecho de preferencia en ese aumento, en proporción a sus participaciones sociales, si es que en el estatuto social no se conviniere otra cosa. f) A ser preferido para la adquisición de las participaciones correspondientes a otros socios, cuando el contrato social o la junta general prescriban este derecho, el cual se ejercerá a prorrata de las participaciones que tuviere; g) A solicitar a la junta general la revocación de la designación de administradores o gerentes. Este derecho se ejercerá sólo cuando causas graves lo hagan indispensable. Se considerarán como tales el faltar gravemente a su deber, realizar a sabiendas actos ilegales, no cumplir las obligaciones establecidas por el Art. 124, o la incapacidad de administrar en debida forma; h) A impugnar los acuerdos sociales, siempre que fueren contrarios a la Ley o a los estatutos. En este caso se estará a lo dispuesto en los Arts. 249 y 250, en lo que fueren aplicables. i) A pedir convocatoria a junta general en los casos determinados por la presente Ley. Este derecho lo ejercerán cuando las aportaciones de los solicitantes representen no menos de la décima parte del capital social; y, j) A ejercer en contra de los gerentes o administradores la acción de reintegro del patrimonio social. LEY DE COMPAÑÍAS - Página 34 FINDER LOYAL - www.lexis.com.ec Esta acción no podrá ejercitarla si la junta general aprobó las cuentas de los gerentes o administradores.”

“Art 118.- Son atribuciones de la junta general:

- a) Designar y remover administradores y gerentes;
- b) Designar el consejo de vigilancia, en el caso de que el contrato social hubiere previsto la existencia de este organismo;
- c) Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes;
- d) Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades;

- e) Resolver acerca de la amortización de las partes sociales;
- f) Consentir en la cesión de las partes sociales y en la admisión de nuevos socios;
- g) Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social;
- h) Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía;
- i) Resolver acerca de la disolución anticipada de la compañía;
- j) Acordar la exclusión del socio por las causales previstas en el Art. 82 de esta Ley.
- k) Disponer que se entablen las acciones correspondientes en contra de los administradores o gerentes. En caso de negativa de la junta general, una minoría representativa de por lo menos un veinte por ciento del capital social, podrá recurrir al juez para entablar las acciones indicadas en esta letra; y,
- l) Las demás que no estuvieren otorgadas en esta Ley o en el contrato social a los gerentes, administradores u otro organismo.”

Los pasos a seguir para la constitución de la compañía son los siguientes,

- 1.- Contratar un abogado.
- 2.- Ponerse de acuerdo en los estatutos de la empresa, es decir designar Gerente General, capital social, métodos de aporte del capital social, etc.
- 3.- Elaboración de minutas por parte del abogado.
- 4.- Elevar la escritura pública en una notaría.
- 5.- Inscripción de la constitución y nombramientos en el Registro Mercantil.

Propiedad intelectual

Según el Código Orgánico De La Economía Social De Los Conocimientos COESCCI, en los capítulos VI y X, en los artículos 359 y 415 respectivamente, en nuestro negocio tenemos que proteger nuestro nombre comercial, marca y logotipo ya que de esta manera es como nos identifican nuestros clientes, así nos diferenciamos de nuestra competencia.

Los pasos a seguir para los registros respectivos son los siguientes:

- 1.- Realizar una búsqueda fonética.
- 2.- Ingreso de documentos al SENADI (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales).
- 3.- Pago de tasa de SENADI.
- 4.- Resolución Digital.
- 5.- Título Digital.

Datos personales

Identifique los tipos de datos personales que va a recolectar, almacenar o administrar en el desarrollo del negocio. Categorícelos de acuerdo a lo establecido en la Ley O. de Protección de Datos Personales.

Establezca pautas generales (máximo de 5 reglas) para el tratamiento de esos datos personales. Cite la base legal que corresponda.

Por el tipo de servicio y los métodos de pago se recolectarán y tratarán los siguientes datos de nuestros clientes:

- 1.- Nombres y Apellidos
- 2.-“Correo electrónico”
- 3.- Direcciones de domicilios

4.- Teléfonos

5.- Información de medios de pago

El tratamiento de los datos obtenidos será mantenido acuerdo a la normativa vigente en la que se establece lo siguiente:

1) Análisis de los posibles riesgos que podrían presentarse respecto del manejo, almacenamiento, administración y distribución de sus datos, a fin de adoptar protocolos y planes de contingencia en caso de la pérdida, alteración, divulgación o impedimento de acceso a los mismos por parte del titular, de conformidad con lo que establece el Artículo 41 y 10 de la LOPDP (Ley Orgánica de Protección de Datos).

2) Mediante la app desarrollada que el cliente descargue deberá aceptar y autorizar los términos y condiciones respecto al manejo, almacenamiento, administración y distribución de sus datos.

En concordancia con lo que señala el Art.8 de la LOPDP.

3) La compañía designará a un funcionario que será el responsable del tratamiento, manejo, almacenamiento, administración y distribución de sus datos en cumplimiento de una obligación legal. Art.47

4) Capacitar a todo el personal que de una u otra manera intervengan en el conocimiento, manejo, distribución de los clientes respecto de los alcances, obligaciones y prohibiciones que establezca la ley orgánica de protección de datos.

5) Suscribir convenios para la protección y tratamientos de datos personales con todos los proveedores del servicios que brinda nuestra compañía, quienes por ser encargados de datos deben aceptar términos y condiciones respecto de los datos de carácter personal que requerirán de nuestros clientes para la ejecución del contrato, de tal manera que el tratamiento se realizará con la diligencia debida y con pleno sometimiento a la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales. Art. 33 Ley Orgánica de Protección de datos. LOPD.

Contratos: Los contratos que se deben elaborar para poder llevar de mejor la manera las relaciones laborales y contractuales son los siguientes:

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 incluye:

- 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.
- 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 de Guayaquil, 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: Analistas, recepcionista, 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. También puede incluir información sobre horas extraordinarias, turnos, y condiciones especiales de trabajo.
- 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: Clausula 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 no va a 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.
- Obligaciones del cliente: Informar adecuadamente y de manera oportuna, así como utilizar la información proporcionada por los prestadores de servicios.
- Términos y condiciones del contrato: Permitirá dar a conocer el protocolo en situaciones puntuales, frente a las cuales el usuario ya tiene claro cómo se va a actuar en dicho caso asimismo proteger a Selfast de futuros inconvenientes o quejas.

- 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 de Guayaquil, donde tiene su domicilio Selfast.

5.- Permisos y autorizaciones

Los permisos que necesitamos para el correcto funcionamiento de la compañía son los siguientes:

- Permiso de funcionamiento del Municipio de Guayaquil
- Permiso del Cuerpo de Bomberos
- Pago de Patente Municipal

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión, pudimos identificar una necesidad constante en las familias guayaquileñas. Misma, que no cuenta con una oferta en firme de un proveedor confiable. El mercado se encuentra abierto a propuestas nuevas, consideramos que el desafío es culturizar a las personas a explotar los recursos tecnológicos (Apps y Modelos tecnológicos) para su bienestar.

S.E.L.FAST es una empresa creada con el fin de solucionar los problemas de índole doméstico, sean estos, mantenimientos, reparaciones, instalaciones o implementaciones (domótica), de manera rápida, sencilla y segura.

A lo largo del desarrollo de este proyecto, aprendimos a identificar las diferentes variables a considerar para aprovechar al máximo las oportunidades de negocios. Entre ellas, las políticas de servicio ofrecido, la revisión de costos fijos y variables, proyección de ingresos, proyección de venta para establecer el punto de equilibrio, que resulte en beneficio para nuestro ejercicio.

El integrar efectivamente las gerencias, explicar y entender cada proceso ha dado como resultado un trabajo congruente y satisfactorio para todos quienes conformamos S.E.L. FAST.

Entendemos y reconocemos que la introducción de nuestro proyecto debe contar con un Marketing muy agresivo para lograr el impacto que buscamos, por esta razón, la idea general no es vendernos como una empresa de servicio, sino, formar parte de las familias de los guayaquileños, acompañándolos, asesorándolos, y solucionando los diferentes problemas que se les presente.

La logística interna de un servicio de mantenimiento en el hogar implica la gestión eficiente de recursos y procesos para garantizar la entrega oportuna y efectiva de los servicios. Esto incluye la programación eficiente de citas, la asignación adecuada del personal y la gestión de inventarios y repuestos propios del negocio. Además, la comunicación efectiva con los clientes y la capacidad de respuesta a cambios imprevistos son esenciales para brindar un servicio de calidad.

Cómo Gerencia Técnica Operativa, enfrenté un desafío constante, porque consideramos ofrecer un servicio óptimo, de calidad, siendo lo más eficientes en costos posible. La satisfacción del cliente, la calidad del servicio prestado y la eficiencia en la asignación de recursos, son parámetros cruciales para suplir la demanda actual y abarcar la demanda no conforme aún.

Consideramos de vital importancia los convenios cerrados con nuestros distribuidores directos. Ese porcentaje de ahorro en las herramientas y componentes usados, resultara en margen de rentabilidad al momento de gestionar las operaciones diarias.

El negocio se mantendrá en auge, y nosotros adquiriremos parte importante del mercado, siempre y cuando estemos abiertos a reinventarnos para seguir evolucionando y brindando soluciones y apoyo a las familias de Guayaquil.

La innovación, conveniencia y seguridad ofrecidas a los usuarios son evidentes, pero también es importante abordar cuestiones regulatorias, relaciones laborales y la competencia en constante evolución.

En fin, como Gerencia técnica, consideramos clave tomar las siguientes recomendaciones:

Recomiendo, cuidar del cliente interno de la misma forma que cuidaremos del cliente externo. Considero que al trabajar como una plataforma que ofrece un servicio, brindado por un tercero, debemos poner asunto en fidelizar a nuestros operadores. Volviéndonos atractivos para ellos. Capacitarlos y brindarles beneficios para que ellos puedan explotar los conocimientos obtenidos a través de S.E.L.FAST.

Evaluaciones continuas, que permitan revisar periódicamente el rendimiento operativo, de manera que ajustemos estrategias de ser necesario y mantengamos la eficacia y competitividad.

Optimizar procesos, identificar y mejorar continuamente los procesos internos para aumentar la eficiencia y reducir costos operativos.

Trabajar de la mano de la tecnología y automatización, esto permitirá implementar mejoras para agilizar operaciones, gestionar datos de clientes y mejorar la toma de decisiones.

Finalmente, tener un enfoque claro en gestión de calidad, establecer estándares de calidad y procesos de control para asegurar servicios consistentes.

Trabajar en equipo y remar para el mismo destino. El correcto engranaje, el fijar y caminar hacia un objetivo claro de la mano de profesionales de distintas ramas es un desafío constante, considerando que no siempre seremos dueños de la razón, pero reconociendo que estamos en constante aprendizaje y desarrollo, la comunicación efectiva, es un pilar al momento de iniciar y desarrollar una empresa de cualquier característica.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Belatrix. (2020). Obtenido de www.belatrix.com/uso_de_aplicaciones_moviles_quito
- Chung, L. y. (2018). Obtenido de Consumer acceptance of mobile payment services: An empirical study. *International Journal of Mobile Communications*, 16(5), 581-598.
- Consumer acceptance of mobile payment services: An empirical study. *International Journal of Mobile Communications*, 1. 5.-5. (2018). *Lee y Chung* .
- Ditrendia. (2021). Obtenido de <https://www.marketinginsiderreview.com>
- Geekshubs. (2020). Obtenido de <https://geekshubs.com/>
- Hargittai. (2019). Obtenido de Digital sociologies. *Sociology Compass*, 13(12), e12737
- INEC. (2020). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=quito#:~:text=En%20el%202020%20Quito%20ser%20C3%A1,Estad%20C3%ADstica%20y%20Censos%20\(INEC\).](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=quito#:~:text=En%20el%202020%20Quito%20ser%20C3%A1,Estad%20C3%ADstica%20y%20Censos%20(INEC).)
- Ley de Compañías (2020). Obtenido de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-companias>
- Papke, T. L. (2010). *Design Thinking: Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand*.
- Statista. (2021). Obtenido de <https://es.statista.com/buscar/?q=aplicaciones+moviles+para+el+hogar&qKat=search&newSearch=true&p=1>
- Zhao, C. y. (2018). *Online service platform providers: Matching quality and minimum quality standard*. *Management Science*, 64(6), 2527-2545.