



UNIVERSIDAD CASA GRANDE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIO “SELFASST”:

GERENCIA FINANCIERA

Elaborado por:

RODRIGO IVÁN FLORES TAPIA

Tutoría: LAURA V. GUERRERO CARVAJAL

**TRABAJO DE GRADO**

**Trabajo previo a la obtención del Título de:**

**Licenciado en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

Enero, 2024

## 2. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Rodrigo Iván Flores Tapia declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

Que soy el autor del trabajo de titulación “Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia Financiera”, 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 Marjorie María Quintero Cabeza, Jonathan Gabriel Miñan Santos, 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.



---

Rodrigo Iván Flores Tapia

0103886339

Declaro que

Yo, Rodrigo Iván Flores Tapia en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia Financiera” de la modalidad Modelo 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.



---

Rodrigo Iván Flores Tapia

0103886339

### 3. 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.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Recursos, rentabilidad, optimización, ahorro, liquidez.

#### **5. 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.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	RESUMEN EJECUTIVO	4
2.	PALABRAS CLAVE	6
3.	CONSIDERACIONES ÉTICAS	6
4.	ÍNDICE DE CONTENIDO	7
5.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	9
5.1	ANTECEDENTES:	9
5.2	JUSTIFICACIÓN:	10
6	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	11
6.1	OBJETIVO GENERAL:	11
6.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	12
7	BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	13
8	DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA DESIGN THINKING	15
8.1	EMPATIZAR	15
8.2	DEFINIR	18
8.3	IDEAR	21
8.4	PROTOTIPAR	24
8.5	VALIDAR	26
9	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
10	BIBLIOGRAFÍA	34
11	ANEXOS	35

## 6. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

### 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.

### **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 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.

**Confiable 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.

## **7. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO**

### **8. 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..

### **9. 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.

## **10. 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.

## **11. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA FINANCIERA**

La aplicación que se propone para servicios de mantenimiento y reparaciones en hogares en Guayaquil busca no solo satisfacer las necesidades de los usuarios y profesionales del

sector sino también asegurar la viabilidad financiera y sostenibilidad a largo plazo. Desde la perspectiva de la gerencia financiera, es crucial desarrollar un modelo sólido que garantice la rentabilidad y el crecimiento constante de la empresa.

## **1. Análisis del Mercado Financiero**

### 1.1 Evaluación del Mercado Potencial:

- Identificación de la demanda actual y proyecciones futuras.
- Análisis de la competencia y la participación de mercado.
- Estudio de las tendencias económicas locales e impacto en el sector.

### 1.2 Fijación de Precios y Estrategias:

- Determinación de tarifas competitivas y rentables.
- Exploración de estrategias de descuentos y promociones.
- Adaptación a las variaciones del mercado sin comprometer la rentabilidad.

## **2. Modelo de Ingresos y Estrategias Financieras**

### 2.1 Comisiones por Transacción:

- Establecimiento de comisiones justas para garantizar la atracción de profesionales y la retención de usuarios.
- Análisis de la elasticidad de la demanda frente a cambios en las tarifas.

### 2.2 Modelos de Suscripción Premium:

- Desarrollo de planes premium para profesionales que deseen destacarse.
- Diseño de paquetes atractivos que generen ingresos recurrentes.

### 2.3 Financiamiento Externo:

- Exploración de opciones de financiamiento para el desarrollo y expansión.
- Análisis de riesgos financieros y estrategias de mitigación.

## **3. Desarrollo Tecnológico y Costos Asociados**

### 3.1 Desarrollo de la Plataforma:

- Presupuesto para el desarrollo inicial y actualizaciones periódicas.
- Identificación de posibles obstáculos y soluciones financieras.

### 3.2 Costos Operativos:

- Desglose de los costos operativos, incluyendo marketing, soporte al cliente, y mantenimiento de la plataforma.
- Implementación de medidas para optimizar costos sin comprometer la calidad del servicio.

## **4. Estrategias de Marketing Financiero**

### 4.1 Campañas de Adquisición de Usuarios:

- Evaluación del retorno de inversión (ROI) de campañas publicitarias.
- Seguimiento del costo de adquisición de clientes y su impacto en la rentabilidad.

### 4.2 Programas de Fidelización:

- Desarrollo de programas de lealtad para retener a usuarios y profesionales.
- Medición del impacto financiero de las iniciativas de fidelización.

## **5. Proyecciones Financieras a Corto y Largo Plazo**

### 5.1 Estados Financieros Proyectados:

- Elaboración de estados financieros proyectados basados en escenarios optimistas y conservadores.
- Establecimiento de metas financieras realistas y alcanzables.

### 5.2 Evaluación de Riesgos Financieros:

- Identificación y evaluación de posibles riesgos financieros.
- Desarrollo de estrategias de contingencia para mitigar impactos negativos.

## **6. Aspectos Legales y Cumplimiento Normativo**

### 6.1 Análisis Legal y Tributario:

- Colaboración con asesores legales para garantizar el cumplimiento normativo.
- Establecimiento de reservas financieras para posibles contingencias legales.

### 6.2 Seguridad Financiera:

- Implementación de medidas de seguridad financiera para proteger la información de usuarios y profesionales.
- Cumplimiento de regulaciones locales e internacionales en materia de transacciones y protección de datos.

## **7. Planificación Fiscal y Beneficios Incentivados**

### 7.1 Estrategias Fiscales Eficientes:

- Exploración de incentivos fiscales locales para empresas tecnológicas.
- Optimización de la estructura fiscal para maximizar beneficios y reducir pasivos.

### 7.2 Participación Comunitaria y Responsabilidad Social Empresarial:

- Desarrollo de programas de responsabilidad social empresarial para fortalecer la imagen de la empresa.
- Evaluación del impacto financiero de las iniciativas de responsabilidad social.

## **8. Monitoreo y Evaluación Continua**

### 8.1 Indicadores Clave de Desempeño (KPIs):

- Establecimiento de KPIs financieros para evaluar el rendimiento de la aplicación.
- Implementación de herramientas para el monitoreo en tiempo real de métricas financieras clave.

### 8.2 Iteración y Mejora Continua:

- Ciclos regulares de revisión y mejora del modelo financiero.
- Adaptación a cambios en el mercado y retroalimentación de usuarios y profesionales.

## PRESUPUESTO

### Plan de inversiones, clasificación y fuentes de financiamiento.

De la inversión total a realizarse por un monto de USD \$51.653,00 un valor de USD \$21.033,98 se destinarán para el desarrollo de la parte legal, tecnológica y de marketing de la APP, el resto se destinará para gastos administrativos y para capital de trabajo.

El financiamiento de estos montos está proyectado con aporte de los socios por un monto de USD 38.253,00 y un préstamo bancario por un valor de USD \$13.400,00.

PLAN DE INVERSIONES				DIAS	
<b>ACTIVOS FIJOS</b>				DIAS DE COBRO	2
TERRENO				DIAS DE PAGO	15
OBRAS CIVILES				DIAS DE INVENTARIO	0
MUEBLES Y ENSERES	-				
MAQUINARIAS				PERIODO PRE-OPERATIVO	90
EQUIPOS DE TECNOLOGIA	3,000.00				
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>3,000.00</b>				
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>					
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	1,392.00				
ESTUDIOS					
I +D					
REGISTRO DE MARCA	500.00				
DESARROLLO PÁGINA WEB/APP	5,000.00				
HOSTING/DOMINIO	500.00				
DEPÓSITO ALQUILER	-				
MARKETING (LANZAMIENTO)	13,000.00				
PATENTES Y LICENCIAS	300.00				
GASTOS FINANCIEROS PREOPERATIVOS	341.98				
<b>TOTAL ACTIVO DIFERIDO</b>	<b>21,033.98</b>				
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>					
FACTOR CAJA	13				
<b>CAPITAL DE TRABAJO OPERATIVO</b>					
MATERIALES DIRECTOS	7,332				
MATERIALES INDIRECTOS (INSUMOS VAR	-				
SUMINISTROS Y SERVICIOS					
MANO DE OBRA DIRECTA	-				
MANO DE OBRA INDIRECTA	18,453				
INVENTARIO INICIAL					
<b>CAPITAL DE TRABAJO ADM. Y VTAS</b>					
GASTOS ADM	1,149				
GASTOS DE VTAS	534				
IMPREVISTOS (5%)	150				
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>27,619</b>				
<b>TOTAL PLAN DE INVERSIONES</b>	<b>51,653</b>				
<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>		<b>MONTO</b>	<b>%</b>	<b>COSTO DE K</b>	
PRESTAMO BANCARIO	13,400	25.94%		10.5%	
APORTE DE CAPITAL	38,253	74.06%		15.0%	
<b>TOTAL FINANCIAMIENTO</b>	<b>51,653</b>	<b>100%</b>		<b>13.83%</b>	

TASA MINIMA ACEPTABLE DE RETORNO  
TMAR

Fuente: Elaboración Propia

La tasa de retorno de esta inversión en el escenario planteado es del 13.83% lo que si hace viable el proyecto.

**Política de cobros, pagos y existencias.**

DIAS	
DIAS DE COBRO	2
DIAS DE PAGO	15
DIAS DE INVENTARIO	0

Fuente: Elaboración Propia.

La mayoría de los cobros serán mediante el uso de tarjetas de crédito y débito de los distintos bancos locales, lo que hace que el dinero ingrese a nuestras cuentas hasta en un plazo de 48 horas después de realizado el cobro al cliente, por ese motivo hemos definido DIAS DE COBRO en 2 días.

Para pago a proveedores, hemos definido un pago a los 15 días después de realizado el servicio, ya que es el tiempo que damos de garantía, si después de cumplido este período no han existido reclamos de los clientes o se ha subsanado cualquier trabajo bajo garantía se realiza el pago al proveedor del servicio.

Al ser una empresa de servicios no mantenemos inventario de ningún tipo, los pedidos de materiales los realizamos con la orden de trabajo del profesional después de haber realizado la inspección y haber obtenido la lista de materiales necesarios para la realización del trabajo.

## Programa de producción y ventas.

PROYECCIÓN DE VENTAS PRIMER AÑO													
DEMANDA SERVICIOS - HOGARES	6000	VIDA UTIL		5									
COMPETENCIA	5	PARTICIPACION EN EL MERCADO		20%									
PARTICIPACION MERCADO	2000												
ABSORCIÓN AÑO 1	60%												
CRECIMIENTO VENTAS	10%												
ABSORCIÓN DURANTE AÑO 1													
<b>PRECIO</b>													
	\$ -												
PROMEDIO POR LABOR	\$ 40.00												
PROYECCIÓN ANUAL DE UNIDADES DE VENTA POR MES													
		1	2	3	4	5							
UNIDADES		1,200	1,320	1,452	1,597	1,757							
AÑO 1 MESES													
	ABSORCIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
CANTIDAD PRIMER TRIMESTRE	25%	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300
CANTIDAD SEGUNDO TRIMESTRE	25%												
CANTIDAD TERCER TRIMESTRE	25%												
CANTIDAD CUARTO TRIMESTRE	25%												
TOTAL		300	300	300	600	600	600	900	900	900	1200	1200	1200
	\$ -												
PROMEDIO MENSUAL	\$ 40.00												
VENTAS MENSUAL		\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 36,000.00	\$ 36,000.00	\$ 36,000.00	\$ 48,000.00	\$ 48,000.00	\$ 48,000.00
TOTAL VENTAS		\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 24,000.00	\$ 36,000.00	\$ 36,000.00	\$ 36,000.00	\$ 48,000.00	\$ 48,000.00	\$ 48,000.00
PROYECCIÓN ANUAL DE VENTAS													
		1	2	3	4	5							
VENTAS		\$ 360,000.00	\$ 396,000.00	\$ 435,600.00	\$ 447,204.00	\$ 527,076.00							

Fuente: Elaboración Propia

Obtuvimos la información sobre un promedio de uso de este tipo de servicio en los hogares en la ciudad de Guayaquil y fue de seis mil servicios mensuales, existen 5 competidores en este segmento de servicios y tendríamos una participación del 20% del mercado.

El valor promedio del servicio lo obtuvimos de las encuestas realizadas en el estudio de mercado, ajustado a la realidad actual del país.

### Detalle de costos de producción o generación de servicio.

COSTO VARIABLE UNITARIO	ANUAL		COSTO FIJO	ANUAL
INSUMOS VARIOS	\$ 169.20		MO DIRECTA	0.00
EMPAQUE			MO INDIRECTA	18,453.36
			MAT IND FABRIC (insumos varios)	0.00
<b>TOTAL COSTO VARIABLE</b>	<b>\$ 169.20</b>		<b>TOTAL COSTO FIJO</b>	<b>18,453.36</b>

  

	1	2	3	4	5
PRODUCCIÓN	1200	1320		1452	1597
PRECIO	\$ 804.00				
VENTAS (PXQ)	360,000.00	396,000.00		435,600.00	447,204.00
			527,076.00		
COSTO VARIABLE	203,040.00	223,344.00		245,678.40	270,246.24
			297,270.86		
COSTO FIJO	18,453.36	18,453.36		18,453.36	18,453.36
			18,453.36		
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>221,493.36</b>	<b>241,797.36</b>		<b>264,131.76</b>	<b>288,699.60</b>
			315,724.22		

  

PUNTO DE EQUILIBRIO

$$P.E (ventas) = \frac{\text{Costo fijo total}}{1 - \frac{\text{Costo variable unitario}}{\text{Precio de venta unitario}}}$$

P.E. VENTAS \$ 23,371.93

  

$$P.E (producción) = \frac{\text{Costos fijos totales}}{\text{Precio unitario de venta} - \text{costo variable unitario}}$$

P.E. UNIDADES 29

% P.E./VENTAS 2%

Fuente: Elaboración Propia.

El costo mano de obra directa, es de USD \$18.453,36 los costos variables llegan al orden de los USD \$203.040,00 y los costos fijos a USD \$18.453,36 dando un costo total de producción de USD \$221.493,36.

SUELDOS DE EMPLEADOS	MENSUAL				450				TOTALES		
	EMPLEADOS	SUELDOS BASE	XIII	XIV	APORTE PATRONAL	VACACIONES	FONDO RESERVA	TOTAL UNITARIO	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL	
<b>DIRECTOS</b>											
TECNICOS	4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-
	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-
<b>INDIRECTOS</b>											
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
ASISTENTE CONTABLE	1	\$ 450.00	\$ 37.50	\$ 37.50	\$ 54.68	\$ 18.75	\$ 37.49	\$ 635.91	\$ 635.91	\$ 7,630.92	18,453.36
<b>ADMINISTRATIVOS</b>											
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
<b>VENTAS</b>											
VENEDORES	0	\$ -	\$ -	\$ 37.50	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 37.50	\$ -	\$ -	-
	0	\$ -	\$ -	\$ 37.50	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 37.50	\$ -	\$ -	-

Fuente: Elaboración Propia.

No existen costos directos y los costos indirectos están en el orden de los USD \$18.453,36, los costos administrativos están en el orden de USD \$27.996,12 y no existen costos de venta.

### Gastos de administración, ventas (comisiones) y financieros.

GASTOS ADMINISTRATIVO	1	2	3	4	5	
SUELDO PERSONAL ADM	27,996.12	28,836.00	29,701.08	30,592.12	31,509.88	
ARRIENDO COWORKING	1,800.00	1,854.00	1,909.62	1,966.91	2,025.92	
SERVICIOS BÁSICOS	-	-	-	-	-	
SERVICIOS CONTABLES	-	-	-	-	-	
SERVICIOS LEGALES	600.00	618.00	636.54	655.64	675.31	
SEGUROS	-	-	-	-	-	
SUMINISTROS Y MATERIALES OFICINA	600.00	618.00	636.54	655.64	675.31	
INTERNET	0.00	-	-	-	-	
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y OFICINA	-	-	-	-	-	
PROGRAMA DE RSE	0.00	-	-	-	-	
CAPACITACIÓN	800.00	824.00	848.72	874.18	900.41	
COMUNICACIONES	-	-	-	-	-	
UNIFORMES	25.00	25.75	26.52	27.32	28.14	
ALIMENTACIÓN	0.00	0	0	0	0	
<b>TOTAL GASTO ADMINISTRATIVO</b>	<b>31,821.12</b>	<b>32,775.75</b>	<b>33,759.03</b>	<b>34,771.80</b>	<b>35,814.95</b>	
GASTO DE VENTAS	1	2	3	4	5	
SUELDOS PERSONAL DE VENTAS	-	0	0	0	0	
COMISIONES	0.5%	1,800.00	1,980.00	2,178.00	2,236.02	2,635.38
MARKETING Y PUBLICIDAD	13,000.00	13,390.00	13,791.70	14,205.45	14,631.61	
<b>TOTAL GASTO DE VENTAS</b>	<b>14,800.00</b>	<b>15,370.00</b>	<b>15,969.70</b>	<b>16,441.47</b>	<b>17,266.99</b>	

Fuente: Elaboración Propia.

Tenemos gastos administrativos totales por un valor de USD \$31.821,12 en el primer año y se va elevando año a año ya que se incrementan ciertos gastos como servicios legales, internet, etc.

En gastos de ventas, comisiones por venta y gastos de marketing y publicidad, en el primer año tenemos un monto total de USD \$14.800,00

### Flujo de caja proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO	INV. INICIAL	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>						
RECUPERACIÓN POR VENTAS		270,000.00	387,000.00	425,700.00	444,303.00	507,108.00
<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>						
PAGO A PROVEEDORES		212,264.47	240,951.36	263,201.16	287,675.94	314,598.20
MANO DE OBRA DIRECTA						
MANO DE OBRA INDIRECTA						
GASTOS ADMINISTRATIVOS		31,821.12	32,775.75	33,759.03	34,771.80	35,814.95
GASTOS DE VENTAS		14,800.00	15,370.00	15,969.70	16,441.47	17,266.99
PARTICIPACION DE EMPLEADOS			12,833.26	15,029.32	17,452.06	15,472.91
IMPUESTO A LA RENTA		-	18,180.45	21,291.53	24,723.75	21,919.96
<b>TOTAL EGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>258,885.59</b>	<b>320,110.83</b>	<b>349,250.73</b>	<b>381,065.02</b>	<b>405,073.01</b>
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL</b>		<b>11,114.41</b>	<b>66,889.17</b>	<b>76,449.27</b>	<b>63,237.98</b>	<b>102,034.99</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
CREDITOS BANCARIOS		13,400.00				
APORTE DE CAPITAL		25,826.44				
<b>TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES</b>		<b>39,226.44</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
PAGO DE INTERESES		1,192.04	723.04	254.04	-	-
PAGO DE CREDITO BANCARIO		4,466.67	4,466.67	4,466.67		
<b>INVERSIONES</b>						
ACTIVOS FIJOS						
ACTIVOS DIFERIDOS						
CAPITAL DE TRABAJO						
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES</b>		<b>5,658.71</b>	<b>5,189.71</b>	<b>4,720.71</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>FLUJO NO OPERACIONAL</b>		<b>33,567.73</b>	<b>-5,189.71</b>	<b>-4,720.71</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>FLUJO NETO GENERADO</b>	<b>-51,653</b>	<b>44,682</b>	<b>61,699</b>	<b>71,729</b>	<b>63,238</b>	<b>102,035</b>

Fuente: Elaboración Propia.

El flujo de caja el primer año presenta un panorama positivo y se mantiene así en las proyecciones de los siguientes 4 años.

## Estados de resultados proyectado

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO						ANÁLISIS PORCENTUAL				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
VENTAS	360,000.00	396,000.00	435,600.00	447,204.00	527,076.00	100%	100%	100%	100%	100%
COSTO DE VENTAS	221,493.36	241,797.36	264,131.76	288,699.60	315,724.22	61.53%	61.06%	60.64%	64.56%	59.90%
UTILIDAD BRUTA	138,506.64	154,202.64	171,468.24	158,504.40	211,351.78	38.47%	38.94%	39.36%	35.44%	40.10%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	31,821.12	32,775.75	33,759.03	34,771.80	35,814.95	8.84%	8.28%	7.75%	7.78%	6.80%
GASTOS DE VENTAS	14,800.00	15,370.00	15,969.70	16,441.47	17,266.99	4.11%	3.88%	3.67%	3.68%	3.28%
EBITDA	91,885.52	106,056.89	121,739.51	107,291.13	158,269.83	25.52%	26.78%	27.95%	23.99%	30.03%
GASTOS DE AMORTIZACIÓN	4,138.40	4,138.40	4,138.40	4,138.40	4,138.40	1.15%	1.05%	0.95%	0.93%	0.79%
GASTOS DE DEPRECIACIÓN	1,000.00	1,000.00	1,000.00	-	-	0.28%	0.25%	0.23%	0.00%	0.00%
EBIT	86,747.12	100,918.49	116,601.11	103,152.73	154,131.43	24.10%	25.48%	26.77%	23.07%	29.24%
GASTOS FINANCIEROS	1,192.04	723.04	254.04	-	-	0.33%	0.18%	0.06%	0.00%	0.00%
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN	85,555.08	100,195.44	116,347.07	103,152.73	154,131.43	23.77%	25.30%	26.71%	23.07%	29.24%
15% PARTICIPACIÓN	12,833.26	15,029.32	17,452.06	15,472.91	23,119.71	3.56%	3.80%	4.01%	3.46%	4.39%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	72,721.82	85,166.13	98,895.01	87,679.82	131,011.72	20.20%	21.51%	22.70%	19.61%	24.86%
25% IMPUESTOS	18,180.45	21,291.53	24,723.75	21,919.96	32,752.93	5.05%	5.38%	5.68%	4.90%	6.21%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>54,541.36</b>	<b>63,874.60</b>	<b>74,171.26</b>	<b>65,759.87</b>	<b>98,258.79</b>	<b>15.15%</b>	<b>16.13%</b>	<b>17.03%</b>	<b>14.70%</b>	<b>18.64%</b>

Fuente: Elaboración Propia.

El estado de resultados proyectado siempre es positivo, bajo el escenario planteado, esto nos indica que el negocio es rentable y por ende viable.

## Punto de equilibrio

COSTO VARIABLE UNITARIO	ANUAL	COSTO FIJO	ANUAL
INSUMOS VARIOS	\$ 180.00	MO DIRECTA	28,927.92
EMPAQUE		MO INDIRECTA	0.00
		MAT IND FABRIC (insumos varios)	0.00
<b>TOTAL COSTO VARIABLE</b>	<b>\$ 180.00</b>	<b>TOTAL COSTO FIJO</b>	<b>28,927.92</b>

	1	2	3	4	5
PRODUCCIÓN	400	440	484	532	586
PRECIO	\$ 804.00				
VENTAS (PXQ)	201,000.00	209,040.00	243,210.00	267,510.90	294,284.10
COSTO VARIABLE	72,000.00	79,200.00	87,120.00	95,832.00	105,415.20
COSTO FIJO	28,927.92	28,927.92	28,927.92	28,927.92	28,927.92
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>100,927.92</b>	<b>108,127.92</b>	<b>116,047.92</b>	<b>124,759.92</b>	<b>134,343.12</b>

### PUNTO DE EQUILIBRIO

$$P.E \text{ (ventas)} = \frac{\text{Costo fijo total}}{1 - \frac{\text{Costo variable unitario}}{\text{Precio de venta unitario}}}$$

**P.E. VENTAS \$ 37,272.51**

$$P.E \text{ (producción)} = \frac{\text{Costos fijos totales}}{\text{Precio unitario de venta} - \text{costo variable unitario}}$$

**P.E. UNIDADES 46**

**% P.E./VENTAS 12%**

Fuente: Elaboración Propia.

## Viabilidad financiera

VIABILIDAD FINANCIERA		ROI	597%			
TIR	104.12%	EL PROYECTO ES VIABLE SI TIR MAYOR A TMAR				TMAR
VAN	198,789.03	VAN POSITIVO, EL NEGOCIO SE ACEPTA				10.22%
PAYBACK		PERIODO	INVERSIÓN	FLUJO	RENTABILIDAD EXIGIDA	RECUPERACIÓN INVERSIÓN
		1	51,653		44,682	5,280.97
		2	12,252		61,699	1,252.61
		3	-48,195		71,729	-4,927.45
		4	-124,851		63,238	-12,764.72
		5	-200,854	102,035	-20,535.20	122,570.19
			-323,424.05			
<b>RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO BANCARIO</b>						TASA
		PERIODO	INVERSIÓN	FLUJO	RENTABILIDAD EXIGIDA (BANCO)	RECUPERACIÓN INVERSIÓN
		1	13,400.00		44,682.14	1,407.00
		2	-29,875.14		61,699.46	-3,136.89
		3	-94,711.49		71,728.56	-9,944.71
		4	-176,384.76		63,237.98	-18,520.40
		5	-258,143.13	102,034.99		
<b>RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO ACCIONISTAS</b>						TASA
		PERIODO	INVERSIÓN	FLUJO	RENTABILIDAD EXIGIDA	RECUPERACIÓN INVERSIÓN
		1	25,826		44,682	3,873.97
		2	-14,982		61,699	-2,247.26
		3	-78,928		71,729	-11,839.27
		4	-162,496		63,238	-24,374.44
		5	-250,109	102,035		

Fuente: Elaboración Propia.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es mayor a Tasa Mínima Atractiva (TMAR) por lo que el proyecto se acepta.

## Análisis de sensibilidad

VIABILIDAD FINANCIERA		ROI	597%		
TIR	72.70%	EL PROYECTO ES VIABLE SI TIR MAYOR A TMAR			TMAR
VAN	124,085.24	VAN POSITIVO, EL NEGOCIO SE ACEPTA			10.22%
PAYBACK	PERIODO	INVERSIÓN	FLUJO	RENTABILIDAD EXIGIDA	RECUPERACIÓN INVERSIÓN
	1	51,653	31,182	5,280.97	25,901.18
	2	25,752	42,349	2,632.84	39,716.62
	3	-13,965	50,444	-1,427.77	51,871.32
	4	-65,836	41,023	-6,731.07	47,753.89
	5	-113,590	76,680	-11,613.40	88,292.99
		-201,883.13			
RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO BANCARIO					TASA
					10.50%
	PERIODO	INVERSIÓN	FLUJO	RENTABILIDAD EXIGIDA (BANCO)	RECUPERACIÓN INVERSIÓN
	1	13,400.00	31,182.14	1,407.00	29,775.14
	2	-16,375.14	42,349.46	-1,719.39	44,068.85
	3	-60,443.99	50,443.56	-6,346.62	56,790.18
	4	-117,234.17	41,022.83	-12,309.59	53,332.42
	5	-170,566.59	76,679.59		
RECUPERACIÓN DE FINANCIAMIENTO ACCIONISTAS					TASA
					15%
	PERIODO	INVERSIÓN	FLUJO	RENTABILIDAD EXIGIDA	RECUPERACIÓN INVERSIÓN
	1	25,826	31,182	3,873.97	27,308.18
	2	-1,482	42,349	-222.26	42,571.72
	3	-44,053	50,444	-6,608.02	57,051.58
	4	-101,105	41,023	-15,165.76	56,188.58
	5	-157,294	76,680	-	76,679.59

Fuente: Elaboración Propia.

El análisis de sensibilidad presentado con una disminución del 5% en las ventas nos muestra que el proyecto incluso con un escenario un poco más ácido sigue siendo posible y viable.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se ha abordado de manera integral la creación y evaluación de un modelo de negocio destinado a una aplicación de servicios de mantenimiento y reparaciones en hogares en la ciudad de Guayaquil, con mi enfoque particular en la perspectiva financiera. A lo largo del análisis detallado de diversos aspectos financieros, desde la fijación de precios hasta la proyección financiera a largo plazo, se han identificado oportunidades y estrategias cruciales que aseguran la viabilidad económica del proyecto.

La adopción de un modelo de ingresos basado en comisiones por transacción ha demostrado ser un enfoque rentable y sostenible. La flexibilidad para ajustar las tarifas, la consideración de la elasticidad de la demanda y la diversificación de los ingresos a través de modelos de suscripción premium para profesionales brindan una base financiera robusta. Este modelo no solo garantiza una fuente constante de ingresos, sino que también incentiva la participación activa de profesionales en la plataforma.

La combinación de estrategias financieras, como campañas de adquisición de usuarios y programas de fidelización, ha sido clave para asegurar un flujo constante de clientes y profesionales. La fijación de precios competitivos y la evaluación continua de las estrategias de marketing permitirán adaptarse eficientemente a las dinámicas cambiantes del mercado, garantizando así la maximización de ingresos y la captura de participación de mercado.

El análisis detallado de los costos asociados al desarrollo y operación de la plataforma ha permitido identificar áreas de eficiencia y optimización. La asignación de recursos de manera estratégica, la implementación de tecnologías eficientes y la vigilancia constante de los costos operativos garantizan la maximización de los márgenes de beneficio, sin comprometer la calidad de los servicios ofrecidos.

La elaboración de proyecciones financieras a corto y largo plazo ha brindado una visión clara de la viabilidad del modelo de negocio. La consideración de múltiples escenarios, desde los más optimistas hasta los más conservadores, proporciona una base para la toma de decisiones informada y la preparación para posibles eventualidades.

Este modelo de negocio no solo busca generar beneficios económicos para la empresa y sus inversionistas, sino que también contribuye a la estabilidad económica local. Al

conectar a profesionales locales con propietarios de hogares, la aplicación se convierte en un motor económico que estimula el crecimiento del sector de servicios de mantenimiento en Guayaquil, generando empleo y promoviendo la prosperidad económica en la comunidad.

En conclusión, el modelo de negocio propuesto para la aplicación de servicios de mantenimiento y reparaciones en hogares en Guayaquil no solo es viable desde el punto de vista financiero, sino que también promete contribuir de manera significativa al desarrollo económico local. La combinación de estrategias financieras sólidas, tecnología eficiente y un enfoque centrado en el usuario posiciona a esta aplicación como una solución integral y sostenible. La mejora continua, la adaptación ágil a cambios en el entorno económico y la atención constante a la retroalimentación del mercado son esenciales para garantizar el éxito continuo y la relevancia a largo plazo de esta propuesta de negocio.

Como recomendación, la sostenibilidad a largo plazo de la aplicación para servicios de mantenimiento y reparaciones en hogares en Guayaquil depende en gran medida de una gestión financiera sólida y estratégica.

La realidad económica y de mercado está en constante evolución. Es crucial establecer un sistema robusto de monitorización de indicadores financieros y actualizar regularmente el modelo financiero de acuerdo con los cambios en el entorno. Esto permitirá una adaptación proactiva a situaciones inesperadas y la optimización continua de estrategias financieras.

Mantener costos operativos eficientes es esencial. La revisión periódica de los gastos, la identificación de posibles áreas de ahorro y la implementación de tecnologías eficientes

contribuirán a maximizar los márgenes de beneficio. La gestión proactiva de costos también facilitará la adaptación a cambios en la estructura de gastos en función de la escala y la evolución del negocio.

Mantener costos operativos eficientes es esencial. La revisión periódica de los gastos, la identificación de posibles áreas de ahorro y la implementación de tecnologías eficientes contribuirán a maximizar los márgenes de beneficio. La gestión proactiva de costos también facilitará la adaptación a cambios en la estructura de gastos en función de la escala y la evolución del negocio.

La retroalimentación constante de usuarios y profesionales es invaluable. Establecer un sistema eficiente para recopilar y analizar comentarios proporcionará información valiosa para realizar mejoras continuas en la aplicación. La adaptación rápida a las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios garantizará la relevancia a largo plazo de la plataforma.

## BIBLIOGRAFÍA

Belatrix. (2020). Obtenido de [www.belatrix.com/uso\\_de\\_aplicaciones\\_moviles\\_quito](http://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%20s er%C3%A1,Estad%C3%ADstica%20y%20Censos%20\(INEC\)](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=quito#:~:text=En%20el%202020%20Quito%20s er%C3%A1,Estad%C3%ADstica%20y%20Censos%20(INEC)).

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.

## ANEXOS