



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**CARRERA DE FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO/A EN  
FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

**TEMA:**

**“ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
APLICACIÓN MÓVIL DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE  
PORTOVIEJO.”**

**AUTOR:**

**ERICK RUBÉN MACAY MOLINA**

**TUTOR:**

**ING. GRACE BEATRIZ RODRÍGUEZ LOOR**

**PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR**

**2020**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Ing. Grace Rodríguez Loor, catedrática de la carrera de Finanzas y Relaciones Comerciales, de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

### **CERTIFICA:**

Que el egresado Macay Molina Erick Rubén, realizó su trabajo de titulación denominado: “Estudio de prefactibilidad para la creación de una aplicación móvil de servicios en la ciudad de Portoviejo”, previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas y Relaciones Comerciales, bajo mi dirección y supervisión, la misma que se encuentra concluida en su totalidad.

---

Ing. Grace Beatriz Rodríguez Loor

**TUTOR**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

El trabajo de titulación “Estudio de prefactibilidad para la creación de una aplicación móvil de servicios en la ciudad de Portoviejo”, presentado por el egresado Macay Molina Erick Rubén, luego de haber sido analizada y revisada por los señores miembros del tribunal en cumplimiento de lo establecido en la ley, se da por aprobada.

### **TRIBUNAL**

\_\_\_\_\_  
Ing. Andrea L. Ruiz Vélez  
**COORDINADOR DEL ÁREA EMPRESARIAL**

\_\_\_\_\_  
Ing. Grace B. Rodríguez Looor  
**TUTOR**

\_\_\_\_\_  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

\_\_\_\_\_  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DEL AUTOR**

La responsabilidad del contenido de este trabajo de investigación titulado: “Estudio de prefactibilidad para la creación de una aplicación móvil de servicios en la ciudad de Portoviejo”, ideas, resultados y conclusiones es responsabilidad del autor: Macay Molina Erick Rubén.

---

Macay Molina Erick Rubén  
**AUTOR**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicada a las dos personas más importantes en mi vida, mis padres: Jessenia y Rubén. Gracias a ellos, a su apoyo y esfuerzo logro culminar esta etapa, por siempre creer en mí, y a pesar de las dificultades que se presentaran a lo largo de la carrera estuvieron siempre apoyándome.

A mi hermana Nicole por estar conmigo en cada momento difícil y enseñarme lo que es la responsabilidad y el respeto.

Agradezco a Dios por darme una familia tan valiente y darme la oportunidad de compartir este momento con ellos, lo que soy es por ellos y lo que haré ahora es por mí y para el orgullo de ellos, si en mis manos está.

Erick Macay

## AGRADECIMIENTO

Lo más difícil que se me presentó en el trabajo de investigación es agradecer, son muchos por la cual estoy aquí culminando esta etapa de mi vida. Agradezco a Dios por darme la suerte de poder estar y vivir cada momento; a mi familia, por su ejemplo y lucha cada día; a mis abuelos Zully y Sócrates por enseñarme el valor más importante de mi vida que es el respeto; a mi abuela Mami Chelo, su ejemplo de fortaleza me ha ayudado a combatir muchas batallas.

A mis amigas Gema, Michelle y María Elena, por sus palabras y compañía en toda mi etapa universitaria; a mi hermano Adrián Cano por estar ahí siempre y enseñarme a nunca rendirme y ver el lado positivo de cada error o caída.

A mi directora de tesis, la Ing. Grace Beatriz Rodríguez Loor, por su dedicación y esfuerzo, creyendo en mí siempre, me ayudó a culminar con éxito el trabajo investigativo.

Gracias a todas las personas que me acompañaron y apoyaron durante este largo camino compartiendo muchos momentos únicos e inolvidables.

Erick Macay

## RESUMEN EJECUTIVO

**Tema:** Estudio de prefactibilidad para la creación de una aplicación móvil de servicios en la ciudad de Portoviejo.

**Autor:** Erick Rubén Macay Molina.

La tecnología hoy en día, va tomando más fuerza y es un factor primordial e importante en la vida de las personas; han existido muchos avances y en este caso las aplicaciones móviles no se quedan atrás, es notable el cambio que se ha originado en estos últimos años, pasaron de ser simples juegos y aplicaciones como agenda o reloj, hasta convertirse en una gran fuente de desarrollo y crecimiento para las empresas o emprendimientos, con el fin de generar mayores ingresos y mejorar la calidad de vida de las personas. Por tal motivo, para la creación de una aplicación móvil de servicios es necesario implementar un estudio de prefactibilidad que indique las características e información necesarias mediante el estudio de mercado, técnico, administrativo – legal y financiero, con la finalidad de obtener los mejores resultados para conocer si el proyecto es viable o no, de esta manera tomar las decisiones para que el servicio a ofrecer cumpla con todos los requisitos y tenga una buena aceptación dentro del mercado.

**Palabras claves:** Estudio de prefactibilidad, aplicación móvil, estudio financiero, desarrollo económico, servicio.

## ABSTRACT

**Topic:** Designing a mobile application and its impact on the job placement in the city of Portoviejo.

**Author:** Erick Rubén Macay Molina.

Technology now a days is a lot stronger and has become an important key and role in the everyday lives of people. There has been a lot of advances in technology and mobile applications don't stay far behind, it's very noticeable the impact it has made into society over the years. These apps went from being just entertainment such as games or just looking at the time. They have become very fundamental for many companies to help shape society and be fundamental into the everyday lives of many people. For this reason, for the creation of a mobile service application it is necessary to implement a pre-feasibility study that indicates the characteristics and necessary information through the market, technical, administrative-legal and financial study, in order to obtain the best results to know if the project is viable or not, in this way to make decisions so that the service being offered meets all the requirements and has a good acceptance in the market.

**Keywords:** Pre-feasibility study, mobile application, financial study, economic development, service.

## TABLA DE CONTENIDOS

Certificación del tutor	ii
Certificación del tribunal examinador	iii
Declaración del autor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen Ejecutivo	vii
Abstract	viii
Introducción	xvi
Capítulo I	1
1. Aspectos Generales	1
1.1.Tema	1
1.2.Problema	1
1.3.Antecedentes del problema	1
1.3.1. Planteamiento del problema	1
1.3.2. Contextualización histórica social del problema	3
1.4.Delimitación del problema	3
1.5.Objetivos	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	4
1.6.Justificación	5
Capítulo II	6

2. Marco Teórico	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Fundamentación teórica	10
2.3. Marco conceptual	12
2.4. Fundamentación legal	13
2.5. Hipótesis	14
2.5.1. Hipótesis lógica	14
2.5.2. Hipótesis nula	14
2.5.3. Hipótesis estadística	15
2.6. Señalización de las variables	15
2.6.1. Variable independiente	15
2.6.2. Variable dependiente	15
2.7. Operacionalización de las variables	16
2.7.1. Estudio de prefactibilidad	16
2.7.2. Aplicación móvil	17
Capítulo III	18
3. Marco metodológico	18
3.1. Tipos de investigación	18
3.1.1. Investigación exploratoria	18
3.1.2. Investigación descriptiva	18
3.1.3. Investigación analítica	18
3.1.4. Investigación sintética	19
3.1.5. Investigación propositiva	19
3.2. Modalidad de la investigación	19
3.2.1. Modalidad bibliográfica	19

3.2.2. Modalidad de campo	19
3.3.Métodos y técnicas	20
3.3.1. Métodos	20
3.3.2. Técnicas	20
3.4.Población y muestra	21
3.4.1. Tipo de muestra	21
3.4.2. Tamaño de la muestra	21
3.5.Recursos	22
3.5.1. Humanos	22
3.5.2. Materiales	22
3.5.3. Tecnológicos	22
3.5.4. Económicos	22
3.6.Fuentes y procesamiento de la información	22
3.7.Presupuesto de gastos	23
3.8.Cronograma	24
Capítulo IV	25
4. Estudio de prefactibilidad	25
4.1.Estudio de mercado	25
4.1.1. Objetivos	25
4.1.2. Análisis de la demanda	26
4.1.3. Análisis de la oferta	26
4.1.4. Resultados de la investigación de campo	27
4.2.Estudio Técnico	28
4.2.1. Localización del proyecto	28
4.2.2. Tamaño óptimo	29

4.2.3. Ingeniería del proyecto	29
4.2.4. Resultados de la investigación de campo	30
4.3. Estudio administrativo y legal	30
4.3.1. Funciones administrativas	31
4.3.2. Estructura Organizacional	31
4.3.3. Marco Legal	32
4.3.4. Resultados de la investigación de campo	32
4.4. Estudio financiero	33
4.4.1. Importancia	33
4.4.2. Financiamiento	34
4.4.3. Rentabilidad	35
4.4.4. Resultados de la investigación de campo	35
Capítulo V	37
5. Aplicación móvil	37
5.1. Emprendimiento	37
5.1.1. Actitud emprendedora	38
5.1.2. Innovación	38
5.1.3. Desarrollo local	39
5.1.4. Resultados de la investigación de campo	40
5.2. Desarrollo organizacional	41
5.2.1. Estructura organizacional	42
5.2.2. Desempeño gerencial y organizacional	42
5.2.3. Diseño organizacional	43
5.2.4. Resultados de la investigación de campo	44
5.3. Producción	44

5.3.1. Planificación	44
5.3.2. Factores de la planificación	45
5.3.3. Procesos e ingeniería	46
5.3.4. Resultados de la investigación de campo	46
5.4. Control financiero	47
5.4.1. Objetivos	47
5.4.2. Herramientas básicas	48
5.4.3. Estrategias de implementación	48
5.4.4. Resultados de la investigación de campo	49
Conclusiones	51
Capítulo VI	53
6. Propuesta	53
6.1. Identificación	53
6.2. Misión	53
6.3. Visión	53
6.4. Beneficiarios	53
6.5. Descripción de la propuesta	54
Referencias	88
Apéndices	94

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1: Presupuesto de gastos.	23
Tabla 2: Cronograma	24
Tabla 3: Segmentación de mercado a futuros clientes que se beneficiarán de la App HeyServices, y de sus múltiples servicios.	56
Tabla 4: Producto	60
Tabla 5: Precio	61
Tabla 6: Plaza	61
Tabla 7: Promoción	62
Tabla 8: Factores de localización	64
Tabla 9: Disponibilidad de insumos y materia prima	73
Tabla 10: Disponibilidad de maquinarias y equipos	73
Tabla 11: Foda	75
Tabla 12: Activos fijos	77
Tabla 13: Depreciación de activos	78
Tabla 14: Activos intangibles	78
Tabla 15: Gastos administrativos	79
Tabla 16: Gastos de ventas	80
Tabla 17: Total de gastos operacionales	80
Tabla 18: Total de gastos no operacionales	81

Tabla 19: Capital de trabajo	81
Tabla 20: Inversión total	81
Tabla 21: Requerimientos de ingresos	82
Tabla 22: Ingresos proyectados a 5 años	82
Tabla 23: Total de egresos	83
Tabla 24: Fuentes y usos de fondos	84
Tabla 25: Estructura del financiamiento	84
Tabla 26: Estado de resultados	85
Tabla 27: Flujo neto de fondos	86

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Marketing Mix de HeyServices	59
Figura 2: Croquis de la ubicación	65
Figura 3: Área de la ubicación de la aplicación	68
Figura 4: Estructura de oficina	68
Figura 5: Organización de la empresa	69
Figura 6: Registro e iniciar sesión	74
Figura 7: Solicitud del servicio	74

## Introducción

El presente trabajo de investigación demuestra la problemática de las amas de casa y jefes de familia, que al requerir un servicio para arreglar problemas del hogar no cuentan con datos relevantes, sobre la calidad del servicio de un trabajador en libre ejercicio. La investigación permitió indagar sobre si existe una aplicación móvil de servicios dentro de la ciudad de Portoviejo. El presente trabajo pretende dar solución a dicho problema, mediante la creación de una aplicación móvil de servicios llamada HeyServices, cuya finalidad es, brindar al cliente la oportunidad de proporcionar contactos de diferentes servicios domésticos que permitan satisfacer sus necesidades mediante el uso de la aplicación. De igual manera se beneficia a trabajadores que no cuenten con una fuente de ingresos permanente, para que sean aliados estratégicos de la empresa y puedan ofrecer sus servicios.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se encuentra el problema, el planteamiento del problema, la contextualización histórica social del problema, la delimitación del problema en tiempo y espacio, los objetivos tanto el general como los específicos y la justificación.

En el segundo capítulo, se considera el marco teórico, la fundamentación teórica, el marco conceptual, la fundamentación legal, hipótesis y la identificación de las variables.

En el tercer capítulo, hace referencia a los tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, analítica, sintética y propositiva; la modalidad de la investigación fue bibliográfica y de campo; los métodos que se utilizaron fueron: deductivo, hipotético, analítico y cualitativo; la técnica realizada fueron las encuestas realizadas a posibles clientes y trabajadores, además de las entrevistas realizadas a la Ing. Gissela Bravo Rosillo y el Ing. Verni Jácome Santos docentes de la Universidad San Gregorio de Portoviejo; de igual manera se indicaron los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos presentes en el trabajo de investigación, así como el presupuesto y cronograma.

En el cuarto capítulo, se hizo un análisis de la variable independiente y en el quinto capítulo el análisis de la variable dependiente, en ambos casos se estudiaron sus respectivas categorías e indicadores agregándose los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo.

En el sexto capítulo, se diseñó una propuesta, que consiste en la creación de una aplicación móvil de servicios con sus respectivos estudios como: mercado, administrativo – legal, técnico y financiero.

# CAPÍTULO I

## 1. Aspectos generales

### 1.1. Tema

Estudio de prefactibilidad para la creación de una aplicación móvil de servicios en la ciudad de Portoviejo.

### 1.2. Problema

Inexistencia de un estudio de prefactibilidad de una aplicación móvil para ofrecer servicios para el hogar en la ciudad de Portoviejo.

### 1.3. Antecedentes del problema

#### 1.3.1. Planteamiento del problema

El uso de las aplicaciones móvil en el mundo no deja de crecer constantemente, y conforme se desarrolle más Smartphone y así el crecimiento de nuevas aplicaciones, los teléfonos inteligentes y tabletas se acercan a los 3.000 millones de dispositivos en todo el mundo, una cifra que superará los 6.200 millones para el 2020 (FMI, 2018).

Por ende, las aplicaciones se han convertido en un incentivo más para la generación de empleos, la Unión Europea considera o contabiliza como empleos indirectos creando más 1,6 millones de plazas de trabajo, una cifra muy similar a las de los Estados Unidos (CEUPE, 2019).

Según los datos mostrados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2016), hasta la fecha se contabilizó 3,084.886 ecuatorianos que tendrían un Smartphone. En Ecuador están ingresando en esta nueva tendencia de aplicaciones móviles, se considera que las personas de joven generación buscan crear sus propios negocios exitosos, es un campo al cual es fácil de ingresar y muy difícil de mantenerse. A partir de lo expuesto surge la interrogante sobre las diferentes soluciones que necesitan las personas que viven en una determinada ciudad del país, es la pregunta que se plantea para crear una aplicación de servicios, las entidades financieras utilizan este nuevo campo para la atracción de nuevos clientes y a su vez la facilidad a sus clientes de realizar transacciones sin necesidad de acercarse a las oficinas.

Manabí es una ciudad atraída por el comercio y por las nuevas tendencias en negocios, dentro de esta ciudad se encuentra gente muy emprendedora además de una gran demanda de servicios para ofrecer, lamentablemente muchas de las personas presentan desconfianza en contratar algún tipo de servicios o compras mediante el teléfono móvil.

En la ciudad de Portoviejo, muchos de sus ciudadanos desconocen sobre la calidad de los servicios de personas que ofrecen soluciones para el hogar, esto por cuanto no existe un directorio que proporcione dato de los contratistas, es muy bueno reconocer que existen unas cuantas aplicaciones de servicios, como por ejemplo, solicitar un taxi, en el país son las aplicaciones de servicios de taxis o de transporte las que más lideran y se mantienen en el mercado, en Portoviejo de a poco se ha reaccionado muy bien a esta nueva tendencia de solicitar un servicio, lo que nos da a entender que los ciudadanos son muy capaces de manejar esta tecnología y sacarle el mayor provecho.

### **1.3.2. Contextualización histórico social del problema**

“Las primeras aplicaciones móviles datan de finales de los años 90, eran lo que conocemos como la agenda, juegos como el snake, entre otros. Estas aplicaciones cumplían funciones básicas y su diseño era bastante simple.” (Macero, 2018). Históricamente Portoviejo por naturaleza es conocida por ser una ciudad involucrada al comercio, gran parte de sus habitantes realizan distintos tipos de actividades comerciales y emprendimientos con el fin de generar ingresos para el bienestar común, pero no todos los negocios están involucrados a la tecnología generando así una falta de oportunidad que debe ser aprovechada, tanto para el bien de los trabajadores como también para la satisfacción de los clientes.

Con el paso del tiempo la sociedad de a poco se va involucrando en el fenómeno global que es la tecnología, su uso es considerado indispensable. La evolución de las aplicaciones móviles en el mercado es más notorio y necesario, varios negocios y emprendimientos se manejan a través de este, facilitando y mejorando la experiencia a los clientes

Hoy en día en la ciudad de Portoviejo no existe una aplicación móvil de servicios para el hogar, en varias ocasiones a las personas se les dificulta encontrar a un trabajador que le pueda ayudar con algún arreglo o mantenimiento en el hogar, por tal motivo es importante el diseño y desarrollo de una aplicación móvil que oferte servicios dedicados al hogar, aportando también al índice de empleo en la ciudad.

### **1.4. Delimitación del problema**

**Campo:** Empresarial.

**Área:** Estudio de prefactibilidad.

**Aspecto:** Aplicaciones móviles.

**Problema:** Inexistencia de un estudio de prefactibilidad de una aplicación móvil para ofrecer servicios para el hogar en la ciudad de Portoviejo.

**Tema:** Estudio de prefactibilidad para la creación de una aplicación móvil de servicios en la ciudad de Portoviejo.

**Delimitación espacial:** La investigación se realizará en la ciudad de Portoviejo.

**Delimitación temporal:** La investigación se realizará en el período mayo-septiembre 2020.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Elaborar un estudio de prefactibilidad para la creación de una aplicación móvil para ofrecer servicios para el hogar en la ciudad de Portoviejo.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Establecer un estudio de mercado para el desarrollo del emprendimiento.
- Efectuar un estudio técnico relacionándolo con el proceso e ingeniería del proceso productivo.
- Identificar un estudio administrativo y legal en función de un desarrollo organizacional.
- Realizar un estudio financiero para el control financiero demostrando la rentabilidad del proyecto.

## **1.6. Justificación**

El tema de investigación, surge, como una necesidad ante la problemática presentada, sobre la inexistencia de una aplicación móvil de servicios para el hogar, y una gran oportunidad, considerando el momento por el que atraviesa el mundo, en donde las aplicaciones móviles se han convertido en una herramienta tecnológica de gran utilidad, su importancia radica en que son utilizadas como un canal de comunicación rápida y ágil, donde los usuarios acceden a información desde cualquier lugar de manera efectiva con tan solo un dispositivo móvil con conexión a internet.

El trabajo de investigación es novedoso, ya que la aplicación móvil brinda la facilidad al usuario de contratar a una persona con todas las normas de seguridad para que realice los arreglos o mantenimientos en el hogar, pero además, gracias al diseño de la aplicación móvil, se da la oportunidad al crecimiento a la inserción laboral en la ciudad de Portoviejo que cada vez es alarmante. De esta manera, se puede definir que los resultados de la investigación contribuirán a los habitantes de la ciudad de Portoviejo y a las personas que realicen servicios relacionados con el hogar; a su vez, servirá como material de consulta para quienes necesiten información sobre lo que constituye el diseño de una aplicación móvil de servicios en la inserción laboral.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Como antecedentes investigativos para el presente trabajo de investigación se consideran los siguientes:

En la Universidad Nacional de Altiplano, en Perú, se analizó el tema “Aplicación móvil en Android y Symbian para la gestión de la información turística en la región de Puno-2012”, en el año 2015, por los autores Ramos Paúl y Aguilar Estuardo, quienes concluyeron que “La información turística es relevante en el sentido que es un servicio básico, para guiar y orientar la estadía de los turistas, en tal sentido lograr brindar un adecuado servicio de información es un hecho fundamental en la actividad turística”.

En la Universidad EAFIT, en Colombia, se estudió el tema “Estudio de factibilidad de la creación de una aplicación digital, que permita la enseñanza del idioma inglés a niños con dislexia, bajo los lineamientos de la metodología ONUDI”, en el año 2018, por el autor Arango Sebastián, quien manifiesta que “es un servicio nuevo en el mercado colombiano, y que se pensará para ayudar a los niños con dislexia, pero también podrá ser utilizado por personas que no tengan esta dificultad.

En la Universidad Libre, en Colombia, se consideró el tema “Diseño de una aplicación móvil para la oferta de servicios de información (tendencias, precios y ubicación) enfocado a las prendas de vestir, accesorios calzado en la ciudad de Bogotá D.C.”, en el año 2016, por los autores Brito Mezly y Pinzón Ángel, quienes consideran que “En un entorno cada vez más competitivo y abierto, las herramientas tecnológicas

se han constituido como elementos indispensables para optimizar y mejorar los procesos de acción y comunicación”.

En la Universidad San Ignacio de Loyola, en Perú, se estudió el tema “Implantación de un aplicativo móvil comercial para incrementar las ventas en una empresa administradora de camposantos”, en el año 2017, por el autor Vento Jhonatan, quien concluye que “la implantación de un aplicativo móvil permitirá apertura a la movilidad de los datos a otros entornos y procesos de la empresa en estudio, lo cual permite a esta aplicación ser escalable, explotando las características de esta tecnología y poniendo de manifiesto en la optimización a nivel de costos en otras áreas de la empresa”.

En la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en Colombia, se analizó el tema “Estudio de prefactibilidad para el diseño de una aplicación para dispositivos móviles que permita el pago de servicios públicos de manera segura y confiable”, en el año 2017, por el autor Contreras Fabio, quien sostiene que “Las aplicaciones móviles, no son solo para ocio y entretenimiento, actualmente se está apoyando mucho esta industria para que se desarrollen APPS para facilitar la vida de las personas, una de las tantas cosas que podemos realizar por medio de esta tendencia, es facilitar el pago de los servicios públicos”.

En la Universidad de Guayaquil, en Ecuador, se consideró el tema “Propuesta tecnológica de una aplicación móvil para la gestión de toma de pedidos en Fruti Café en la ciudad de Guayaquil”, en el año 2016, por los autores Cabrera Luis y Espinoza Estefany, quienes concluyeron que “Las aplicaciones móviles son una herramienta habitual para los compradores que quieren acceder a información de la marca, empresa o negocio con solo tener un dispositivo móvil, mediante esta herramienta las

empresas pueden mostrar sus productos, servicios, novedades, promociones y mejorar la experiencia del usuario”.

En la Universidad Nacional de Loja, en Ecuador, se estudió el tema “Desarrollo de una aplicación móvil Android para la búsqueda de plazas disponibles en un parqueadero”, en el año 2015, por la autora Chinchay Marjorie, quien sostiene que “La búsqueda de parqueaderos por la razón social o dirección permitirá a los usuarios acceder más fácilmente a los parqueaderos de su preferencia y la visualización de plazas libres optimizar tiempo en la búsqueda de un espacio disponible”.

En la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, en Ecuador, se analizó el tema “Diseño e implementación de una aplicación móvil para el proceso de reservación de habitaciones en el Hostal Quinta Sur”, en el año 2016, por el autor Auz Jorge, quien considera que “Las aplicaciones móviles son una herramienta habitual para los compradores que quieren acceder a información de la marca, empresa o negocio con solo tener un dispositivo móvil, mediante esta herramienta las empresas pueden mostrar sus productos, servicios, novedades, promociones y mejorar la experiencia del usuario”.

En la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, en Ecuador, se estudió el tema “Desarrollo de una aplicación, para dispositivos móviles que permita administrar pedidos y controlar rutas de los vendedores, aplicada a la empresa: Almacenes Juan Eljuri Cia. Ltda., división perfumería”, en el año 2015, por el autor Cajilima José, quien concluyó que “hoy en día un gran número de compañías, sobre todo las del sector de ventas se ven impulsadas a tener o desarrollar su propia

aplicación móvil para sacar ventaja ante la competencia y así llegar a muchos otros mercados y agilizar sus procesos”.

En la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en Ecuador, se consideró el tema “Implementación de una aplicación para pedidos de comidas rápidas a domicilio en Italian Gourmet”, en el año 2014, por la autora Borbor Melissa, quien concluye que “Los beneficios que ofrecerá la aplicación móvil serán mostrar información actualizada referente al negocio, los productos disponibles, las promociones, y además realizar pedidos y revisar el estado en que se encuentre el pedido”.

En la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en Ecuador, se estudió el tema “Desarrollo de una aplicación móvil para la geolocalización de edificios y facultades de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a través de la tecnología de realidad aumentada”, en el año 2018, por el autor Paz Luis, quien considera que “Estudio de prefactibilidad para el diseño de una aplicación para dispositivos móviles que permita el pago de servicios públicos de manera segura y confiable”.

En la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en Ecuador, se consideró el tema “Implementación de una Aplicación Informática para el Control de Asistencia estudiantil mediante registro biométrico en la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales de la Universidad Estatal del Sur de Manabí”, en el año 2016, por el autor Tumbaco Danilo, quien concluye que “La automatización del registro de asistencias a clases permitirá un control en tiempo real de factores como atrasos, ausentismo por parte de los estudiantes y que en muchas ocasiones no es conocido por parte de las Autoridades de manera oportuna”.

En la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en Ecuador, se analizó el tema “Aplicación móvil con realidad aumentada para la obtención interactiva de información de los objetos expuestos en el Museo Universitario Pacocha de la ciudad de Manta”, en el año 2017, por el autor Mera Luis, quien considera que “los visitantes del museo se sintieron atraídos a utilizar la aplicación ya que permite interactuar con elementos virtuales en sus Smartphone al mismo tiempo que obtiene la información necesaria con tan solo apuntar la cámara a un marcador específico”.

En la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, en Ecuador, se refirió el tema “Aplicación Android en la gestión de lectura de medidores de agua en la empresa EMAARS-EP de la Estancilla del cantón Tosagua”, en el año 2018, por los autores Anchundia Pablo y Sacón Andrea, quienes concluyeron que “la implementación de la aplicación móvil tendrá un papel muy importante dentro de la empresa ya que de ella dependerá directamente el cobro justo de la planilla de cada uno de los consumidores del servicio de agua potable que brinda la EMAARS-EP”.

En la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en Ecuador, se estudió el tema “Desarrollo de una aplicación móvil y una guía turística para potenciar la matriz productiva económica en el Gad del cantón Puerto López”, en el año 2019, por la autora Pilligua Melissa, quien señala que “los dispositivos móviles se están convirtiendo en una herramienta de gran importancia debido a lo sencillo que hacen para el usuario ubicar lugares dónde alimentarse, para explorar o simplemente lugares dónde llegar a descansar durante sus travesías. La incorporación de las nuevas tecnologías de la información (Tic’s), incluso en el sector turístico, se prevé como soporte fundamental para el crecimiento de este”.

## 2.2. Fundamentación teórica

La fundamentación teórica se basará en la investigación de Jorge Eliécer Prieto Herrera de nacionalidad colombiana, quien cuenta con estudios superiores en Administración de empresas y posgrados en marketing y punto de venta, proyectos de desarrollo, metodología docente universitaria, gerencia de recursos humanos, negocios internacionales, entre otros, magíster en docencia y candidato a doctor en educación. Capacitador y motivador profesional, conferencista nacional e internacional, docente universitario, asesor de empresas y consultor organizacional. Colabora con periódicos y revistas en la elaboración de artículos relacionados con la administración, docencia, gerencia, marketing, ventas, emprendimiento, merchandising y calidad en el servicio. (ESIC, 2018)

Entre sus obras principales se destacan: Gerencia de ventas, Investigación de mercados, Proyectos: enfoque gerencial, Gerencia del servicio: La clave para ganar todos, entre otros.

En el libro “Proyectos: enfoque gerencial”, se pretende que el lector pueda abordar conocimientos, experiencias, indicaciones, ayudas, modelos, sistemas y numerosas fuentes de referencia con información práctica importante sobre la forma de hacer proyectos públicos y privados, de diferentes sectores de la economía.

La investigación se basará en la obra de David Villaseca Morales de nacionalidad español. Es un reconocido experto internacional en marketing, negocio y talento digital, durante su carrera ha liderado en más de 25 países el crecimiento y transformación de BBVA, Coca-Cola, Louis Vuitton, entre otros. Es consejero del Chief Marketing Officer Council, y ha sido reconocido en el top 10 de Líderes Forbes y en el top 100 de Líderes por el Institut Choiseul. Miembro de la American

Marketing Association, está acreditado como Google Certified Professional. (ESIC, 2019)

Entre sus libros se destacan: Desarrolla tu talento digital, Digitaliza tu negocio e Innovación y Marketing de servicios en la era digital.

En el libro “Innovación y Marketing de servicios en la era digital”, el autor pretende que el lector comprenda las transformaciones que están generando los avances tecnológicos, especialmente la digitalización y la movilidad, afectan tanto a los clientes como a las empresas.

### **2.3. Marco conceptual**

**Aplicación móvil:** Programa informático destinado a ser ejecutado en teléfonos inteligentes, tabletas u otros dispositivos móviles.

**Desarrollo económico:** El desarrollo económico es el concepto que se refiere a la capacidad que tiene un país de generar riqueza. Esto, además, se debe reflejar en la calidad de vida de los habitantes.

**Estudio financiero:** El estudio financiero es el análisis de la capacidad de una empresa para ser sustentable, viable y rentable en el tiempo.

**Estudio de mercado:** Un estudio de mercado es una iniciativa elaborada dentro de las estrategias de marketing que realizan las empresas cuando pretenden estudiar y conocer una actividad económica en concreto.

**Estudio de prefactibilidad:** Es un análisis en la etapa preliminar de un proyecto potencial, que se realiza para determinar si valdría la pena proceder a la etapa de estudio de factibilidad.

**Estudio técnico:** El estudio técnico conforma la segunda etapa de los proyectos de inversión, en el que se contemplan los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado y en el cual se analizan la determinación del tamaño óptimo del lugar de producción, localización, instalaciones y organización requeridos.

**Oferta de empleo:** La oferta de trabajo representa la cantidad de personas que ofrecen sus servicios laborales en el mercado laboral.

**Satisfacción del cliente:** Es una medición de la satisfacción que tiene éste acerca de los productos y servicios de una empresa.

**Servicios:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

**Tecnología:** La tecnología es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema.

#### **2.4. Fundamentación legal**

Dentro del entorno legal, la ley orgánica fomenta la Productividad, que está vigente desde agosto del 2018 a incentivar la creación de pequeñas empresas que generen ingresos desde el sector privada y que a su vez generen empleo a sectores vulnerables.

En el art. 284 de la Constitución de la República del Ecuador señala que, uno de los objetivos de la política económica consiste en mantener la estabilidad económica, entendida esta como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles.

Para el artículo 285 de la Norma Fundamental prescribe como objetivos de la política fiscal, entre otros, el financiamiento de servicios, inversión y bienes públicos; y, la generación de incentivos para la inversión en los diferentes sectores de la economía y para la producción de bienes y servicios socialmente deseables y ambientalmente responsable. (La Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

El sistema tributario, es un instrumento fundamental de política económica, que además proporciona recursos al estado, permite estimular la inversión, el ahorro, el empleo y la distribución de la riqueza; contribuir a la estabilidad económica; regular conductas nocivas para la salud e incentivar actividades que preserven en el medio ambiente. (Servicio de Rentas Internas, 2017)

Las empresas ecuatorianas según el Servicios de Rentas Internas deben estar constituidas de acuerdo con el monto de ingreso mensual, en HeyServices se iniciará como una persona natural obligado a llevar contabilidad, tienen la obligatoriedad de inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de bienes y servicios autorizadas por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo con su actividad económica.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis lógica**

El estudio de prefactibilidad influye significativamente para la creación de una aplicación móvil de servicios en la ciudad de Portoviejo.

### **2.5.2. Hipótesis nula**

El estudio de prefactibilidad no influye significativamente para la creación de una aplicación móvil de servicios en la ciudad de Portoviejo.

### **2.5.3. Hipótesis estadística**

Representación:

Hipótesis lógica =  $H_0$

Hipótesis nula =  $H_1$

Variable independiente = A

Variable dependiente = B

$$H_0 = A > B$$

$$H_1 = A \leq B$$

## **2.6. Señalización de las variables**

### **2.6.1. Variable independiente**

Estudio de prefactibilidad.

### **2.6.2. Variable dependiente**

Aplicación móvil de servicios.

## 2.7. Operacionalización de las variables

### 2.7.1. Estudio de prefactibilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICA A UTILIZARCE
“El estudio de prefactibilidad consiste en una serie de tareas encaminadas a establecer la conveniencia y posibilidad de realizar el proyecto.” (Salamanca, 2016)	Estudio de mercado	Objetivos. Análisis de la demanda. Análisis de la oferta.	¿Para qué sirve el estudio de mercado? OE1 ¿Cuáles son los beneficios o ventajas que contrae el realizar el estudio de mercado? OE1	Entrevista dirigida al Ing. Verni Jácome Santos y a la Ing. Gissela Bravo Rosillo.
	Estudio técnico	Localización del proyecto. Tamaño óptimo. Ingeniería del proyecto.	¿Cuáles son los aspectos relevantes por considerar para hacer el estudio técnico? Segú su criterio. OE2	Entrevista dirigida al Ing. Verni Jácome Santos y a la Ing. Gissela Bravo Rosillo.
	Estudio administrativo legal	Funciones administrativas. Estructura organizacional. Marco legal.	¿Cuál es la importancia de realizar un estudio administrativo legal? OE2	Entrevista dirigida al Ing. Verni Jácome Santos y a la Ing. Gissela Bravo Rosillo.
	Estudio financiero	Importancia. Financiamiento. Rentabilidad.	¿Cuáles son las herramientas básicas para hacer un estudio financiero? OE4 ¿Por qué es importante realizar un estudio financiero? OE4 ¿Qué estados financieros proforma se deben tomar en cuenta? OE4	Entrevista dirigida al Ing. Verni Jácome Santos y a la Ing. Gissela Bravo Rosillo.

### 2.7.2. Aplicación móvil

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICA A UTILIZARCE
<p>“Se considera aplicación móvil, a aquel software desarrollado para dispositivos móviles. Este tipo de aplicaciones se desarrollan teniendo en cuenta las limitaciones de los propios dispositivos.”  <b>(Enriquez &amp; Casas, 2014, pág. 35)</b></p>	Emprendimiento	Actitud emprendedora. Innovación. Desarrollo local.	¿Cuáles son las dificultades de emprender? OE1 ¿Cuáles considera ud son los aspectos claves para iniciar un emprendimiento? OE1	Entrevista dirigida al Ing. Verni Jácome Santos y a la Ing. Gissela Bravo Rosillo.
	Desarrollo organizacional	Estructura organizacional. Desempeño gerencial y organizacional. Diseño organizacional.	¿Cuáles son los beneficios del desarrollo organizacional? OE2	Entrevista dirigida al Ing. Verni Jácome Santos y a la Ing. Gissela Bravo Rosillo.
	Producción	Planificación. Factores de la planificación. Procesos e ingeniería.	¿Cuáles son los factores que intervienen en el proceso de producción de un servicio? OE3	Entrevista dirigida al Ing. Verni Jácome Santos y a la Ing. Gissela Bravo Rosillo.
	Control financiero	Objetivos del control financiero. Herramientas básicas. Estrategias de implementación.	¿Ud considera importante llevar un control financiero en un negocio y por qué? OE4	Entrevista dirigida al Ing. Verni Jácome Santos y a la Ing. Gissela Bravo Rosillo.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Marco metodológico**

#### **3.1. Tipos de investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

##### **3.1.1. Investigación exploratoria**

La investigación exploratoria se empleó, cuando se detectó el problema y el autor se relacionó con la temática para realizar el trabajo de investigación. Este tipo de investigación fue necesaria para la búsqueda y diagnóstico o determinación de la problemática existente en el estudio de prefactibilidad de una aplicación móvil para ofrecer servicios para el hogar en la ciudad de Portoviejo.

##### **3.1.2. Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva, se efectuó cuando se hizo la comparación de la afectación del problema con la realidad existente. Se logró identificar que la inexistencia de un estudio de prefactibilidad de una aplicación móvil de servicios afecta considerablemente.

##### **3.1.3. Investigación analítica**

La investigación analítica, se aplicó cuando se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la recolección de información del trabajo de campo, en relación con la aplicación de encuestas y entrevistas, donde se logró obtener información valiosa en cuanto a la inexistencia de un estudio de prefactibilidad de una aplicación móvil para ofrecer servicios para el hogar.

#### **3.1.4. Investigación sintética**

La investigación sintética, se utilizó en la elaboración las conclusiones, donde se resumen los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación.

#### **3.1.5. Investigación propositiva**

La investigación propositiva, consistió en el diseño y elaboración de la propuesta, con el fin de dar solución a la problemática presentada y así satisfacer las necesidades de los clientes.

### **3.2. Modalidad de la investigación**

En el presente trabajo de investigación se realizaron dos tipos de modalidades de investigación: bibliográfica y de campo.

#### **3.2.1. Modalidad bibliográfica**

La modalidad bibliográfica, fue aplicada debido a la información recopilada mediante los textos, folletos, revistas y otras fuentes secundarias de información, lo que permitió brindar un soporte teórico, ya que se requirió de la obtención de conocimientos proporcionados por escritos de autores para así respaldar las diferentes teorías relacionadas con el tema y fundamentar teóricamente el trabajo.

#### **3.2.2. Modalidad de campo**

La modalidad de campo proviene del trabajo práctico del autor mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, que se constituyen en fuentes primarias de información y que permitieron otorgar un soporte práctico a la investigación.

### **3.3. Métodos y técnicas**

#### **3.3.1. Métodos**

Para el presente trabajo de investigación se realizaron los siguientes métodos:

- El método deductivo: Se aplicó en la recopilación de conceptos y teorías, de normas, leyes y reglamentos relacionados a la problemática, mismos que fueron analizados y comprendidos para la demostración de su importancia y que contribuyeron a la elaboración de conclusiones lógicas.
- El método hipotético: Se empleó en la elaboración de hipótesis, investigando así la demostración de la hipótesis lógica, donde se verificó que el estudio de prefactibilidad incide significativamente en la creación de una aplicación móvil para ofrecer servicios para el hogar.
- El método analítico: Se realizó al descomponer el tema de investigación en sus variables, y así desprender cada una de ellas en sus respectivas categorías junto a sus indicadores, de esta manera se pudo analizar los elementos necesarios para lograr un estudio de prefactibilidad óptimo.
- El método cualitativo: Se utilizó a lo largo de la investigación, mediante la descripción minuciosa de todos los factores inherentes al estudio de prefactibilidad, de esta manera se pudo obtener un entendimiento profundo del tema de investigación en general y de sus cualidades como un factor influyente en la creación de una aplicación móvil de servicios para el hogar.

#### **3.3.2. Técnicas**

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos primarios del trabajo de investigación fueron: las encuestas realizadas a una proporción de habitantes de la

ciudad de Portoviejo. Así también, las entrevistas, las mismas que fueron realizadas a los Ingenieros Verni Jácome Santos y Gissela Bravo Rosillo.

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Tipo de muestra**

El tipo de muestra que se utilizará será aleatorio, porque la recolección de la muestra se la realizará bajo ningún criterio, es decir, todos los encuestados serán escogidos al azar según el tamaño de la muestra que se obtenga para la investigación, mientras que las entrevistas fueron realizadas a los Ings. Verni Jácome y Gissela Bravo Rosillo, docentes de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

#### **3.4.2. Tamaño de la muestra**

Para la encuesta dirigida a los consumidores se consideró como universo la población urbana del cantón Portoviejo, alrededor de 171,847 habitantes según datos del INEC, el cálculo para determinar la muestra fue la siguiente:

n = Muestra

N = Población = 171, 847 habitantes

P = Nivel de ocurrencia = 50 % = 0.5

Q = Nivel de no ocurrencia = 50% = 0.5

Z = Nivel de confiabilidad = 92% = 1.77

e = Nivel de significancia = 8% = 0.08

$$n = \frac{(Z)^2 * P * Q * N}{(Z)^2 * P * Q + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1.77)^2 * 0.5 * 0.5 * 171,847}{(1.77)^2 * 0.5 * 0.5 + 171,847(0.08)^2}$$

$$n = \frac{3.1329 * 0.25 * 171,847}{3.1329 * 0.25 + 1099.8208}$$

$$n = \frac{134,594.8666}{1100.604025}$$

$$n = 122$$

### **3.5. Recursos**

Los recursos necesarios en el trabajo de investigación fueron los siguientes:

#### **3.5.1. Talento humano**

- Autor de la investigación
- Tutor de la investigación
- Docentes de la Carrera de Finanzas y Relaciones Comerciales

#### **3.5.2. Materiales**

- Esferos
- Cuaderno
- Textos

#### **3.5.3. Tecnológicos**

- Computadora
- Internet
- Teléfono Móvil
- Flash Memory

#### **3.5.4. Económicos**

El presente trabajo de investigación tuvo un costo de \$246,75 que fueron financiados por autogestión.

### **3.6. Fuentes y procesamientos de la información**

En el presente trabajo de investigación se utilizó fuentes primarias que corresponde a toda la información proveniente a la investigación de campo realizada

por el autor de la investigación, y las fuentes secundarias corresponde a todo el material bibliográfico recopilado en textos, revistas, folletos y otras fuentes de información que dan el soporte teórico al trabajo.

Para el procesamiento de información se utilizaron los siguientes programas informáticos de Microsoft Office 2013: en el procesamiento de textos se utilizó Word, en la elaboración de tablas y gráficos estadísticos Excel y en la preparación de las diapositivas para la sustentación Power Point.

### 3.7. Presupuesto de gastos

Tabla 1

*Presupuesto de gastos.*

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
Esferos	2	\$0,50	\$1,00
Cuaderno	1	\$2,00	\$2,00
Internet	200 (horas)	\$1,00	\$200,00
Empastados	2	\$10,00	\$20,00
Cd's	2	\$2,00	\$4,00
Flash memory	1	\$8,00	\$8,00
Imprevistos	5%		\$11,75
<b>TOTAL DE GASTOS</b>			<b>\$246,75</b>

### 3.8. Cronograma

Tabla 2

*Cronograma.*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>FECHA DE INICIO/CULMINACIÓN</b>
Preparación del trabajo de titulación	1 semana	Mayo 11 – Mayo 15/2020
Antecedentes preliminares cap. I	1 semana	Mayo 18 – Mayo 22/2020
Marco teórico cap. II	3 semanas	Mayo 25 – Junio 12/2020
Metodología cap. III	1 semana	Junio 15 – Junio 19/2020
Tutorías personalizadas	3 semanas	Junio 22 – Julio 10/2020
<b>TUTORÍA PERSONALIZADA (TUTOR)</b>		
Desarrollo cap. IV.	3 semanas	Julio 13 – Julio 31/2020
Desarrollo cap. V.	3 semanas	Agosto 3 – Agosto 21/2020
Diseño de propuesta	1 semana	Agosto 24 – Agosto 28/2020
Control de plagio – Revisión lectores	1 semana	Agosto 31 – Septiembre 4/2020
Correcciones y arreglo de documentación	1 semana	Septiembre 7 – Septiembre 11/2020
Sustentación	1 semana	Septiembre 14 – Septiembre 18/2020

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Estudio de prefactibilidad**

#### **4.1. Estudio de mercado**

Un estudio de mercado es una herramienta de mercadotecnia para la toma de decisiones de los directores o dueños de un negocio. Recopila información del entorno, este último se refiere al macro ambiente externo político, económico, social, legal, laboral y ambiental, así como al microambiente externo como mercado, consumidores, proveedores y competencia. Un estudio de mercado es una herramienta que nos ayuda a identificar problemas y detectar oportunidades en un determinado mercado en un período de tiempo. (Moyano, 2015)

El estudio de mercado consiste en analizar y estudiar la viabilidad de un proyecto ya sea para crear una nueva empresa o lanzar un nuevo producto o servicio, mediante este estudio se obtiene información precisa sobre el mercado al cual se dirigirá el plan de negocio, ya que permite conocer al público objetivo, proveedores, competidores, precios, modo de comunicación y canales de distribución.

##### **4.1.1. Objetivos del estudio de mercado**

Uno de los objetivos de la actividad de mercado es la convergencia de las ofertas de los fabricantes, las demandas de los consumidores y las estrategias de los productores, a fin de colocar las ofertas en el punto de reunión a la hora fijada. Otro es identificar al consumidor respecto a su sexo, edad poder de compra, nivel académico, posición social, así como sus necesidades, sin olvidar a la competencia y sus productos. (Sangri, 2014, p. 21)

El desarrollo del estudio de mercado es de vital importancia, su objetivo principal es suministrar la información necesaria para la decisión final de invertir en un proyecto determinado, su importancia radica en que se evitan gastos, las decisiones se toman basadas en un mercado real, se conoce el ambiente donde la empresa realizará sus actividades económicas. Con el estudio de mercado se tiene una visión clara de lo que se necesita y lo más demandado en el mercado, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **4.1.2. Análisis de la demanda**

La demanda de mercado es la cantidad de bienes que los consumidores están dispuestos a comprar a los diferentes precios, manteniendo lo demás constante, *ceteris paribus*. Ésta se obtiene a través de la suma horizontal de las demandas individuales de los consumidores. (Cue & Quintana, 2014, p. 68)

Las necesidades humanas, toman la forma de deseos cuando éstas son asimiladas conscientemente por el individuo y la sociedad, de esa manera, los deseos se materializan o representan en objetos que describen dicha necesidad, la misma que se fundamenta por el poder de compra, es decir, por la acción de intercambio comercial entre el comprador y el consumidor, lo que se denomina demanda.

La demanda analiza el comportamiento de los consumidores, partiendo desde una necesidad o deseo de adquirir un producto o servicio, que es una connotación básica de los seres humanos por cubrir una necesidad en materia de alimentación, vivienda, educación, vestimenta, entre otros.

#### **4.1.3. Análisis de la oferta**

La oferta del mercado se puede definir como la cantidad de bienes y servicios que las empresas están dispuestas a vender a diferentes precios. La oferta no es una

cantidad específica, sino una descripción completa de las cantidades de un bien o servicio que los vendedores estarían dispuestos a colocar en el mercado a los diferentes precios. (Cue & Quintana, 2014, p. 72)

El análisis de la oferta tiene como finalidad establecer las condiciones y cantidades de un producto o servicio que se pretende vender en el mercado. La oferta es la cantidad de productos que se colocan a disposición del público consumidor en determinadas cantidades, precios, tiempos y lugares. El análisis de la oferta permite evaluar fortalezas y debilidades e implementar estrategias para mejorar la ventaja competitiva.

#### **4.1.4. Resultados de la investigación de campo**

La Ing. Gissela Bravo Rosillo, manifiesta que, el estudio de mercado es una herramienta fundamental para identificar el perfil del consumidor, así como determinar la estructura de mercado existente e identificar la oferta, demanda para establecer estrategias de mercado que permitan satisfacer las necesidades del cliente.

Considera que entre los beneficios principales del estudio de mercado es reconocer la oferta y demanda potencial del mercado (demanda insatisfecha) y demás factores que puedan incidir en la compra del producto o servicio. Otra de las ventajas es que a través de fuentes primarias y secundarias se pueda reconocer las necesidades del público objetivo e identificar estrategias para posicionarse en el mercado.

El Ing. Verni Jácome Santos, resalta que un estudio de mercado tiene la finalidad de identificar las características actuales de la oferta (productos y servicios de una determinada industria presentes en el mercado) y la demanda (características de los consumidores y sus necesidades con relación a un producto o servicio determinado).

Los beneficios de realizar un estudio de mercado son innumerables y se pueden dimensionar en base a la amplitud del estudio de mercado. Pero se puede decir en líneas generales, que aporta con información clave para la toma de decisiones de un negocio o proyecto, reduciendo de esta manera los riesgos a tomar y ayudando a identificar estrategias para aprovechar las oportunidades detectadas en el mercado.

#### **4.2. Estudio técnico**

Con el estudio técnico, se pretende verificar la posibilidad técnica del producto, o producción del servicio, para lograr los objetivos del proyecto. El objetivo principal de este estudio es determinar si es posible lograr producir y vender el producto o servicio con la calidad, cantidad y costo requerido; para ello es necesario identificar tecnologías, maquinarias, equipos, insumos, materias primas, procesos, recursos humanos, etc. (Meza, 2017)

Como segunda etapa de los proyectos de inversión se encuentra el estudio técnico, es aquel en el que se contemplan los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio, en el cual se analiza el tamaño óptimo, localización, instalación y tecnología requerida, entre otros.

##### **4.2.1. Localización del proyecto**

Lo ideal en los proyectos de inversión es que a la hora de tomar la decisión de seleccionar el sitio en donde se debe construir la obra civil de la futura empresa, éste no esté condicionado, es decir, que se puedan tomar en consideración elementos como: vías de comunicación, servicios de transporte, servicios públicos, mercado de materias primas, mercado de consumo del producto o servicio, disponibilidad de mano de obra y configuración topográfica del sitio. (Meza, 2017)

Es importante que la empresa se encuentre situada en un lugar idóneo y que el mismo disponga de características que beneficien la selección de este, hay que ser muy estratégicos a la hora de tomar la decisión de donde se situará el negocio ya que puede determinar el éxito o fracaso, se debe elegir al que conduzca a la maximización de la rentabilidad del proyecto entre las alternativas que se consideren factibles.

#### **4.2.2. Tamaño óptimo**

“Hace referencia a la capacidad de producción de bienes y servicios del proyecto, y consiste en determinar la dimensión de las instalaciones, así como la capacidad de la maquinaria y equipos requeridos para alcanzar un volumen de producción óptimo.” (Meza, 2017)

Este punto del estudio técnico permitirá reflejar una aproximación de costos involucrados en las inversiones necesarias para la realización y puesta en marcha del proyecto. El tamaño óptimo consiste en la capacidad instalada y se expresa en unidades de producción por año, es óptimo cuando se obtiene una mayor rentabilidad económica.

#### **4.2.3. Ingeniería del proyecto**

Un mismo producto puede producirse de muchas maneras diferentes, desde el extremo de un proceso manual hasta otro totalmente automatizado. Durante la etapa de perfil no se suele definir la tecnología óptima, sin embargo, durante la formulación debe considerarse este problema, de manera tal que la definición concreta del proyecto en su etapa de factibilidad se realice teniendo la certeza que la tecnología adoptada en los análisis previos de factibilidad sea la óptima. (Meza, 2017)

Otra de las etapas importantes que se encuentran dentro del estudio técnico es la ingeniería del proyecto, que consiste en el proceso en el que se definen los recursos necesarios para la correcta ejecución y administración de ideas, con el fin de alcanzar las metas propuestas, es necesario contar con las maquinarias y la tecnología idónea, además del personal adecuado, para que el crecimiento económico sea posible.

#### **4.2.4. Resultados de la investigación de campo**

La Ing. Gissela Bravo Rosillo, considera que los aspectos relevantes para considerar realizar un estudio técnico se resumen en 3: Tamaño del proyecto, Localización del proyecto e Ingeniería del proyecto (Composición producto, lista de materiales, equipos, materia prima y mano de obra, identificación del proceso productivo).

El Ing. Verni Jácome Santos, sostiene que el estudio técnico se basa en los elementos del entorno del negocio que pueden afectar en pro y contra al desarrollo del negocio. Por lo tanto, definir un adecuado estudio técnico, garantiza el soporte de este para afrontar las variables de desarrollo del mercado.

#### **4.3. Estudio administrativo legal**

El estudio administrativo de un proyecto de inversión considera los aspectos legales, contables y administrativos relacionados. En este estudio, entre otros elementos, se hace una revisión del tipo de sociedad con la que llevará el proyecto, la planeación de actividades, la organización de funciones y puestos, el establecimiento de controles y la selección y reclutamiento de personal. (García, 2015, p. 355)

El estudio administrativo consiste en analizar y desarrollar los aspectos organizativos que se deben manejar en una empresa, tales como la estructura organizacional, la planeación estratégica, los aspectos legales, la selección o reclutamiento del personal y demás aspectos a considerar para un correcto desempeño y toma de decisiones oportunas.

#### **4.3.1. Funciones administrativas**

Entre las funciones desarrolladas por la empresa, se encuentra la función administrativa, que es el conjunto de tareas profesionales necesarias a desarrollar en el entorno empresarial para gestionar eficazmente la documentación generada. La función administrativa es una empresa significa identificar, gestionar y evaluar cada documento que se genere en las diferentes actuaciones de una forma eficiente.

(Guirao, 2015, p. 5)

Las funciones administrativas, son aquellas acciones que todo administrador debe realizar para el buen funcionamiento de la empresa y así obtener los mayores y mejores resultados posibles. Se consideran 5 funciones principales que guían hacia una correcta administración que son: planeación, organización, dirección, coordinación y control.

#### **4.3.2. Estructura organizacional**

La estructura deberá ajustarse a las posibilidades financieras de la empresa proyectada y contar únicamente con los cargos más necesarios. Hay que recordar que sobrecargar las etapas iniciales de la operación puede truncar el logro de los objetivos, pero también, que una estructura muy pequeña y rígida genera el mismo resultado. (Castro, 2018, p. 132)

Toda organización para un óptimo funcionamiento y desarrollo debe contar con una estructura que garantice un orden para que los objetivos sean alcanzados y los miembros de la empresa tengan claras sus funciones y responsabilidades. De ahí, que la estructura organizacional de una empresa sea el sistema jerárquico elegido por el que se gestiona un grupo de personas para cumplir con el crecimiento continuo de la compañía.

#### **4.3.3. Marco legal**

El estudio legal del proyecto deberá corresponder, a la identificación de los requisitos que hay que cumplir para operar, es decir, para implementar el proyecto. Estos requisitos pueden clasificarse en dos: legalización y operación. Los aspectos legales son los gastos preoperativos en que incurre la empresa para iniciar actividades (etapa de ejecución). En esta parte el gestor deberá indicar el trámite, la duración, su costo y la entidad donde debe realizarse. (Castro, 2018, p. 139)

En todo proyecto o emprendimiento es indispensable tener en cuenta los aspectos legales en los que la empresa va a incurrir, para de esta manera no tener ningún tipo de inconveniente que perjudiquen los intereses y resultados de la organización. Se deben cumplir con todos los requisitos que la ley dictamine y así poder operar con los lineamientos adecuados.

#### **4.3.4. Resultados de la investigación de campo**

La Ing. Gissela Bravo Rosillo, señala que es importante realizar un estudio administrativo legal, porque a través de este se permite a la entidad tener claro su rumbo a seguir, así también permite establecer o definir la estructura orgánica-funcional del personal para la contratación de personas idóneas y afines al puesto. Y

desde el punto de vista legal, reconocer todos los trámites y requisitos legales que de acuerdo al tipo de empresa y/o producto conllevan a establecerse.

El Ing. Verni Jácome Santos, manifiesta que el análisis administrativo – legal de un proyecto de emprendimiento es fundamental para definir la planificación y control de los recursos que se disponen para empezar el negocio. También es importante para identificar las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

#### **4.4. Estudio financiero**

Es el estudio que determinará la factibilidad del proyecto, ya que todos los anteriores estudios se han traducido en presupuestos y estos deberán evaluarse con indicadores de largo plazo. La decisión acerca de su implementación dependerá de los indicadores financieros seleccionados. (Castro, 2018, p. 143)

Mediante el estudio financiero se puede determinar si un proyecto será factible, viable o rentable a corto, mediano o largo plazo, y en qué momento se recuperará lo invertido. El destino de una empresa se ve reflejado en el resultado que se obtenga mediante este estudio, mismo que sirve para llevar un control de ingresos y gastos, para de esta manera conocer la realidad económica existente.

##### **4.4.1. Importancia del estudio financiero**

El estudio financiero, se convierte en una parte fundamental en cualquier proyecto de inversión. No importa si se trata de un emprendedor con una idea de negocio, una empresa que quiere crear una nueva área de negocios o incluso un inversor que está interesado en poner su dinero en una empresa con el fin de obtener rentabilidad. El estudio financiero formará parte de un posterior estudio de mercado.

Toda la información recogida nos permitirá hacer el análisis de riesgos de un proyecto y evaluar en profundidad su viabilidad. (OBS, s.f.)

Es importante realizar un estudio financiero en cada proyecto o emprendimiento que se realice, para así poder mitigar la mayor cantidad de riesgos posibles que puedan afectar a los intereses de la organización, es un análisis que ayuda a reducir el margen de error y a identificar futuras inversiones viables. La gestión financiera brinda la oportunidad de evaluar a profundidad si un proyecto es viable o no.

#### **4.4.2. Financiamiento**

Se conoce como financiamiento o financiación, el mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla sus compromisos con sus proveedores. El financiamiento es un motor importante para el desarrollo de la economía, pues permite que las empresas puedan acceder a los recursos para llevar a cabo sus actividades, planificar su futuro o expandirse. (Coelho, 2019)

El financiamiento es un método en el que los emprendedores en la mayoría de los casos acuden, existen diversas entidades financieras que se encargan de otorgar préstamos o créditos en distintas cuotas a quienes cumplan con los requisitos necesarios para la obtención de los mismos, por los cuales se originan intereses adicionales. Por tal motivo el estudio financiero se encarga de determinar el tiempo en que se recuperará lo financiado o invertido.

#### **4.4.3. Rentabilidad**

La rentabilidad es entendida como las utilidades después de los gastos, a la cual se llega a través del aumento de los ingresos, por medio de las ventas o disminuyendo los costos de producción o prestación de servicios. La rentabilidad se refiere al rendimiento o beneficio porcentual de los fondos comprometidos en un negocio. (Córdoba, 2016)

La rentabilidad se la puede medir o diagnosticar mediante índices o indicadores que se encargan de analizar la relación que existe entre la ganancia obtenida por la que se va a generar en un futuro o una inversión. Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en el proyecto.

#### **4.4.4. Resultados de la investigación de campo**

La Ing. Gissela Bravo Rosillo, señala que el estudio financiero permite analizar la rentabilidad económica y financiera del proyecto y reconocer cuáles son los riesgos de inversión del proyecto, así también a través de indicadores como VAN, TIR, Período de Recuperación de la inversión y análisis de sensibilidad saber la rentabilidad del mismo. Otro aspecto del estudio financiero que es importante es que podemos saber las fuentes de ingresos y capital que requerimos e identificar los indicadores de rentabilidad con y sin financiamiento.

La Ing. Gissela Bravo Rosillo, manifiesta que las herramientas básicas para hacer un estudio financiero son: la Inversión inicial, Estados proforma, Punto de Equilibrio, Balance General, Indicadores financieros y de rentabilidad económica-financiera para análisis de riesgo del negocio.

Considera que los estados financieros a tomar en cuenta son: Balance General, Estado de Resultados, Estado de Pérdidas y Ganancias, Flujo de Efectivo (con y sin financiamiento).

El Ing. Verni Jácome Santos, concluye que, todo estudio sirve para la toma de decisiones. En este caso tiene que con las decisiones del capital y las inversiones. Además, considera que las herramientas básicas para realizar un estudio financiero son: Estados Financieros, índices y proyecciones financieras y las políticas sobre el capital de trabajo.

Para el Ing. Verni Jácome Santos, los Estados Financieros que se deben tomar en cuenta para un correcto desarrollo son:

- Balance General
- Estado de Resultados
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de cambios en la situación financiera (origen y aplicación de fondos)
- Estado de flujo de efectivo

## CAPÍTULO V

### 5. Aplicación móvil

#### 5.1. Emprendimiento

El emprendimiento, es un término últimamente muy utilizado en todo el mundo y, aunque siempre ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad, en las últimas décadas, este concepto se ha vuelto más importante porque se piensa que la innovación, el aprovechamiento de oportunidades, la generación de valor y la creación de nuevas fuentes de empleo, con más y mejores empresas favorece el desarrollo y ayuda a superar los constantes y crecientes problemas económicos. (Schnarch, 2014)

El emprendimiento nace de una idea, necesidad u oportunidad. En los últimos años debido a la falta de empleo, muchas de las personas toman la decisión de emprender con el fin de generar ingresos y porque no, dar oportunidad laboral a quien lo necesite. Ser emprendedor no es nada fácil, es un camino duro y complicado, en donde no siempre se verán los resultados de la noche a la mañana, consiste en un arduo proceso en donde al final se espera conseguir éxitos y cumplir con los objetivos propuestos.

HeyServices nace como una oportunidad ante la falta de una aplicación móvil que brinde variedad de servicios para el hogar y así cubrir, satisfacer las necesidades existentes, es importante estudiar y analizar las oportunidades en el mercado para poder generar ingresos.

### **5.1.1. Actitud emprendedora**

Es importante que las personas que inician en la vida del emprendedor cuenten con las mejores actitudes y aptitudes, para así hacer frente a las adversidades que se presenten en el camino y que de alguna manera intente derrumbar los sueños. Es por eso que en la mayoría de los casos muchos emprendimientos mueren o no se mantienen al poco tiempo de crearse, ya sea por a falta de atención del empresario o innovación, quien escoge esta vida debe estar consciente y preparado para los retos que debe asumir y enfrentar.

### **5.1.2. Innovación**

La innovación no se limita a productos físicos; también se aplica a los intangibles y a los servicios. Se puede ser tan innovador en el modelo de negocio como en el propio producto. Se entiende que la innovación se produce sólo cuando el producto, proceso, servicio, etc., tiene un impacto comercial, productivo o social, es decir, cuando la idea o invención rebasa su alcance científico o tecnológico y realiza su potencial, transformado de alguna manera su entorno económico, social, ambiental, cultural o político. (Mesa, 2015)

La innovación, se la define como una actitud del ser humano para establecer estrategias sobre una idea concebida, utilizando el conocimiento y la creatividad, es un proceso sistematizado de nuestro cerebro que nos ayuda a buscar soluciones prácticas sobre un fin en específico. Resulta poco probable definir un método para innovar, puesto que es el conjunto de conocimiento, creatividad, lógica y actitud del resultado de un análisis sobre posibles alternativas a una solución. HeyServices se considera un proyecto de servicios innovador, puesto que en la ciudad de Portoviejo

es inexistente este tipo de proyectos y acoplándose a la actualidad se lo hará mediante una aplicación móvil.

### **5.1.3. Desarrollo local**

El desarrollo es un proceso territorial, de construcción social, en el que la capacidad emprendedora e innovadora es el mecanismo impulsor de los procesos de transformación de la empresa y de la sociedad. En ella se integran la economía y lo sociocultural en un proyecto sustentable que involucra a la sociedad local teniendo como objetivo mejorar la calidad de vida de la población. (Gambarota & Lorda, 2017, p. 349)

Se entiende como desarrollo local al proceso de transformación de la economía y la sociedad, que busca superar las adversidades y retos que puedan existir, con la finalidad de mejorar la condición de vida de los habitantes. Este desarrollo puede darse mediante el crecimiento de emprendimientos locales, que brindan mayores ingresos, fuentes de empleo, turismo, entre otras ventajas que dinamizan la economía de una ciudad o un país.

Hey Services es un proyecto que conlleva al desarrollo local, ya que con esta aplicación móvil, cientos de trabajadores tienen la oportunidad de ser parte de la plataforma y así obtener ingresos mediante la aplicación, además de que la ciudad siga evolucionando en el ámbito tecnológico que cada vez es más importante en la vida de los ciudadanos.

### **5.1.4. Resultados de la investigación de campo**

Mediante la entrevista realizada la Ing. Gissela Bravo Rosillo, considera que existen varias dificultades para emprender en el contexto latinoamericano:

- Mercado con alto riesgo e incertidumbre por la inestabilidad económica y política.
- El acceso al financiamiento es limitado y con engorrosos procesos y trámites legales.
- Existencia de requisitos, trámites legales que son dificultades para acceder a financiamiento.
- Existe debilitado ecosistema de negocios para emprender de manera sostenible.
- Desarticulación entre las instituciones de fomento público y privadas para promover el emprendimiento.

La Ing. Gissela Bravo Rosillo, sostiene que los aspectos claves para iniciar un emprendimiento consisten en:

- Establecer el plan de negocios o proyectos de factibilidad para analizar el riesgo del mercado.
- Realizar prototipos del producto con pruebas piloto, previo al lanzamiento definitivo del producto.
- Disponer de capital operativo para los primeros 6 meses o 1 año de emprender. (Es decir, no solo contar con el capital de financiamiento externo)
- Reconocer los trámites normativos y legales para la conducción del negocio.
- Identificar las fuentes de financiamiento; comparando tasas de interés, garantías, plazos de financiamiento.

El Ing. Verni Jácome Santos considera que, en la situación actual de pandemia, se han acentuado las ya preexistentes dificultades de acceso a recursos económicos, no obstante hay opciones a través de crowfunding que cada vez son más accesibles.

Otra dificultad importante tiene que ver con la identificación de procesos o auditorías que puedan generar el registro de patentes. Una patente es un excelente recurso para sostener un negocio innovador durante un tiempo prudencial que nos permite crecer exponencialmente, pero la identificación y registro de estas novedades a veces resulta infructuoso.

El factor clave del emprendimiento es la Propuesta de Valor, es decir, la visualización de una idea innovadora, pertinente y sostenible en el tiempo. Logar identificar una verdadera propuesta de valor, que vaya más allá de la simple identificación de necesidades de mercado y se pueda diseñar una propuesta sólida que rebase las expectativas de mercado, es la tarea más importante de un buen emprendedor.

## **5.2. Desarrollo organizacional**

El desarrollo organizacional busca lograr un cambio planeado de la organización conforme, en primer término, a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos para mejorar las relaciones humanas, los factores económicos y de costos, las relaciones entre grupos y el desarrollo de los equipos humanos para una conducción exitosa. (Segredo, 2016)

Dentro de cada objetivo propuesto el desarrollo organizacional siempre va a estar, lo que se busca y pretende en cada empresa es poder obtener un desarrollo óptimo, que encamine a la empresa a generar mayores ingresos y beneficios. El desarrollo organizacional se ve reflejado en el correcto manejo de las áreas y en el orden de este.

### **5.2.1. Estructura organizacional**

La estructura es resultado del diseño organizacional, por lo que no puede entenderse como un proceso ya que es un precedente y no un activo estratégico de las organizaciones. No obstante, la acción misma del diseño tiene un manifiesto dinámico, responsable de la gestión administrativa de toda la organización que, si se observa desde un punto de vista de mercado, funciona como una empresa, mientras, si se observa desde una perspectiva administrativa, no es más que una unidad organizativa, cuya acción es la continuidad de las interacciones sociales resultantes del diseño, es decir, el desarrollo organizacional. (Navarro, Cota, & González, 2018, p. 97)

Toda empresa u organización, debe contar con una estructura adecuada e idónea, ya que es importante que las bases se encuentren sólidas y fuertes para que ningún desliz derrumbe los intereses y metas organizacionales. La estructura organizacional básicamente es la forma en que la empresa se va a gestionar, este punto es clave, es donde los integrantes de la organización conocen sus funciones y actividades para producir mediante un correcto orden que facilite la consecución de los objetivos fijados.

### **5.2.2. Desempeño gerencial y organizacional**

El desempeño gerencial se basa, en el nivel de eficiencia y eficacia que posee un gerente, lo cual le permite proyectar objetivos y cumplir las metas planeadas. Cumplir con sus compromisos sociales, alcanzarlos y satisfacerlos exitosamente, esto también depende hasta cierto punto de los gerentes. (Sandoval, 2020)

Es vital que quien se encuentre al frente de una organización y desempeñe el cargo de gerente presente las mejores actitudes y conocimientos que se requieren para llevar a cabo un puesto muy importante, que bajo su responsabilidad determinará de alguna manera el destino de la empresa. La eficiencia y eficacia deben ir de la mano dentro de las características de un gerente, se considera que la característica principal que debe llevar un gerente para que los resultados sean los mejores, es la de un líder, ya que un líder es capaz de motivar y poder manejar un grupo de personas a realizar mejor sus actividades.

### **5.2.3. Diseño organizacional**

El diseño organizacional no es un proceso, ni una acción continuada, ya que su finalidad es el logro de la eficiencia funcional bajo las condiciones imperantes para la organización, de tal suerte que el entorno se vuelve una aplicación relativa de aquellos factores que inciden en la operatividad organizacional, es decir, aquellos elementos que tienen relación con variables de naturaleza económica. Al omitir esta parte se incurre en un error de percepción. (Navarro, Cota, & González, 2018, p. 92)

El diseño organizacional, consiste en elegir una estructura de responsabilidades, tareas y relaciones de autoridad dentro de las empresas, de igual manera pretende brindar las condiciones necesarias para que la empresa pueda operar día a día y así se puedan realizar los análisis pertinentes en busca del crecimiento organizacional y económico. Se requiere que el mismo sea elaborado de manera profesional con fundamentos teóricos y metodologías prácticas que generen valor a las empresas.

#### **5.2.4. Resultados de la investigación de campo**

La Ing. Gissela Bravo Rosillo, señala que los beneficios del desarrollo organizacional son que permite tener una cultura organizacional de calidad para las entidades, fomenta la mejora continua, la innovación y la sostenibilidad del negocio.

El Ing. Verni Jácome Santos, señala que los beneficios del desarrollo organizacional son múltiples, pero se los puede englobar en una premisa: La organización es la clave del crecimiento sostenible de la empresa.

### **5.3. Producción**

Un sistema de producción es un conjunto de actividades que permiten la elaboración de bienes y servicios mediante el establecimiento de una cadena de valor entre unos recursos y unos resultados, para ello se utilizan un grupo de decisiones operacionales relacionadas con el proceso, la capacidad, la gestión de inventarios, talento humano y la calidad. (Viteri, 2015, p. 5)

La producción, es el resultado de la combinación de una serie de materiales y herramientas on la finalidad de obtener bienes o servicios para ser ofertados en el mercado y así satisfacer las necesidades de los consumidores que día a día es tan cambiante y exigente. Es importante que la utilización de los recursos sea apropiada para que el producto final cumpla con las expectativas y los ingresos sean rentables.

#### **5.3.1. Planificación**

Este sector, como cualquier otro, requiere de una planificación para su óptimo funcionamiento y rentabilidad de sus procesos. Entendiendo esta como una programación de las actividades, una elaboración de diagnósticos del entorno en el que se va a operar, así como un análisis de la situación actual en la que se va a

desarrollar la actividad. Todo esto enfocado para llegar al objeto de elaborar un producto final, en este caso un servicio final, que llegue lo máximo posible al cliente y sea rentable para la empresa. (KYOCERA, 2019)

Una correcta planificación, garantiza que los objetivos dentro de la organización se encuentran bien definidos. La planificación consiste en determinar un plan de trabajo en donde se analizan los recursos requeridos de materiales, así también como la capacidad de producción, para cumplir y satisfacer las necesidades de los clientes que cada vez son más exigentes, teniendo en cuenta a la competencia se necesita ser innovadores y ofrecer un servicio de calidad.

### **5.3.2. Factores de la planificación**

Según (KYOCERA, 2019). Se consideran los siguientes factores para tener en cuenta en la planificación de la producción:

- Uno de los factores clave para definir la planificación de la producción de un servicio es la flexibilidad que se tiene ante el entorno.
- Tener la capacidad para reaccionar lo más rápido posible a las necesidades del cliente.
- La calidad es otro factor para optimizar la producción.
- Ganarse la confianza del cliente es muy importante.
- Por último, y no menos importante, el precio final que recibe el cliente por el servicio debe estar acorde a las necesidades de la empresa y del mercado.

Dentro de la planificación, se encuentran diversos factores que intervienen dentro del mismo y que se consideran importantes a la hora de realizar una correcta planificación, cabe mencionar que la razón de cada empresa u organización son los clientes, por ende el servicio que se ofrece debe cumplir con todos los requisitos

idóneos para de esta manera generar ese lazo de empatía y confianza con los clientes y la empresa obtenga los resultados deseados.

### **5.3.3. Procesos e Ingeniería**

Para saber qué es un proceso de producción, es necesario atender a sus etapas. Cada una de ellas interviene de forma decisiva en la consecución del objetivo final, que no es otro que la transformación de los productos y/o servicios con el fin de que estos puedan lograr la satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades que se extraen de su demanda mediante un producto o servicio. Podría hablarse de la existencia de tres fases en todo proceso de producción: acopio/etapa analítica, producción/etapa de síntesis y procesamiento/etapa de acondicionamiento. (Retos en Supply Chain, 2017)

El proceso de producción es un conjunto de actividades orientadas a la transformación de los recursos o factores productivos en bienes o servicios, con el objetivo principal de atender a la demanda generada y así satisfacer las necesidades de los clientes.

### **5.3.4. Resultados de la investigación de campo**

Según la Ing Gissela Bravo Rosillo, los factores que intervienen en el proceso de producción de un servicio son:

- Definición del proceso (Entradas y salidas).
- Identificación de la tecnología e interacción con el proceso.
- Interacción de las personas en el proceso del servicio.
- Definición de tiempos de demora.

El Ing. Verni Jácome Santos manifiesta, que la teoría económica básica indica que los factores primordiales que afecta a la producción son el capital, el trabajo y la tierra. Esto no ha variado sustancialmente, sino en sus terminologías: los recursos económicos, los recursos humanos y la infraestructura.

#### **5.4. Control financiero**

“El control financiero tiene como finalidad promover la mejora de las técnicas y procedimientos de la gestión económica-financiera, a través de recomendaciones en los aspectos económicos, financieros, patrimoniales, presupuestarios y procedimentales para corregir las actuaciones que lo requieran.” (CEP, 2019, p. 310)

El control financiero, se basa en los procesos y ajustes que se requieren para garantizar que se están llevando a cabalidad los objetivos de la empresa, es importante que se realice el respectivo e idóneo control de los recursos ya que el estudio de este va a determinar la situación financiera real, para de esta manera estar precavidos ante alguna modificación que deba realizarse con el fin de mitigar riesgos e imprevistos.

##### **5.4.1. Objetivos del control financiero**

El control financiero de una empresa debe estar enfocado en una serie de objetivos relacionados, principalmente, con el diagnóstico de la salud económica y financiera de la organización; y la detección de problemas o desviaciones en el campo de las finanzas. Así, el control financiero permite conseguir los siguientes objetivos: diagnosticar problemas, tomar medidas correctivas, adoptar medidas preventivas, comunicar y motivar. (Universidad ESAN, 2016)

Se considera que el control financiero consiste, en gestionar y administrar eficientemente los recursos económicos de la empresa, cuya función principal se basa en conocer la realidad económica de la organización y mantener el balance correcto de ingresos y gastos, para que no exista un desequilibrio que genere pérdidas y afecte los intereses organizacionales.

#### **5.4.2. Herramientas básicas**

Según (OBS, s.f.). Este control se realiza a través de herramientas financieras que sirven como referencia para los encargados de esta área, así como para cargos relacionados, socios, inversionistas, auditores y, por supuesto, directivos y gerentes, etc. Existen diversas técnicas para llevar a cabo el control financiero de una empresa:

- Presupuestos.
- Análisis financieros.
- Auditorías.

Existen varias herramientas y metodologías que ayudan a conocer la situación económica de la empresa, así como determinar si un proyecto será factible o viable y en qué tiempo un emprendedor recuperará lo invertido. Las herramientas básicas necesarias son el presupuesto, el análisis financiero y la auditoría, importantes en el desarrollo económico de una empresa.

#### **5.4.3. Estrategias de implementación**

Según Teurel (2019), el control financiero debe diseñarse en función de estrategias muy bien definidas para su correcto desarrollo, se pueden distinguir una serie de pasos muy comunes en la gran mayoría de estrategias de implementación de control financiero:

- **Paso 1. Análisis de la situación inicial:** El primer paso consiste en realizar un exhaustivo, fiable y detallado análisis de la situación de la empresa en varias áreas: tesorería, rentabilidad, ventas, etc.
- **Paso 2. Elaboración de pronósticos y simulaciones:** Estas acciones de simulación resultan de inestimable ayuda a la hora de tomar las decisiones adecuadas en aspectos cruciales como: inversiones, rentabilidad, cambios de sistemas de producción, etc.
- **Paso 3. Detección de desviaciones de los estados financieros básicos:** Son parte fundamental del control financiero, permiten detectar a tiempo problemas, errores y desviaciones sobre la situación idónea o los objetivos iniciales.
- **Paso 4. Corrección de las desviaciones:** Es importante tomar en cuenta las decisiones adecuadas y acertadas en relación con las acciones correctivas.

Se necesita de métodos y estrategias que deben ser diseñadas e implementadas con el objetivo de mejorar los resultados en función de las metas propuestas, es necesario que se cumplan las siguientes fases: el análisis de la situación de la empresa, la elaboración de pronósticos que ayuden a tomar decisiones, las desviaciones de los estados financieros deben ser detectados a tiempo y así corregir los problemas que se presenten en busca del crecimiento económico.

#### **5.4.4. Resultados de la investigación de campo**

La Ing. Gissela Bravo Rosillo manifiesta, que el control financiero es fundamental para la sostenibilidad del negocio porque un inadecuado seguimiento a la situación financiera del negocio lleva a no saber indicadores de liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia de la empresa.

El Ing. Verni Jácome Santos, concluye que es muy importante llevar un control financiero ya que la volatilidad del mercado requiere de un manejo eficiente de los recursos económicos.

## Conclusiones

1. En el estudio de mercado, se determina que el principal mercado potencial es en la ciudad de Portoviejo, las personas que más solicitan estos tipos de servicios son de status económico: bajo, medio y alto; a pesar de existir empresas que pueden llegar a ser consideradas competencia como: Clean Portoviejo, Green Servicios, Roayl Cleaning, para limpieza de hogares, HeyServices con su variedad de servicios puede obtener mayor ventaja; al momento de adquirirlo, se lo realiza mediante vía internet considerando que el mundo tecnológico día a día se adueña cada vez más de nuestras actividades.
2. En el estudio técnico se indica la localización del negocio, el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Portoviejo, Parroquia Andrés de Vera, sector ciudadela La California, y se determinó que la ubicación es la más conveniente mediante el estudio de macro y micro localización, donde prima el buen espacio físico, cerca de gran cantidad de viviendas familiares y de universitarios, el sector es conocido y se hace fácil de localizar, esto le permite a la empresa tener visibilidad.
3. Se identifica que en HeyServices se va a iniciar como una persona natural obligada a llevar contabilidad donde se va a inscribir el Ruc, emitir y entregar comprobantes de bienes y servicios autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar las declaraciones de impuestos de acorde a la actividad económica. Para iniciar la empresa va a funcionar mediante la

gestión y organización del gerente que se encargará de la administración y desarrollo de la aplicación.

4. Se considera que en el estudio financiero, es donde se proyectan todos los ingresos y gastos a los que la empresa incurrirá y así poder determinar si el trabajo de investigación en los años proyectados es viable o no mediante el respectivo cálculo de las herramientas financieras como el VAN y el TIR para un proyecto de inversión. La inversión inicial para la puesta en marcha del proyecto es de \$15.415,22, la misma que se financiará en el 100% por recursos propios, sin la necesidad de solicitar ningún tipo de crédito bancario. En los primeros tres años se recuperará la inversión, del tercer año en adelante la empresa obtiene ganancias propias. Con el estudio financiero se ha determinado que el proyecto es viable al presentar una tasa interna de retorno del 34,17% y un valor actual neto de \$12.994,66, es decir que HeyServices cubre con los gastos y a su vez obtiene ganancias.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. Propuesta**

#### **6.1. Identificación**

Creación e implementación de una aplicación móvil con variedades de servicios para el hogar.

#### **6.2. Misión**

Somos una empresa innovadora, que da solución a las necesidades del hogar mediante el uso de plataformas virtuales, capaces de ofrecer variedad de proveedores calificados en servicios de mantenimiento del hogar o reconstrucción, garantizando una atención efectiva, responsable y justa.

#### **6.3. Visión**

Ser una empresa líder en la prestación de servicios domésticos desde la comodidad de su domicilio, sin necesidad de salir a buscarlo a través de una aplicación móvil.

#### **6.4. Beneficiarios**

Los beneficiarios son los consumidores, que forman la población económicamente activa de Portoviejo, quienes tendrán la capacidad para adquirir un servicio que se brinde dentro de la aplicación, con todos los estándares de seguridad y calidad. De igual manera se beneficiarán los trabajadores que cuenten con el perfil dentro de la aplicación a quienes los usuarios solicitarán para que resuelva las problemáticas y dificultades presentadas dentro del hogar.

## **6.5. Descripción de la propuesta**

La propuesta consiste, en la creación e implementación de una aplicación móvil para servicios del hogar. En la ciudad de Portoviejo existen muchos servicios dedicados al mantenimiento del hogar, pero no una aplicación que ofrezca una variedad de servicios para satisfacer a todo el mercado, por tal razón se plantea la idea de negocio, de lanzar una aplicación que brinde esta información, y que se pueda acceder a todos los servicios de manera fácil, sencillo y seguro mediante un teléfono inteligente.

## **6.6. Estudio de mercado**

El estudio de mercado servirá, para poder conocer los competidores existentes a los que la aplicación HeyServices debe estar pendiente en respecto a los servicios que ellos ofrecen, conocer sus servicios, y así centrarnos en sus fortalezas y debilidades para saberlas aprovechar, de igual manera las estrategias que la aplicación implementará para una mejor promoción de los servicios que ofrecerá la aplicación móvil HeyServices a los portovejenses de la ciudad de Portoviejo.

### **6.6.1. Análisis de la demanda**

Determinar la demanda, nos permitirá conocer a los futuros clientes de la App HeyServices de la ciudad de Portoviejo, el análisis de estudio de mercado es con base a los resultados extraídos, el cual se lo puede definir por las siguientes características.

En la muestra realizada en la ciudad de Portoviejo se pudo identificar que cuando requieren los clientes un servicio para su hogar llaman a un amigo que ellos consideren de confianza, de 150 personas encuestadas un 87 % respondió a favor de un amigo y otra parte un conocido, y pocos una referencia o buscan a un profesional, esto nos hace determinar que nuestra idea puede llegar a los clientes para que puedan

solicitar un servicio fácil y de mucha confianza, y que podrían contar también con un servicio de un profesional por medio de la aplicación donde se vería reflejada los años de experiencia de la persona a la que vaya a solicitar.

La disposición para descargar la aplicación fue muy favorable obteniendo resultados de 100% para hacer uso de la App HeyServices y beneficiarse de los servicios que estos ofrecen, como: gasfitero, pintor y limpieza para el hogar, son los servicios que la ciudadanía de Portoviejo solicita con más frecuencia, pero HeyServices tendrá en su App estos servicios que son los más solicitados y una variedad más de servicios para satisfacer las necesidades de los portovejenses.

Tabla 3

*Segmentación de mercado a futuros clientes que se beneficiarán de la App HeyServices, y de sus múltiples servicios.*

VARIABLES GEOGRÁFICAS	MACROECONÓMICO	ECUADOR
VARIABLES DEMOGRÁFICAS	MICROECONÓMICO Nivel Social Edad Género Nacionalidad	Ciudad de Portoviejo Bajo, medio y medio alto de 18 a 55 años en adelante Femenino- Masculino Nacional o Extranjero
VARIABLES PSICOGRAFÍAS	Grupo de referencia	Familias, estudiantes, ejecutivos
	Motivo de compra	Por innovación de nueva tendencia en servicios para el hogar.
	Estilo de vida	Dirigido a personas que prefieren la tecnología e innovación.
Segmentación por beneficios	Beneficios esperados	Que la aplicación tenga una buena acogida, y sea descargada por un alto número de usuarios.

La segmentación de mercado nos determina que el servicio está dirigido a todo tipo de clientes en especial a la clase baja, media y media alta de la ciudad de Portoviejo, comprendiendo una edad que va dentro de 18 a 55 años en adelante, a personas que están interesados en solicitar los servicios que ofrece HeyServices App, para la utilización de los múltiples servicios a ofrecer, desde la comodidad de su hogar a través de un teléfono.

### **6.6.2. Análisis de la oferta**

HeyServices, en su App ofrecerá a la población de los portovejenses una variedad de servicios, presentados a continuación, que estos se deben a los que más solicitan los ciudadanos en la ciudad de Portoviejo, que son resultados obtenidos en la muestra realizada en la ciudad.

HeyServices les ofrecerá a los ciudadanos de Portoviejo una variedad de servicios como:

- Gasfitero
- Pintor
- Electricistas
- Jardineros
- Limpieza de hogar

Al momento de elegir un servicio, el 44% de los encuestados indicó que el servicio utilizado con más frecuencia es gasfitero, el 27% solicita un servicio de limpieza para el hogar, el 20% pintor, el 4% la jardinería y el 5% restante un servicio de electricidad, este nos permite determinar los servicios más solicitados por los clientes.

### **6.6.3. Análisis de la competencia**

Como cualquier proyecto de inversión, presenta una larga lista de competencia, la muestra realizada pudo identificar diferentes empresas ofertantes de la variedad de servicios, las cuales también se encuentran posicionadas en la ciudad de Portoviejo, como: Clean Portoviejo, Green Servicios, Royal Cleaning, Servifull y

Connatural Clean, dedicados al servicios del hogar, y los convierte en potenciales competidores pero aun así no son un impedimento o una amenaza, ya que HeyServices ofertará una Aplicación móvil de múltiples servicios para el hogar que incluirá servicios de gasfitero, pintor, electricista, jardinero y limpieza de hogar, así también no sería una compañía física, si no virtual ya que está enfocada a la tecnología para los amantes de la misma y de la innovación, y no existe una competencia imperfecta directa para el servicio, pero si existe competencia perfecta.

#### **6.6.4. Análisis de precios**

La fijación del precio para cada servicio de HeyServices se lo realizará únicamente por el ingreso a la aplicación y por cada servicio que se solicite y realice mediante el mismo, la tarifas son las más accesibles del mercado para todos los niveles económicos y sociales de la ciudad de Portoviejo. Se contará con formas de pagos mediante la aplicación con tarjetas de débito y crédito, transferencias bancarias y cheques.

### 6.6.5. Marketing mix

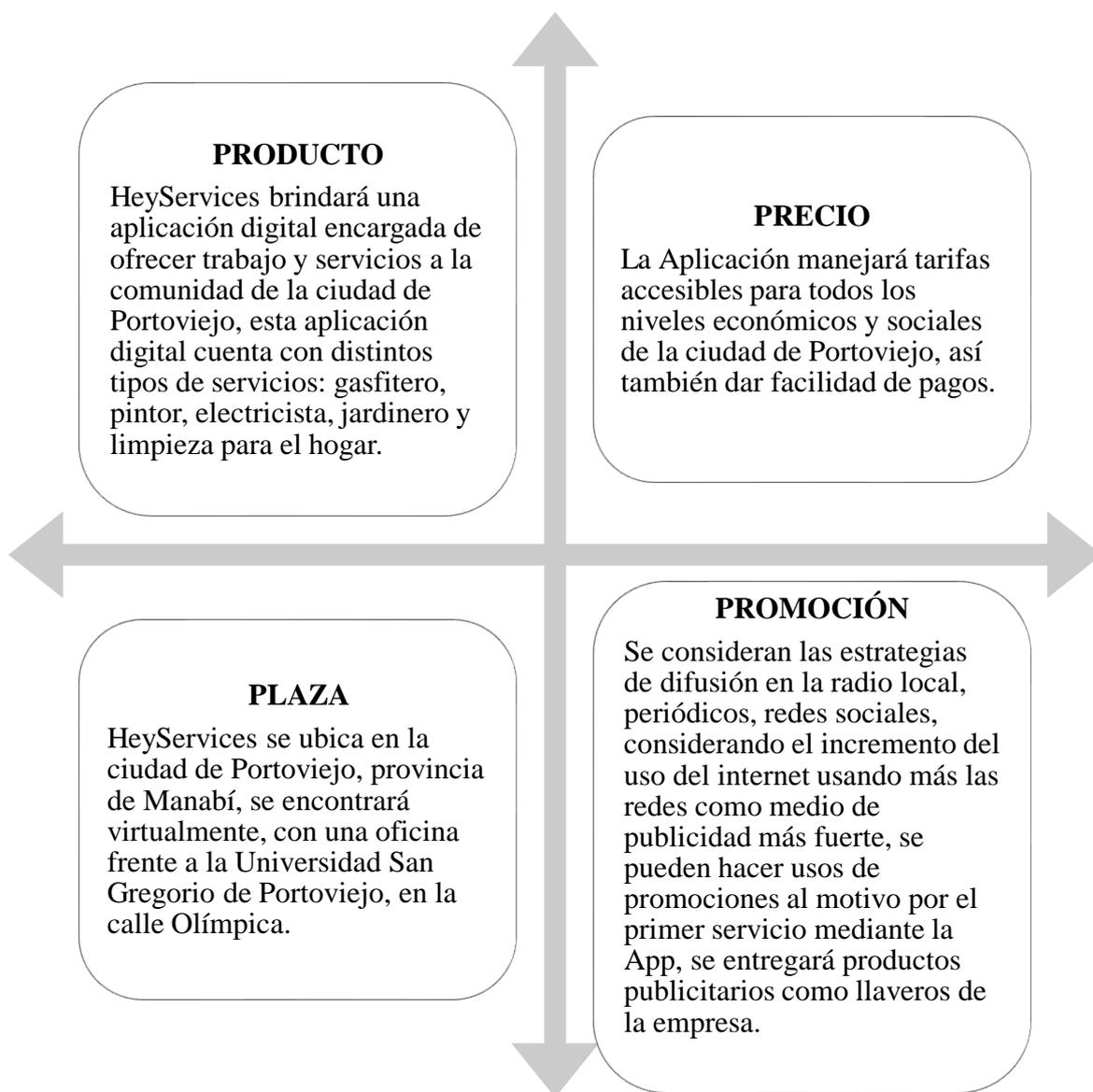


Figura 1: Marketing Mix de HeyServices.

### 6.6.5.1. Producto

Tabla 4

*Producto.*

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	TAREAS	CRONOGRAMA		RESPONSABLE	PRESUPUESTO
				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN		
Introducir la aplicación móvil al mercado y obtener favorable acogida por parte de los ciudadanos de la ciudad de Portoviejo	Aportar más a la innovación, e incrementar futuros servicios.	Implementar nuevos servicios a la aplicación	Capacitar a los trabajadores en tecnología y servicios de calidad.	9 de octubre del 2020	15 de octubre del 2020	Profesional en tecnología	\$100
			Lanzar una campaña publicitaria de los servicios y beneficios dentro de la App	17 de octubre del 2017	20 de octubre del 2020	Diseñador grafico	\$500
Establecer el diseño de la aplicación para su lanzamiento en la ciudad de Portoviejo	Diseñar una marca y la imagen de la aplicación	Elaborar el diseño de la aplicación y marca	Contratar una empresa de publicidad que se encarguen del diseño de la aplicación y marca.	23 de noviembre del 2020	27 de noviembre del 2020	Diseñador gráfico	\$500
			Determinar los gráficos que irán en cada sistema operativo.	28 de noviembre del 2020	02 de diciembre del 2020	Diseñador gráfico	\$200
			Elegir el primer sistema de lanzamiento de la aplicación.	03 de diciembre del 2020	13 de diciembre del 2020	Diseñador informático	\$500
	Especificar información general sobre el lanzamiento de la aplicación en los sistemas operativos móviles.	Lanzamiento en sistemas iOS y Android					

### 6.6.5.2. Precio

Tabla 5

*Precio.*

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	TAREAS	CRONOGRAMA		RESPONSABLE	PRESUPUESTO
				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN		
Ofrecer comodidad a los trabajadores al momento del pago	Definir un solo pago fijo y métodos de pagos	Una facilidad de pagos por los servicios mediante: tarjetas de crédito, transacciones bancarias y cheques	Definir la cuota fija por cada servicio obtenido por medio de la aplicación	14 de diciembre del 2020	19 de diciembre del 2020	Accionista	
Buscar la forma de obtener más ingresos por medio de la aplicación	Publicidad por medio de la aplicación	Negociar con varios comercios para publicidad dentro de la aplicación	Buscar una base de datos de comercios en Portoviejo	20 de diciembre del 2020	22 de diciembre del 2020	Ing. en sistemas	\$50,00
			Negociar el costo por publicidad	23 de diciembre del 2020	28 de diciembre del 2020	Accionista	

### 6.6.5.3. Plaza

Tabla 6

*Plaza.*

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	TAREAS	CRONOGRAMA		RESPONSABLE	PRESUPUESTO
				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN		
Llegar a posicionarnos en el mercado de Portoviejo	Diseñar la red social, que será el medio de atención al cliente.	Manejar la atención a los clientes y trabajadores virtualmente	Creación de la red social de la App	07 enero del 2020	12 de enero del 2020	Accionista	

#### 6.6.5.4. Promoción

Tabla 7

##### *Promoción.*

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	TAREAS	CRONOGRAMA		RESPONSABLE	PRESUPUESTO
				FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN		
Posicionar la aplicación por toda la ciudad de Portoviejo	Dar a conocer los servicios en lugares estratégicos de Portoviejo	Ferias locales para hacer conocer el producto y servicio que ofrecemos	Dar trípticos y volantes. ayudar con el ingreso a la aplicación a los trabajadores que deseen	13 de marzo del 2020	18 de marzo del 2020	Ing. en marketing	\$ 25
Abarcar nuevos mercados potenciales	Expandirnos hacia nuevos mercados del país	Promocionar el producto por medio de Pro-Ecuador	Gestionar el enlace para aparecer en la página de Pro-Ecuador	19 de marzo del 2020	25 de marzo del 2020	Ing. en sistemas	\$ 30
		Creación de página web e implementación de redes sociales como	Contratar un ing. en sistemas para la creación de la respectiva página y redes sociales	26 de marzo del 2020	31 de marzo del 2020	Ing. en sistemas	\$ 50
		Facebook, Instagram y Twitter	Adquirir el dominio de la página web	01 de febrero del 2020	08 de febrero del 2020	Ing. en sistemas	\$ 25

#### 6.7. Estudio técnico

El estudio técnico es aquel que examina los aspectos técnicos operativos precisos en el uso eficiente de los recursos que se requieren para la producción de bienes y servicios, analizando también las características del tamaño del lugar, localización, adecuación y la distribución. Sin embargo, HeyServices no se dedica a la producción de bienes sino más bien a la oferta de un servicio mediante una aplicación móvil. Este estudio es importante ya que determina los valores económicos de las variables técnicas del proyecto, permitiendo un cálculo exacto o aproximado de los recursos necesarios para el negocio.

### **6.7.1. Características de la localización del negocio**

Determinamos que tiene mayor porcentaje de factibilidad, lanzar la aplicación en la provincia de Manabí, capital Portoviejo, luego de los resultados obtenidos por las encuestas realizadas a los futuros clientes de la ciudad para el uso de la App. En cambio, en la ciudad de Manta y Jipijapa analizamos la poca intervención que tendría la utilización de la aplicación, no obstante, debemos seguir analizando la posibilidad de en un futuro incluir en diferentes cantones de la provincia el manejo de la aplicación móvil. (Ver Apéndice G)

La micro localización de la aplicación estará ubicada en la ciudad de Portoviejo, en la calle Olímpica frente a la Universidad San Gregorio, ya que se considera esta dirección como referencia, aunque la atención al clientes y trabajadores se lo lleva de manera virtual. Así mismo, a través del Método de Promedios Ponderados se determinó un excelente resultado que se deriva de los valores asignados a cada una de las características de localización del negocio. (Ver Apéndice H)

Tabla 8

*Factores de localización.*

FACTORES LOCALIZACIONALES	Sector La California		
	POND.	CALI F.	VAL OR
•Localización urbana, suburbana y rural	0,04	9	0,36
•Transporte del personal	0,02	9	0,18
•Policía y bomberos	0,02	8	0,16
•Costos de los terrenos	0,08	9	0,72
•Cercanía a carreteras	0,04	9	0,36
•Cercanía al aeropuerto	0,03	7	0,21
•Cercanía al centro de la ciudad	0,05	8	0,4
•Disponibilidad de servicios (agua, energía eléctrica, gas, telefonía)	0,15	10	1,5
•Tipo de drenajes	0,15	9	1,35
•Condiciones de las vías urbanas y de las carreteras	0,05	9	0,45
•Disponibilidad de restaurantes	0,03	9	0,27
•Recolección de basura y residuos	0,05	9	0,45
•Restricciones locales	0,06	9	0,54
•Impuestos	0,06	9	0,54
•Tamaño del sitio	0,08	8	0,64
•Forma del sitio	0,06	7	0,42
•Características topográficas del sitio	0,07	9	0,63
•Condiciones del suelo en el sitio	0,02	8	0,16
<b>TOTAL</b>	1,06		9,34

De acuerdo con los factores de localización se ha considerado con mayor ventaja competitiva la ciudadela “La California”, de facilidad de localización para los clientes.

## 6.7.2. Macrolocalización

La macro localización del proyecto se refiere a la ubicación de la macrozona en donde se ubicará HeyServices App, el cual está ubicado en la av. Olímpica frente a la Universidad San Gregorio en la ciudad de Portoviejo, como se muestra en el siguiente mapa:

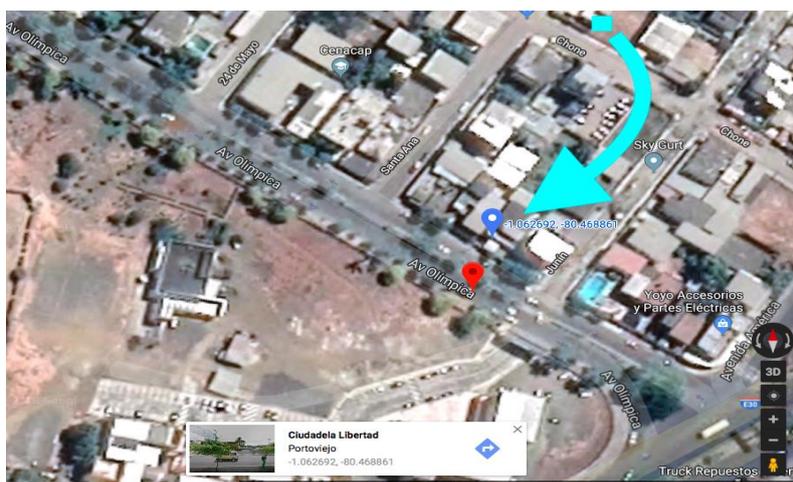


Figura 2: Croquis de la ubicación.

### 6.7.2.1. Breve historia del sector ciudadela “la california”

El nombre de los cantones manabitas es sólo una de las particularidades de la ciudadela, otra es que dentro hay tres ciudadelas cerradas más o que sus calles lucen limpias y en buen estado. Nadie sabe con certeza porqué la zona tiene un nombre tan anglosajón, pero además se conoce así al enorme complejo de la Federación Deportiva de Manabí, y una famosa hostería. Los vecinos no tienen mayores quejas. Vicente Blondet fue uno de los primeros que llegó al lugar, fue hace 26 años, California en verdad quedaba lejos de Portoviejo “pero la necesidad de tener algo propio me movió a este sector”, dijo, Luego fueron llegando más y más personas que le compraban los lotes a la familia Aliatis. Gracias que los nuevos habitantes tenían

una buena cultura y normas de convivencia, rápidamente se unieron para lograr mejoras. Así fueron llegando el alcantarillado, agua potable, y asfaltado de todas las calles, luego con sus propios recursos construyeron un local para la Policía y conformaron la brigada barrial entre vecinos la cual salía todas las noches a combatir la delincuencia. Luego los policías que allí estaban fueron movidos a reforzar otras zonas más peligrosas y los dejaron desamparados. Actualmente la delincuencia volvió debido a que ven como presas fáciles a los estudiantes de la universidad San Gregorio, que está cerca. En la ciudadela también funciona un centro médico construido por el Comité La California, el área de salud de Andrés de Vera colabora con los médicos y al día 30 personas reciben atención médica (El Diario Manabita, 2009).

#### **6.7.2.2. Aspectos geográficos**

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) la población de la provincia de Manabí, según el Censo del 2010, se concentra en edades jóvenes, siendo la edad promedio de 28 años, la mayor parte de la población es soltera.

El Sistema Nacional de Identificación describe que el cantón de Portoviejo capital de la provincia de Manabí, se encuentra en la zona 4 de planificación; cuenta con 8 parroquias, y representa el 5.1% del territorio de la provincia de Manabí (aproximadamente 1.0 mil km<sup>2</sup>), con una superficie de 967,5 kilómetros cuadrados y una población de 280.029 habitantes al censo de 2010, siendo la edad promedio de 29 años, en donde la mayor parte de su población son mujeres con un total de 142.060.

### **6.7.2.3. Aspectos económicos**

El Sistema Nacional de Identificación, Portoviejo es una ciudad muy comercial y llena de gente trabajadora y emprendedora. Dentro de la participación de la actividad económica, se encuentran 8.2 mil establecimientos económicos (25.2% de la provincia de Manabí), que dan como resultado 1,638 millones (34.6% de la provincia de Manabí) y 41.8 mil personas ocupadas (30.9% de la provincia de Manabí). Según el SRI, en el 2012 el Impuesto a la Renta recaudado en el cantón representó el 24.4% del total de la provincia de Manabí, respecto al 2010 creció en 40.1%.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, en la provincia de Manabí la mayor parte de los hombres tienen una ocupación elemental mientras que las mujeres se dedican al comercio, siendo la Población Económicamente Activa más alta en los hombres que en las mujeres. La mayor parte de la población tiene una categoría de ocupación por cuenta propia con un porcentaje del 26,4, mientras que los empleados privados constituyen el 24,6.

### **6.7.3. Microlocalización**

La instalación de HeyServices App, va a disponer de fácil localización para la recaudación de información y el cobro por el servicio, en la Av. Olímpica frente a la Universidad San Gregorio, en la ciudad de Portoviejo.

De acuerdo con el entorno en su localización cuenta con los servicios públicos necesarios como agua, electricidad, pavimentación, sistema de drenaje, alejado del gran tráfico vehicular. El negocio cuenta con factores que intervienen en las actividades diarias permitiendo un buen rendimiento, como el amplio espacio, iluminación y ventilación. (Estudio de localización anexo H)



Figura 3: Área de la ubicación de la oficina de la aplicación.

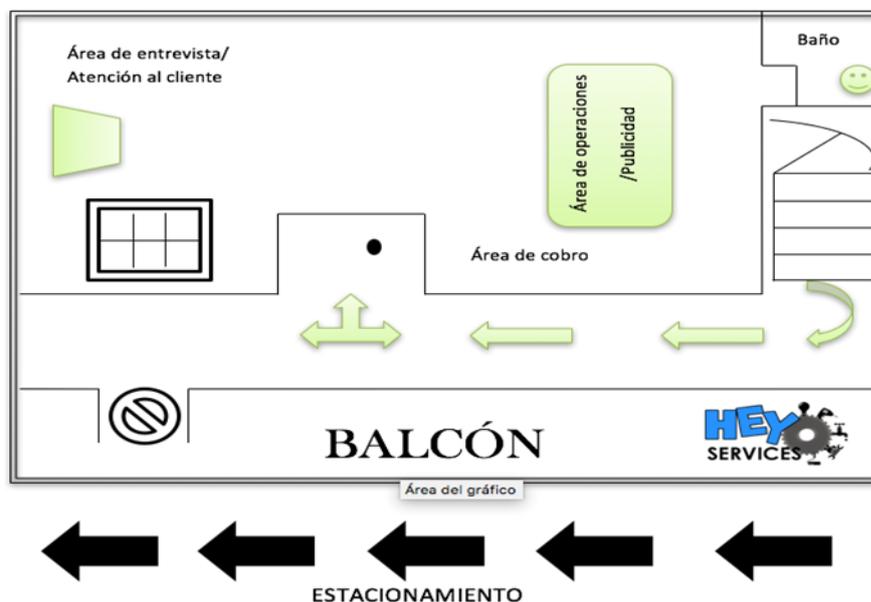


Figura 4: Estructura de oficina.

- **Área de entrevista y Atención al cliente.** - Recepción de las solicitudes, requerimientos y quejas que los clientes y trabajadores, deseen hacer por los servicios realizados a través de la aplicación en línea.
- **Área de operaciones y Publicidad.** - Para la toma de decisiones del negocio y el manejo de las promociones y publicaciones en redes sociales como medio de publicidad.
- **Área de cobro.** - Uso solo para el cobro de los trabajadores, por los servicios obtenido por medio de la aplicación.

#### 6.7.4. Organización de las personas en el proceso productivo

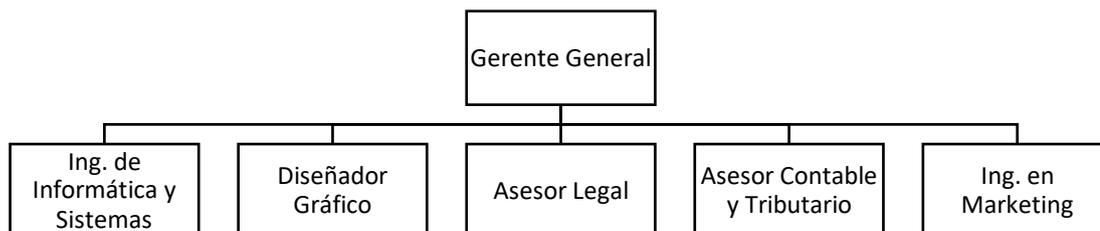


Figura 5: Organización de la empresa.

**Gerente General:** Encargado de liderar y tomar las decisiones de la empresa; entrevistar a los trabajadores que deseen ser parte de la plataforma disponible en la aplicación; contratar a los asesores externos; dar seguimiento y control al rendimiento de la aplicación; responsable de la recaudación generada y de las finanzas de la empresa.

**Ing. de Informática y Sistemas:** Encargado de la creación y el desarrollo del software para la aplicación móvil; realizar el mantenimiento de la aplicación; la contratación será cada seis meses.

**Diseñador Gráfico:** Encargado del diseño e innovación de la aplicación móvil; la contratación será una vez al año.

**Asesor Legal:** Brindar asesoría legal al iniciar el proyecto; asesoramiento del riesgo legal por la subcontratación del servicio; la contratación será cada seis meses

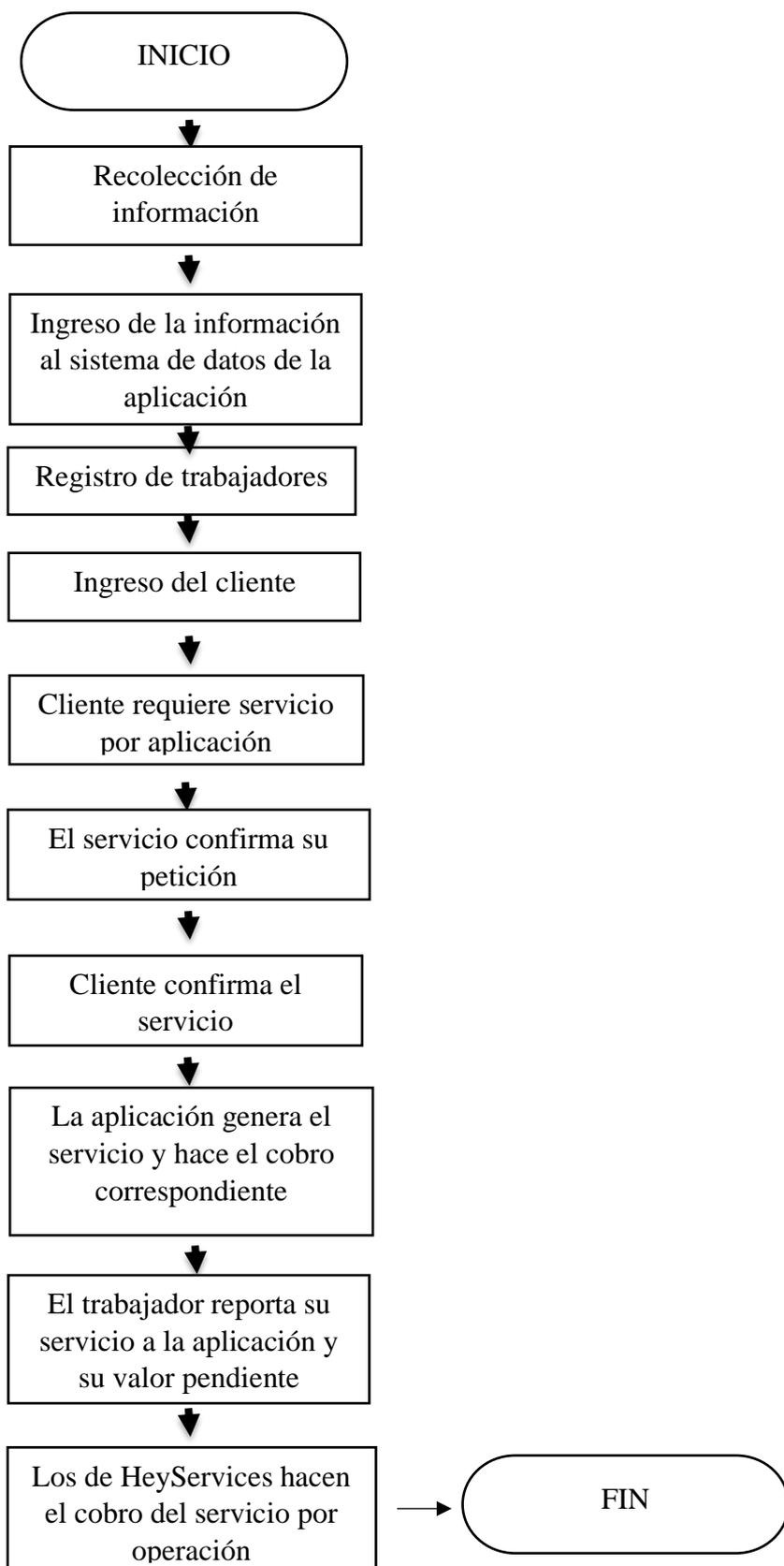
**Asesor Contable y Tributario:** Asesoramiento del registro tributario; la contratación será cada seis meses.

**Ing en Marketing:** Encargado de la promoción de la aplicación; creación de anuncios publicitarios; la contratación será cada seis meses.

### **6.7.5. Especificaciones técnicas**

Lo primero que se necesita un entorno de desarrollo como en este caso la aplicación es Android la aplicación se llama Android estudio, básicamente para crear una aplicación híbrida se necesita otro entorno de desarrollo que se llama IONIC, lo que se necesita para poder aplicar la aplicación se requiere un servidor de base de datos que es donde se almacenara toda la información guardada de los servicios, para este caso se utilizó el XAMPP, este permite el almacenamiento de base de datos dentro del mismo existe 2 servicios el primero se llama APACHE que es un servidor web y el 2 MYSQL que es el motor de la base de dato y de ahí se realiza la ejecución de la aplicación (HeyServicesApp) una vez que se ingresa a la aplicación se debe poner la dirección IP de donde está el XAMPP.

La aplicación consta de dos modelos el cual uno, es la solicitud de los servicios a través de la aplicación móvil, y el segundo, es el registro de los usuarios con su clave. El costo de la aplicación es totalmente gratis al momento de su descarga.

**6.7.6. Diagrama de operaciones en proceso de la elaboración del servicio**

El proceso de elaboración de un servicio comienza desde la parte de los inversionistas en la recolección de información, es decir, a la hoja de vida de los trabajadores del servicio que se va a ofrecer por medio de la aplicación. Una vez recolectada la información se retroalimenta la plataforma virtual con la hoja de vida de cada servicio y los datos recogidos más relevantes, para que el cliente pueda identificar o reconocer a su trabajador al momento de solicitarlo.

Se registra a los trabajadores dentro de la aplicación, como trabajadores y del servicio a ofrecer, de igual manera se registran los clientes, como, clientes creando su usuario y llenando datos personales para ser contactados por parte del trabajador o por HeyServices.

Al momento de que el cliente se encuentre registrado y solicite un servicio, se notificará a la empresa y se notificará al trabajador, para que cumpla con la petición del cliente, el trabajador confirma por medio de la aplicación el servicio solicitado por el cliente, una vez confirmado por ambas partes el servicio, la ventana de aplicación no se cerrará hasta que el servicio solicitado sea finalizado, esto le garantiza a la empresa de que se ha cumplido con lo requerido por parte del cliente y el trabajador.

El trabajador tiene que cumplir con su obligación de cancelarle a la aplicación un costo fijado por HeyServices, por haber obtenido un servicio por medio de la aplicación ya de su conocimiento por el contrato firmado con HeyServices.

#### **6.7.7. Disponibilidad de insumos, materia prima, maquinaria y equipos**

Se implementó la distribución de las áreas y demás insumos, los mismos son adecuados para poder tener una buena operación para el inicio de esta idea de negocio. Entre los insumos y materia prima también se debe tomar en consideración los siguientes rubros como de los servicios básicos como el agua, luz, teléfono, internet, etc. Los que se detallan por mes a continuación:

Tabla 9

*Disponibilidad de insumos y materia prima.*

<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>
Agua	\$6,00
Teléfono	\$4,45
Luz	\$8,00
Internet	\$28,65
<b>TOTAL</b>	<b>\$47,10</b>

Tabla 10

*Disponibilidad de maquinarias y equipos*

<b>MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN TÉCNICA</b>	<b>VALOR</b>
Estandorio metálicas (1)	Estándar 2*030	\$700,00
Escritorio estándar (1)	Con cajones y patas metálicas	\$260,00
Escritorio en L (1)	Tablero laminado	\$345,00
Sillas giratorias (2)	Brazos tapizados	\$170,00
Sillas simples (4)	Tapizadas en corosil	\$100,00
Teléfono (1)	Panasonic	\$220,00
Computadoras (2)	Intel dual Core 3,5 GHz	\$1.230,00
Impresora (1)	Epson, multifunción a tinta continua	\$245,00
Software	Software	\$1.100,00

### 6.7.8. Operaciones en proceso de elaboración de la aplicación y servicios

Prototipo de Aplicación Móvil vista desde el celular.

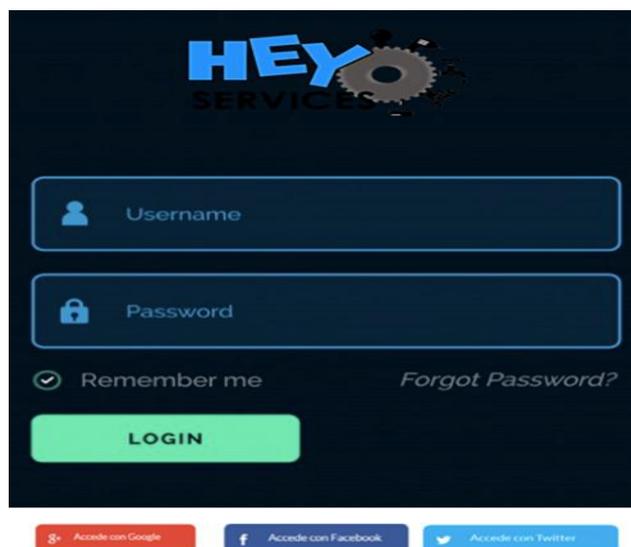


Figura 6: Registro e iniciar sesión.



Figura 7: Solicitud del servicio.

### 6.7.9. Foda

Tabla 11

*Foda.*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Única empresa en lanzar una aplicación que brinde servicios para el hogar.	Al ser un servicio tecnológico, puede ser un inconveniente para personas de edad avanzada.
Modelo de aplicación con facilidades de descargas y uso.	Falta de experiencia en el mercado.
Ofrecer publicidad dentro de la aplicación.	Dependencia del marketing o del boca a boca para alcanzar mayor éxito en la aplicación
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Incremento de la móvil dependencia.	Preocupación de los usuarios por la falta de seguridad de las aplicaciones móviles.
Tendencia creciente de usuarios que descargan aplicaciones novedosas.	Crecimiento del número de competidores.
No se necesita una gran infraestructura.	La situación política del Ecuador está rodeada de incertidumbre y limitaciones.

## **6.8. Estudio financiero**

El estudio financiero es la última etapa para el análisis de viabilidad de un proyecto en su etapa financiera para su inversión. Los objetivos de este estudio es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario, desarrollando cuadros analíticos de los gastos e ingresos del proyecto de inversión, y realizando una proyección de cinco años.

## Presupuesto de Operación

Tabla 12

*Activos Fijos.*

<b>ACTIVO FIJO</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>				
Estandorio metálicas	Estándar 2*030	1	\$ 700,00	\$ 700,00
<b>TOTAL,</b>				<b>\$ 700,00</b>
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>				
<b>MUEBLES DE OFICINA</b>				
Escritorio estándar	Con cajones y patas metálicas	1	\$ 260,00	\$ 260,00
Escritorio en L	tablero laminado	1	\$ 345,00	\$ 345,00
Sillas giratorias	brazos tapizados	2	\$ 85,00	\$ 170,00
Sillas simples	tapizadas en corosil	4	\$ 25,00	\$ 100,00
<b>TOTAL MUEBLES DE OFICINA</b>				<b>\$ 875,00</b>
<b>EQUIPO DE OFICINA</b>				
teléfonos	Panasonic	1	\$ 220,00	\$ 220,00
<b>TOTAL, EQUIPO DE OFICINA</b>				<b>\$ 220,00</b>
<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>				
Computadoras	Intel dual Core 3,5 GHz	2	\$ 615,00	\$ 1.230,00
Impresoras	Multifunción a tinta continua Epson	1	\$ 245,00	\$ 245,00
<b>TOTAL, EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>				<b>\$ 1.475,00</b>
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 3.270,00</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>				<b>3.270,00</b>

La inversión en Activos Fijos es de un monto de \$3.270,00 cantidad que es aportada por capital propio.

## Depreciación de Activos

Tabla 13

*Depreciación de Activos.*

ACTIVO		VALOR TOTAL (\$)	AÑOS DE VIDA	% DE DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN POR AÑOS EXPRESADA EN DÓLARES (\$)					VALOR RESIDUAL
					AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
MUEBLES	Y	\$ 700,00	10	10%	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	\$ 350,00
ENSERES										
MUEBLES	DE	\$ 875,00	10	10%	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	\$ 437,50
OFICINA										
EQUIPO	DE	\$ 220,00	10	10%	22,00	22,00	22,00	22,00	22,00	\$ 110,00
OFICINA										
EQUIPO	DE	\$ 1.475,00	3	33,33%	491,67	491,67	491,67			\$ (0,00)
COMPUTACIÓN										
<b>TOTAL DEPRECIACIÓN</b>					671,17	671,17	671,17	179,50	179,50	897,50

En el cuadro se puede observar la depreciación de los activos según lo estipulado por la ley y de acuerdo son sus porcentajes dando al proyecto un monto de \$897,50 estimado a los cinco años del proyecto.

## Activos Intangibles

Tabla 14

*Activos Intangibles.*

RUBRO	COSTO TOTAL (\$)
Estudio de factibilidad	\$ 500,00
Gastos de Constitución	\$ 1.000,00
Licencia	\$ 300,00
Gastos de instalación y puesta en marcha	\$ 500,00
Software	\$ 1.100,00
Franquicia	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.400,00</b>

En los Activos Intangibles del proyecto se puede observar un total de \$3.400,00 valores estimados para la puesta en marcha el proyecto.

**Gastos Administrativos**

Tabla 15

*Gastos Administrativos.*

<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>PRESUPUESTO ANUAL</b>
Arriendo oficina administrativa	\$ -	\$ -
Servicios básicos administración	\$ 47,10	\$ <b>565,20</b>
Sueldos y salarios personal administrativo	\$ 4.400,00	\$ <b>16.200,00</b>
Pago de sueldo del Gerente General	\$ 800,00	\$ <b>9.600,00</b>
Pago a Ing. de Informática	\$ 800,00	\$ <b>1.600,00</b>
Pago a Diseñador Gráfico	\$600,00	\$ <b>600,00</b>
Pago de Asesor Legal	\$800,00	\$ <b>1.600,00</b>
Pago de Asesor Contable y Tributario	\$800,00	\$ <b>1.600,00</b>
Pago a Ing. en Marketing	\$600,00	\$ <b>1.200,00</b>
Beneficios de ley		\$ <b>255,34</b>
Décimo tercer sueldo	\$ 32,83	\$ <b>66,67</b>
Décimo cuarto sueldo	\$ 32,83	\$ <b>32,83</b>
Aporte patronal	\$ 3,66	\$ <b>89,20</b>
Fondos de reserva	\$ 2,74	\$ <b>66,64</b>
Vacaciones	\$ -	\$ -
Suministros de oficina	\$ 100,00	\$ <b>400,00</b>
Activos menores	\$ 100,00	\$ <b>400,00</b>
<b>TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>		\$ <b>17.820,54</b>

**Gastos de Ventas**

Tabla 16

*Gastos de Ventas.*

GASTOS DE VENTAS		
CONCEPTO	PARCIAL	PRESUPUESTO ANUAL
Servicios básicos ventas	\$ -	\$ -
Pago de inscripción en Play Store y App Store	\$ 150,00	\$ 150,00
Beneficios de ley		\$ -
Décimo tercer sueldo		\$ -
Décimo cuarto sueldo		\$ -
Aporte patronal		\$ -
Fondos de reserva		\$ -
Vacaciones	\$ -	\$ -
Publicidad y promociones	\$ 1.800,00	\$ 3.600,00
Viáticos	\$ -	\$ -
Suministros de limpieza	\$ 15,00	\$ 180,00
<b>TOTAL GASTOS DE VENTA</b>		<b>\$ 3.930,00</b>

**Total de Gastos Operacionales**

Tabla 17

*Total de Gastos Operacionales.*

TOTAL GASTOS OPERACIONALES AL AÑO	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 17.820,54
GASTOS DE VENTA	\$ 3.930,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 21.750,54</b>

## Gastos no Operacionales

Tabla 18

*Total de Gastos No Operacionales.*

GASTOS NO OPERACIONALES		
CONCEPTO	PARCIAL	PRESUPUESTO ANUAL
GASTOS FINANCIEROS		
Servicios y comisiones bancarias	\$ 15,00	\$ 180,00
OTROS GASTOS NO OPERACIONALES		
Imprevistos	\$ 1.087,53	\$ 13.050,32
<b>TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES</b>		<b>\$ 13.230,32</b>

## Capital de Trabajo

Tabla 19

*Capital de Trabajo.*

RESUMEN DE CAPITAL DE TRABAJO		
RUBRO	EGRESO	
	ANUAL	MENSUAL
GASTOS OPERACIONALES	\$ 21,750,54	\$ 1.812,55
GASTOS NO OPERACIONALES	\$ 13.230,32	\$ 1.102,53
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 34.980,86</b>	<b>\$ 2.915,07</b>
<b>CÁLCULO DEL CAPITAL DE TRABAJO PARA TRES MESES</b>		<b>\$ 8.754,22</b>

## Inversión Total

Tabla 20

*Inversión Total.*

RESUMEN DE INVERSIONES	
CONCEPTO	RUBRO
Inversión de activos fijos	\$ 3.270,00
Inversión de activos diferidos e intangibles	\$ 3.400,00
Inversión en capital de trabajo	\$ 8.745,22
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>\$ 15.415,22</b>

## Requerimientos de Ingresos

Tabla 21

*Requerimientos de Ingresos.*

Servicios	CONTENIDO	PRECIO EN EL MERCADO	UNIDADES PARA COMERCIALIZAR POR AÑO	INGRESOS
Gasfitero	10 ingresados en la aplicación	\$ 50,00	170	\$ 8.500,00
Pintor	10 ingresados en la aplicación	\$ 50,00	170	\$ 8.500,00
Electricista	10 ingresados en la aplicación	\$ 50,00	170	\$ 8.500,00
Jardinero	10 ingresados en la aplicación	\$ 50,00	170	\$ 8.500,00
Limpieza del Hogar	10 ingresados en la aplicación	\$ 50,00	170	\$ 8.500,00
<b>INGRESO TOTAL AL AÑO</b>				<b>\$ 42.500,00</b>

En los ingresos están los servicios a ofrecer dentro de la aplicación por cada servicio obtenido por medio de la aplicación y se le cobrará al trabajador \$5,00 dólares americanos, dentro de la aplicación se incluirá 10 trabajadores por cada servicio, y por año se estima llegar 200 hogares.

## Ingresos Proyectados a cinco años

Tabla 22

*Ingresos proyectados a 5 años.*

AÑO	INGRESOS
1	\$ 42.500,00
2	\$ 43.542,54
3	\$ 44.610,65
4	\$ 45.704,97
5	\$ 46.826,13

En la proyección de ingresos se maneja el porcentaje de 1,65% que es la tasa de inflación determinada para los últimos años, con respaldo en fuente del INEC,

para el Índice del crecimiento del sector de tecnología en servicios, según Ecuador en cifras (Tecnología de la información), es del 17,30% en servicios, este rublo se dividió para los 22 cantones de Manabí, dándonos como porcentajes 0,79% del crecimiento en el sector tecnológico.

### Total de Egresos

Tabla 23

*Total de Egresos.*

CONCEPTO	AÑOS				
	1	2	3	4	5
EGRESOS VARIABLES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO DE VENTAS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inventario de mercaderías	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
EGRESOS FIJOS	\$ 36.332,03	\$ 36.909,21	\$ 37.495,92	\$ 37.600,64	\$ 38.206,87
GASTOS OPERACIONALES	\$ 23.101,71	\$ 23.460,59	\$ 23.825,40	\$ 23.704,55	\$ 24.081,50
Gastos Administrativos	\$ 17.820,54	\$ 18.114,58	\$ 18.413,47	\$ 18.717,29	\$ 19.026,13
Gastos de Venta	\$ 3.930,00	\$ 3.994,85	\$ 4.060,76	\$ 4.127,76	\$ 4.195,87
Depreciaciones	\$ 671,17	\$ 671,17	\$ 671,17	\$ 179,50	\$ 179,50
Amortizaciones	\$ 680,00	\$ 680,00	\$ 680,00	\$ 680,00	\$ 680,00
GASTOS OPERACIONALES NO	\$ 13.230,32	\$ 13.448,62	\$ 13.670,53	\$ 13.896,09	\$ 14.125,38
Gastos Financieros	\$ 180,00	\$ 182,97	\$ 185,99	\$ 189,06	\$ 192,18
Otros Gastos no Operacionales	\$ 13.050,32	\$ 13.265,65	\$ 13.484,54	\$ 13.707,03	\$ 13.933,20
EGRESO FIJO TOTAL	\$ 13.230,32	\$ 13.448,62	\$ 13.670,53	\$ 13.896,09	\$ 14.125,38

## Financiamiento

Tabla 24

*Fuentes y usos de fondos.*

INVERSIONES	ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS		
	VALOR TOTAL	RECURSOS PROPIOS	RECURSOS FINANCIADOS
ACTIVOS FIJOS	\$ 3.270,00	\$ -	\$ 3.270,00
ACTIVOS DIFERIDOS E INTANGIBLES	\$ 3.400,00	\$ 6.670,00	\$ -3.270,00
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 8.745,22	\$ 8.745,22	\$ -
TOTAL INVERSIONES	\$ 15.415,22	\$ 15.415,22	\$ -
PORCENTAJES	100,00%	100,00%	0,00%

## Estructura Financiera

Tabla 25

*Estructura del Financiamiento.*

DETALLE	MONTO DE INVERSIÓN	PORCENTAJE DE INVERSIÓN
CAPITAL PROPIO	\$ 15.415,2	100,00%
CAPITAL FINANCIADO	\$ -	0,00%
<b>TOTAL</b>	\$ 15.415,22	100,00%

El financiamiento del proyecto vendrá de los recursos propios de los inversionistas del proyecto, que son \$15.415,22 Dólares americanos.

**Estado de resultado**

Tabla 26

*Estado de Resultados.*

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	\$	\$	\$	\$	\$
	42.500,00	43.542,54	44.610,65	45.704,97	46.826,13
<b>(-) COSTO DE VENTAS</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(=) RESULTADO BRUTO EN VENTAS</b>	\$	\$	\$	\$	\$
	42.500,00	43.542,54	44.610,65	45.704,97	46.826,13
<b>(-) GASTOS OPERACIONALES</b>	\$	\$	\$	\$	\$
	23.101,71	23.460,59	23.825,40	23.704,55	24.081,50
<b>(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	\$	\$	\$	\$	\$
	17.820,54	18.114,58	18.413,47	18.717,29	19.026,13
<b>(-) GASTOS DE VENTA</b>	\$ 3.930,00	\$	\$	\$	\$
		3.994,85	4.060,76	4.127,76	4.195,87
<b>(-) DEPRECIACIONES</b>	\$ 671,17	\$ 671,17	\$ 671,17	\$ 179,50	\$ 179,50
<b>(-) AMORTIZACIONES</b>	\$ 680,00	\$ 680,00	\$ 680,00	\$ 680,00	\$ 680,00
<b>(=) RESULTADO OPERACIONAL</b>	\$	\$	\$	\$	\$
	19.398,29	20.081,95	20.785,26	22.000,41	22.744,63
<b>(+) INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(+) INGRESO POR VENTA DE DEPRECIADOS</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(-) GASTOS NO OPERACIONALES</b>	\$	\$	\$	\$	\$
	13.230,32	13.448,62	13.670,53	13.896,09	14.125,38
<b>(-) GASTOS FINANCIEROS</b>	\$ 180,00	\$ 182,97	\$ 185,99	\$ 189,06	\$ 192,18
<b>(-) OTROS GASTOS NO OPERACIONALES</b>	\$	\$	\$	\$	\$
	13.050,32	13.265,65	13.484,54	13.707,03	13.933,20
<b>(=) RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES</b>	\$ 6.167,97	\$	\$	\$	\$
		6.633,32	7.114,73	8.104,32	8.619,25
<b>(-) 15% PARTICIPACIÓN EMPLEADOS</b>	\$ 925,20	\$ 995,00	\$	\$	\$
			1.067,21	1.215,65	1.292,89
<b>(=) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	\$ 5.242,77	\$	\$	\$	\$
		5.638,33	6.047,52	6.888,68	7.326,37
<b>(-) 22% IMPUESTO A LA RENTA</b>	\$ 1.153,41	\$	\$	\$	\$
		1.240,43	1.330,45	1.515,51	1.611,80
<b>(=) RESULTADO ANTES DE RESERVAS</b>	\$ 4.089,36	\$	\$	\$	\$
		4.397,89	4.717,07	5.373,17	5.714,57
<b>(-) 5% RESERVA LEGAL</b>	\$ 204,47	\$ 219,89	\$ 235,85	\$ 268,66	\$ 285,73
<b>(=) RESULTADO NETO EN EL EJERCICIO</b>	\$ 3.884,90	\$	\$	\$	\$
		4.178,00	4.481,21	5.104,51	5.428,84

**Flujo Neto**

Tabla 27

*Flujo Neto de Fondos.*

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
(=) RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		\$ 3.884,90	\$ 4.178,00	\$ 4.481,21	\$ 5.104,51	\$ 5.428,84
(+) DEPRECIACIÓN		\$ 671,17	\$ 671,17	\$ 671,17	\$ 179,50	\$ 179,50
(+) AMORTIZACIÓN		\$ 680,00	\$ 680,00	\$ 680,00	\$ 680,00	\$ 680,00
(+) RESERVAS		\$ 204,47	\$ 219,89	\$ 235,85	\$ 268,66	\$ 285,73
(-) Inversión en Propiedad Planta y Equipo (activos fijos)	\$ 3.270,00					
(-) Inversión diferidos e intangibles	\$ 3.400,00					
(-) CAPITAL DE TRABAJO	\$ 8.745,22					
(+) RECUPERACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO						\$ 8.745,22
(+) VALOR RESIDUAL						\$ 897,50
(+) CRÉDITO RECIBIDO	\$ -					
(-) PAGO DEL CAPITAL		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=) FLUJO DE FONDOS NETOS	\$ -	\$ 5.440,53	\$ 5.749,06	\$ 6.068,23	\$ 6.232,67	\$ 16.216,78

El flujo de caja permite realizar un análisis saliendo de las utilidades neta, depreciaciones y cuentas por pagar, que constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa. Se observa que al iniciar el proyecto se genera una inversión de \$15.415,22 y que en el primer año ya se obtienen ganancias de \$5.440,53, mientras que en el año cinco al ya recuperar lo invertido se presenta una ganancia de \$16.216,78, demostrando así la viabilidad y rentabilidad del proyecto.

**TIR**

El desembolso inicial es negativo (-15.415,22).

Tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR): **10,20%**

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
-15.415,22	5.440,53	5.749,06	6.068,23	6.232,67	16.216,78

$$TIR = (-15.415,22; 5.440,53; 5.749,06; 6.068,23; 6.232,67; 16.216,78) = 34,17\%$$

**VAN**

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
-15.415,22	5.440,53	5.749,06	6.068,23	6.232,67	16.216,78

$$VAN = (10,20\%; 5.440,53; 5.749,06; 6.068,23; 6.232,67; 16.216,78) + (-15.415,22) \\ = \$12.994,66$$

Con referencia a los resultados calculados se encontró un TIR de 34,17% esto demostrándonos que la inversión es rentable ya que es mayor a la tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR) a utilizar del 10,20%. En referencia al VAN refleja valor positivo, en base a este valor, el proyecto es rentable en el tiempo.

La empresa HeyServices puede tener un riesgo legal, por la contratación de manera externa a los operadores de servicios, por tal razón se realiza un contrato de fidelidad para los trabajadores para mitigar este riesgo. (Ver Apéndice I)

## Referencia

- ANCHUNDIA, P., & SACÓN, A. (2018). *Aplicación Android en la gestión de lectura de medidores de agua en la empresa EMAARS-EP de la Estancia del cantón Tosagua*. Tesis, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta.
- ARANGO, S. (2018). *Estudio de factibilidad de la creación de una aplicación digital, que permita la enseñanza del idioma inglés a niños con dislexia, bajo los lineamientos de la metodología ONUDI*. Universidad EAFIT, Medellín.
- AUZ, J. (2016). *Diseño e implementación de una aplicación móvil para el proceso de reservación de habitaciones en el Hostal Quinta Sur*. Tesis, Guayaquil.
- BORBOR, M. (2014). *Implementación de una aplicación para pedidos de comidas rápidas a domicilio en Italian Gourmet*. Tesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.
- BRITO, M., & PINZÓN, A. (2016). *Diseño de una aplicación móvil para la oferta de servicios de información (tendencias, precios y ubicación) enfocado a las prendas de vestir, accesorios calzado en la ciudad de Bogotá D.C*. Tesis, Universidad Libre, Bogotá.
- CABRERA, L., & ESPINOZA, E. (2016). *Propuesta tecnológica de una aplicación móvil para la gestión de toma de pedidos en Fruti Café en la ciudad de Guayaquil*. Tesis, Guayaquil.
- CAJILIMA, J. (2015). *Desarrollo de una aplicación, para dispositivos móviles que permita administrar pedidos y controlar rutas de los vendedores, aplicada a*

*la empresa: Almacenes Juan Eljuri Cia. Ltda., división perfumería.* Tesis, Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Cuenca.

Castro, H. (2018). *Proyectos de inversión 1, 2, 3: de la teoría a la práctica.*

Colombia: Hermes Castro.

CEP. (2019). *Administrativo: Junta de Andalucía* (Vol. III). Madrid: Editorial CEP.

Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=A-](https://books.google.com.ec/books?id=A-HCDwAAQBAJ&pg=PA310&dq=control+financiero&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX1MPvi4brAhXBm-AKHZ5PAE4Q6AEwAXoECAyQA#v=onepage&q=control%20financiero&f=false)

[HCDwAAQBAJ&pg=PA310&dq=control+financiero&hl=es-](https://books.google.com.ec/books?id=A-HCDwAAQBAJ&pg=PA310&dq=control+financiero&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX1MPvi4brAhXBm-AKHZ5PAE4Q6AEwAXoECAyQA#v=onepage&q=control%20financiero&f=false)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiX1MPvi4brAhXBm-](https://books.google.com.ec/books?id=A-HCDwAAQBAJ&pg=PA310&dq=control+financiero&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX1MPvi4brAhXBm-AKHZ5PAE4Q6AEwAXoECAyQA#v=onepage&q=control%20financiero&f=false)

[AKHZ5PAE4Q6AEwAXoECAyQA#v=onepage&q=control%20financiero](https://books.google.com.ec/books?id=A-HCDwAAQBAJ&pg=PA310&dq=control+financiero&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX1MPvi4brAhXBm-AKHZ5PAE4Q6AEwAXoECAyQA#v=onepage&q=control%20financiero&f=false)

[&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=A-HCDwAAQBAJ&pg=PA310&dq=control+financiero&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX1MPvi4brAhXBm-AKHZ5PAE4Q6AEwAXoECAyQA#v=onepage&q=control%20financiero&f=false)

CEUPE. (2019). *CEUPE.* Obtenido de CENTRO EUROPEO DE POSGRADO :

<https://www.ceupe.com>

CHINCHAY, M. (2015). *Desarrollo de una aplicación móvil Android para la*

*búsqueda de plazas disponibles en un parqueadero.* Tesis, Universidad

Nacional de Loja, Loja.

Coelho, F. (12 de Febrero de 2019). *Financiamiento.* Recuperado el 31 de Julio de

2020, de Significados.com: <https://www.significados.com/financiamiento/>

CONTRERAS, F. (2017). *Estudio de prefactibilidad para el diseño de una*

*aplicación para dispositivos móviles que permita el pago de servicios*

*públicos de manera segura y confiable.* Corporación Universitaria MInuto de

Dios, Bogotá.

Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera* (2nd ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Cue, A., & Quintana, L. (2014). *Fundamentos de economía*. México: Grupo Editorial Patria.

Enriquez, J., & Casas, S. (2014). *Usabilidad en aplicaciones móviles*. Informes Científicos Técnicos.

FMI. (2018). *FMI*. Obtenido de FONDO MONETARIO INTERNACIONAL :  
<https://blogs.imf.org/>

Gambarota, D., & Lorda, M. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, 58(2), 346-359.

García, V. (2015). *Análisis financiero: Un enfoque integral*. México: Grupo Editorial Patria.

Gilli, J. (2017). *Claves de la Estructura Organizativa*. Buenos Aires: Granica.

Guirao, M. (2015). *Técnicas administrativas básicas de oficina*. Madrid: Editorial CEP.

KYOCERA. (2019). *Planificación de la producción en un área de servicios*.

Recuperado el 6 de Agosto de 2020, de Kyocera Document Solutions:

<https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/the-cloud/planificacion-de-la-produccion-en-un-area-de-servicios.html>

La Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *LEY ORGANICA PARA EL FOMENTO PRODUCTIVO, ATRACCION DE INVERSIONES*,. Quito.

Macero, G. (22 de Julio de 2018). *Historia de las aplicaciones móviles*. Obtenido de Arte Interactito: <https://arteint.com/historia-las-aplicaciones-moviles/#:~:text=Las%20primeras%20aplicaciones%20m%C3%B3viles%20>

datan, Los editores de ringtone etc. Existen diferentes tipos de tiendas, sistema operativo o por in dependientes.

MERA, L. (2017). *Aplicación móvil con realidad aumentada para la obtención interactiva de información de los objetos expuestos en el Museo Universitario Pacocha de la ciudad de Manta*. Tesis, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta.

Mesa, J. (2015). *Emprendimientos Innovadores Latinoamericanos*. Medellín: Universidad EAFIT.

Meza, J. (2017). *Evaluación financiera de proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Moyano, L. (2015). *Plan de negocios*. Lima: Editorial Macro.

Navarro, A., Cota, A., & González, R. (2018). Conceptos para entender la innovación organizacional. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 45(15), 87-101.

OBS. (s.f.). *Estudio financiero: en qué consiste y cómo llevarlo a cabo*. Recuperado el 31 de Julio de 2020, de OBS Business School:  
<https://obsbusiness.school/es/blog-investigacion/finanzas/estudio-financiero-en-que-consiste-y-como-llevarlo-cabo>

OBS. (s.f.). *Tres principales técnicas de control financiero*. Recuperado el 6 de Agosto de 2020, de OBS Business School:  
<https://obsbusiness.school/es/blog-investigacion/finanzas/tres-principales-tecnicas-de-control-financiero>

- Parra, M., Rubio, G., & López, L. (2017). *Emprendimiento y creatividad: Aspectos esenciales para crear empresa*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- PAZ, L. (2018). *Desarrollo de una aplicación móvil para la geolocalización de edificios y facultades de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a través de la tecnología de realidad aumentada*. Tesis, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta.
- PILLIGUA, M. (2019). *Desarrollo de una aplicación móvil y una guía turística para potenciar la matriz productiva económica en el Gad del cantón Puerto López*. Tesis, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa.
- RAMOS, P., & AGUILAR, E. (2015). *Aplicación móvil en Android y Symbian para la gestión de la información turística en la región de Puno-2012*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Retos en Supply Chain. (25 de Octubre de 2017). *Proceso de producción: en que consiste y cómo se desarrolla*. Obtenido de EAE Business School: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/proceso-de-produccion-en-que-consiste-y-como-se-desarrolla/>
- Salamanca, J. (2016). *Prefactibilidad de proyectos arquitectónicos*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Sandoval, H. (13 de Febrero de 2020). *Desempeño Gerencial*. Obtenido de Universidad Clea: <http://www.clea.blog/desempeno-gerencial/>
- Sangri, A. (2014). *Introducción a la mercadotecnia*. México: Grupo Editorial Patria.
- Schnarch, A. (2014). *Emprendimiento exitoso: Cómo mejorar su proceso y gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Segredo, A. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. *Educación Médica*, 17(1), 3-8. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000212>
- Servicio de Rentas Internas. (2017). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>
- Teurel, S. (10 de Junio de 2019). *Control financiero: definición, objetivos e implementación*. Obtenido de Captio: <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion#:~:text=Para%20que%20sea%20efectivo%2C%20el,balances%20y%20otros%20aspectos%20financieros.>
- TUMBACO, D. (2016). *Implementación de una aplicación informática para el control de asistencia estudiantil mediante registro biométrico en la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales de la Universidad Estatal del Sur de Manabí*. Tesis, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa.
- Universidad ESAN. (14 de Septiembre de 2016). *Los objetivos de control financiero*. Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-objetivos-de-control-financiero/>
- VENTO, J. (2017). *Implantación de un aplicativo móvil comercial para incrementar las ventas en una empresa administradora de camposantos*. Tesis, Universidad de San Ignacio de Loyola, Lima.
- Viteri, J. (2015). *Gestión de la producción con un enfoque sistémico*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15153/1/Gestion%20de%20la%20produccion%20con%20enfoque%20sistemico.pdf>

## Apéndices

### Apéndice A. Encuesta a clientes



**OBJETIVO:** El propósito de esta encuesta es conocer la opinión de los clientes sobre los servicios a presentarse en HeyServices App.

**1) ¿Usted alguna vez presentó un problema para encontrar un servicio, para reparar o reconstruir en su hogar?**

De acuerdo

Desacuerdo

**2) ¿Cuándo se le presenta un problema y requiere un servicio en su hogar usted llama a?**

Amigo

Conocido

Referencia

Busca a un

Profesional

Empresa

3) ¿De los siguientes servicios, cual utiliza con mayor frecuencia?

Frecuencia				
Servicios	Semanal	Mensual	Ocasional	Casi Nunca
Gasfitero				
Jardinero				
Pintor				
Electricistas				
Limpieza De hogar				

4) ¿Para adquirir estos servicios anteriormente mencionados estaría dispuesto a descargar en una aplicación para ello?

De acuerdo  Totalmente de acuerdo

Desacuerdo  Totalmente desacuerdo

5) ¿Ha escuchado con anterioridad este tipo de servicios?

SI  NO

¿Qué empresa? .....

6) ¿Qué tipo de servicio de internet utiliza para navegar?

Datos Móviles

Recargas  Wi-Fi

7) ¿Qué sistema operativo utiliza usted?

Android  iOS

8) ¿Recomiendas a tus amigos las aplicaciones que te gustan?

Siempre  Casi siempre   
 Rara Vez  Nunca

9) ¿Qué tipo de Redes Sociales utiliza frecuentemente?

Frecuencia					
Redes Sociales	0 a 30 minutos	1 a 3 hrs	5 a 6 hrs	6 a 8 hrs	más de 8 hrs
Facebook					
Instagram					
WhatsApp					

**Datos Generales**

18-25  25-35  35-45  45-55  55...

Femenino  Masculino

**OCUPACIÓN:** Emp. Público  Emp. Privado  Emprendedor   
 Docente  Otro

## Apéndice B. Encuesta para trabajadores



**OBJETIVO:** El propósito de esta encuesta es conocer la opinión de los trabajadores sobre los trabajos a presentarse en HeyServices App.

1) **¿Cuenta con un trabajo fijo?**

SI

NO

2) **¿En la actualidad ha encontrado dificultades para encontrar trabajo en su ocupación?**

De acuerdo

Desacuerdo

3) **Por lo general cuando se ha desempeñado en su ocupación ha sido seleccionado por:** (Frecuentemente (F), Ocasionalmente (O), Siempre (S), Casi Nunca (CN)).

FRCUENCIA	F	O	S	CN
Amigos				
Familiares				
Empresa				

4) ¿Ah escuchado alguna vez sobre una aplicación que cuente con trabajos para algunos tipos de servicios como el que usted posee?

SI

NO

¿Cual?.....

5) ¿Considera usted importante que exista una aplicación o empresa para base de datos fines a sus servicios?

Muy importante

Poco importante

Nada importante

Importante

6) ¿Qué tanto estaría usted a pagar por ingresar a una aplicación que cuente con trabajos para algunos de servicios como el que usted posee?

\$5

\$10

\$15

\$20

### Datos Generales

Edad: 18 a 25

25 a 35

35 a 45

45 a 55

más de 55

**Sexo:** Masculino  Femenino

**Afiliación Laboral:** SI  NO

**Pertenece a un gremio: ¿Asociación?** SI  NO

**Tipo de ocupación:** Gasfitero  Pintor  Jardinero   
Electricista  Limpieza de hogar

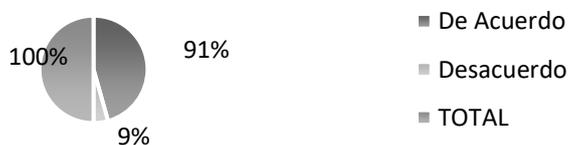
**Años de Experiencia:** 0-1  1-5  5-10  10 en adelante

## Apéndice C. Análisis de las encuestas a clientes

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los ciudadanos de la ciudad de Portoviejo. Dicha encuesta consta de 9 preguntas. El tamaño de la muestra fue de 150 encuestados, tanto hombres como mujeres, de entre 18 y 55 años.

### PREGUNTA 1

#### Problema para encontrar servicios para el hogar



Fuente: Investigación de campo

De 150 personas encuestada, se puede observar que el 91% de los encuestados afirmo que, si han presentado alguna vez el problema de encontrar un servicio para reparar o reconstruir en su hogar, y el 9% restante está en desacuerdo, pero se considera como de gran aceptación al problema presentado a la ciudadanía de Portoviejo, considerando una rentabilidad hacia la aplicación.

## PREGUNTA 2

### Cuando requiere un servicio llama a ?

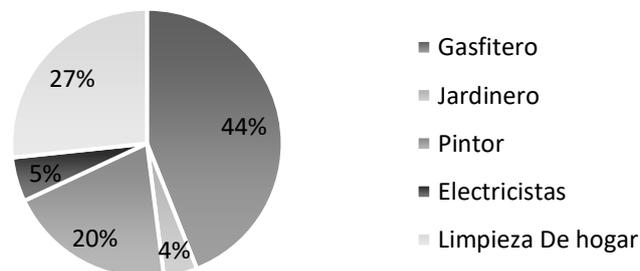


Fuente: Investigación de campo

De los 150 encuestados el 58% para adquirir un servicio llaman a un amigo de confianza, en el 39% de conocidos, el 2% de referencias de amigos y conocidos de ellos, en cambio el 1% arroja que busca ayuda de un profesional en áreas específicas.

## PREGUNTA 3

### SERVICIOS UTILIZADOS FRECUENTEMENTE



Fuente: Investigación de campo

Al momento de elegir un servicio, el 44% de los encuestados indico que el servicio utilizado con más frecuencia es gasfitero, el 27% solicita un servicio de limpieza para

el hogar, el 20% pintor, el 4% la jardinería y el 5% restante un servicio de electricidad, este nos permite determinar los servicios más solicitados por los clientes.

#### PREGUNTA 4

### Dispuesto a descargar una aplicación

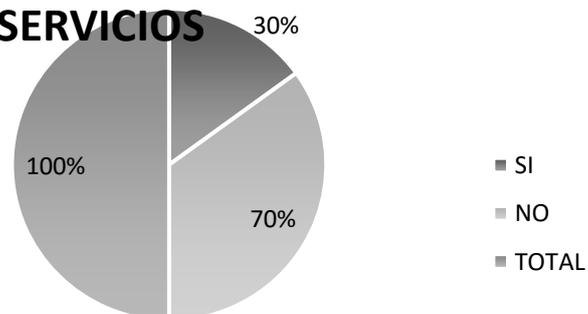


Fuente: Investigación de campo

De la encuesta realizada nos arroja que el 57% estaría Totalmente de acuerdo en descargar una aplicación y 43% de acuerdo, una información, muy importante que nos muestra que el cliente estaría dispuesto a descargar una aplicación para adquirir estos servicios a presentarse.

#### PREGUNTA 5

### ESCUCHADO ESTE TIPO DE SERVICIOS

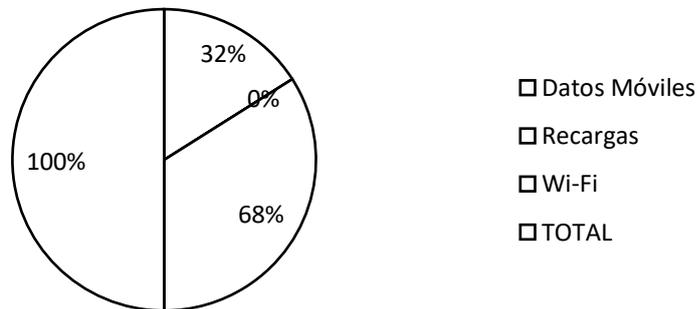


Fuente: Investigación de campo

Al 70% de los encuestado NO han escuchado este tipo de servicio, el 30% restante si ha escuchado de un servicio parecido, esto nos permite reconocer la competencia, pero determinamos que el servicio que ellos ofrecen es parecido, pero nosotros llegamos con una competencia competitiva como es una aplicación Móvil para los clientes.

## PREGUNTA 6

### TIPO DE INTERNET UTILIZA PARA NAVEGAR

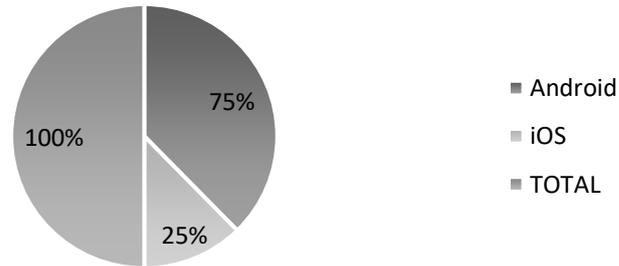


Fuente: Investigación de campo

Esta información nos demuestra que el 68% de los clientes navegan con Wi-Fi y en cambio el 32% utiliza sus datos móviles, esta nos permite determinar que el tipo de navegador utiliza información que permite para el desarrollo de la aplicación para disminuir la utilización de datos móviles, un uso mínimo de megas.

## PREGUNTA 7

### SISTEMA OPERATIVO

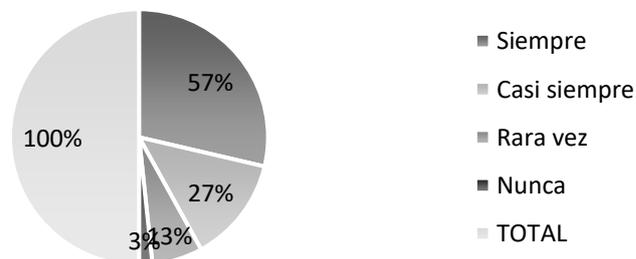


Fuente: Investigación de campo

De las encuestas realizadas el 75% utiliza un sistema operativo Android y un 25% iOS, esta información es fundamental para la creación de la aplicación móvil para así saber a qué sistema operativo está usando más los futuros clientes, y así base a eso se lanzaría la aplicación.

## PREGUNTA 8

### RECOMENDACIONES DE APLICACIÓN



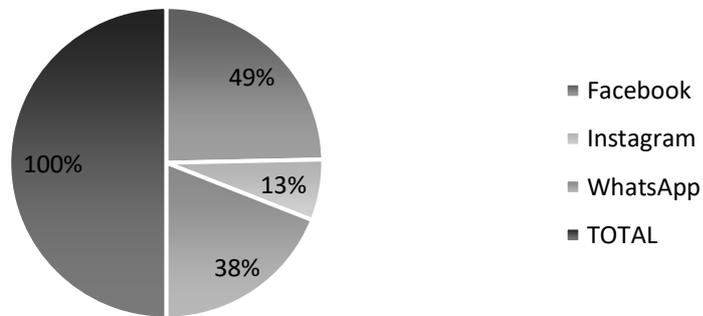
Fuente: Investigación de campo

En esta encuesta es importante conocer las recomendaciones que tendría nuestra aplicación, de acuerdo con los resultados de la muestra el 57% siempre recomienda las

aplicaciones que les gusta el 27% casi siempre, en 13% rara vez lo hace y un 3% nunca han recomendado aplicaciones.

## PREGUNTA 9

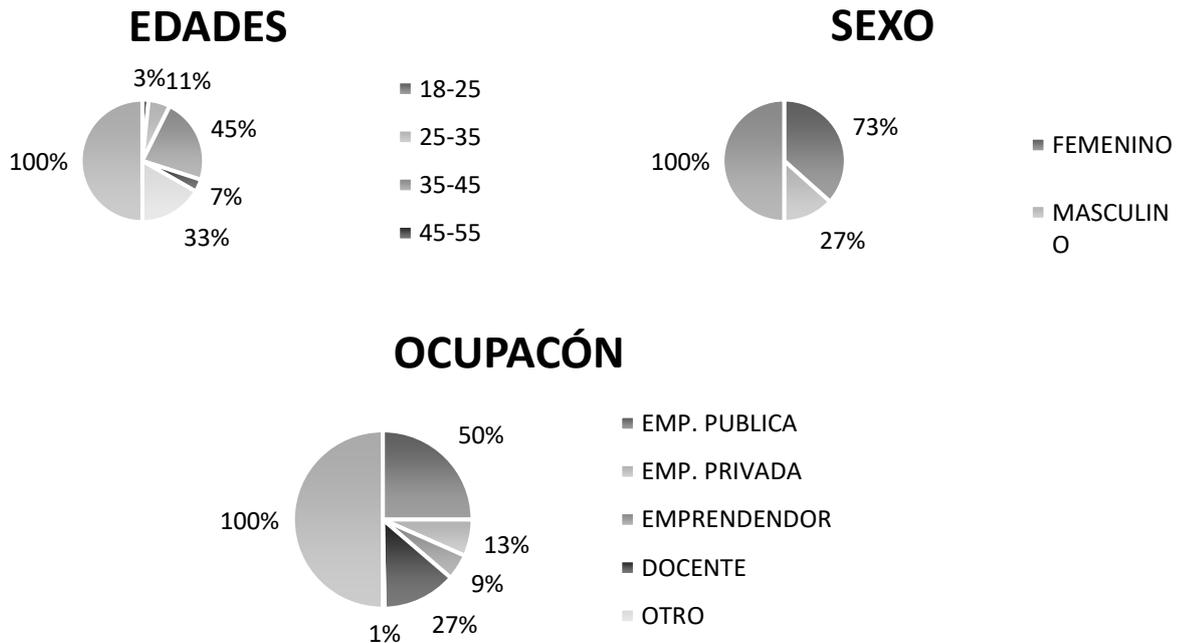
### REDES MAS UTILIZADAS



Fuente: Investigación de campo

Esta ilustración de la encuesta nos permite determinar el tipo de marketing a que nos vamos a enfocar de acuerdo con las redes sociales donde la mayor participación se la lleva Facebook con 49% más utilizadas, seguidas de 38% de WhatsApp y por último Instagram con un 13%, de acuerdo con la muestra que hicimos a los futuros clientes sobre la red social que más utilizan y Facebook y WhatsApp las utilizan más de 8 horas.

## DATOS GENERALES



Fuente: Investigación de campo

Estos datos generales permiten conocer más del cliente, sobre edad, sexo y ocupación, edad de 35-45 el 45% y en 55 en adelante el 33%, la muestra arroja datos que sexo femenino son las que más a favor de este tipo de servicios un 73% de sexo femenino a un 27% del sexo masculino, entre la ocupación, en el área de empresa publicas un 50% y docente 27% son áreas que su tiempo es completo y sin horario a diferencia de una empresa privada del 13% y emprendedores del 9% y otras ocupaciones del 1%.

## Apéndice D. Análisis de las encuestas a los trabajadores

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores de la ciudad de Portoviejo. Dicha encuesta consta de 6 preguntas. El tamaño de la muestra fue de 50 encuestados, tanto hombres como mujeres, de entre 18 y 55 años, y en años de experiencia.

### PREGUNTA 1

#### ¿Cuenta con un trabajo fijo?



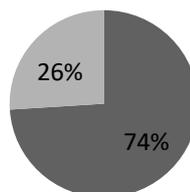
Fuente: Investigación de campo

De la encuesta realizada nos arroja que el 80% de los trabajadores encuestados nos refleja que no cuentan con un trabajo fijo, el 20% respondió que si, esto quiere decir que estas personas con estos tipos de servicios no cuentan con un trabajo seguro ni fijo lo que nos da entender que es importante la inclusión de esta plataforma.

### PREGUNTA 2

#### DIFICULTAD PARA ENCONTRAR TRABAJO''

■ De acuerdo ■ Desacuerdo

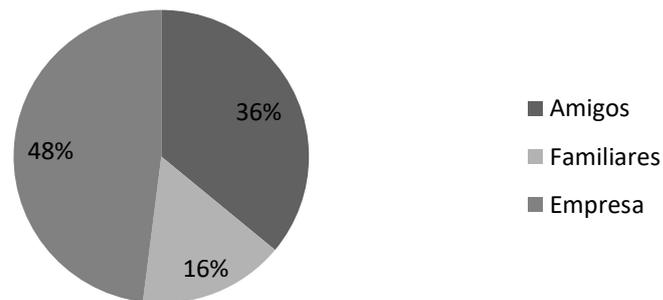


Fuente: Investigación de campo

De la encuesta realizada nos arroja que el 80% de los trabajadores encuestados nos refleja que el 74% tiene dificultad para encontrar trabajo, el 26% está en desacuerdo que no tienen dificultad para encontrar trabajo, esto quiere decir que para la mayoría de estas personas cuentan con mucha dificultad para encontrar trabajo por cualquier medio, método o lugar.

### **PREGUNTA 3**

#### **DESEMPEÑANDO SU SERVICIO HA SIDO SELECIODADO**

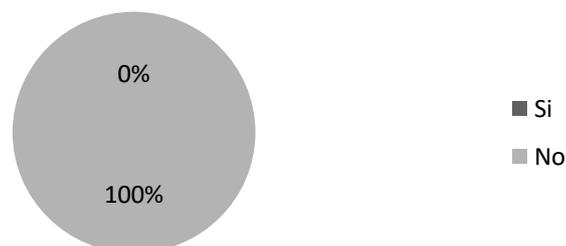


Fuente: Investigación de campo

De la encuesta realizada nos arroja que el 48% de los trabajadores encuestados nos refleja que han sido seleccionados por empresas, el 36% por familias y el 16% por amigos, esto quiere decir que estos trabajadores se desempeñan en sus labores por intermedio más de empresas y el otro % más elevado por amigos, las empresas son donde más necesitan estos servicios por eso es que se refleja en la encuesta que la gran mayoría es solicitada por empresas.

### **PREGUNTA 4**

#### **ESCUCHADO UNA APLICACIÓN IGUAL**



Fuente: Investigación de campo

De la encuesta realizada nos arroja que el 100% de los trabajadores encuestados nos refleja que no han escuchado una aplicación que cuenten con estos tipos de servicios que les podría dar trabajo, esto quiere decir que es novedoso De la encuesta realizada nos arroja que el 48% de los trabajadores encuestados nos refleja que esta plataforma es un servicio único e emprendedor, por lo que puede dar trabajo a muchas personas que lo necesiten.

### **PREGUNTA 5**

**IMPORTANCIA DE UNA APLICACIÓN, DATOS DE SU SERVICIOS**

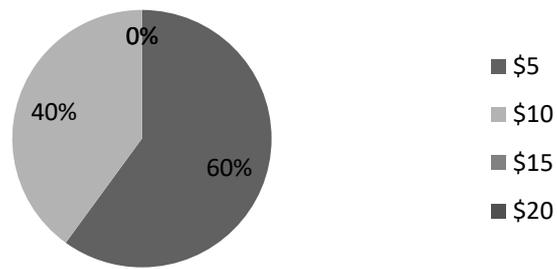


Fuente: Investigación de campo

De la encuesta realizada nos arroja que el 56% de los trabajadores encuestados nos refleja que es importante que exista una aplicación o empresa para base de datos fines a sus servicios, el otro 44% respondió que les parece muy importante, esto nos da a entender que es de suma importancia para ellos esta aplicación o empresa que los involucren con sus servicios, ya que les resultaría de gran ayuda para poder trabajar y obtener una rentabilidad económica.

## PREGUNTA 6

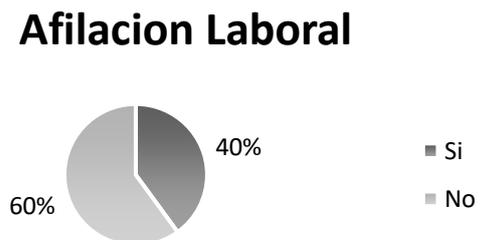
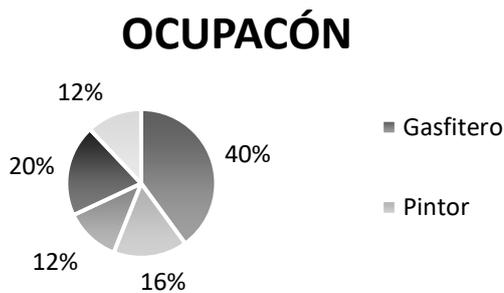
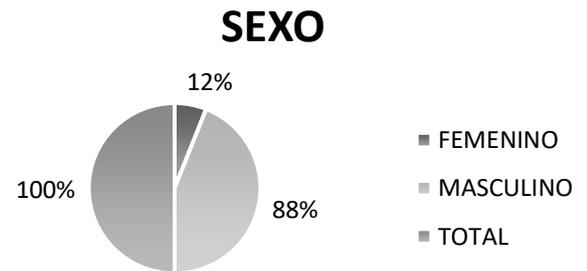
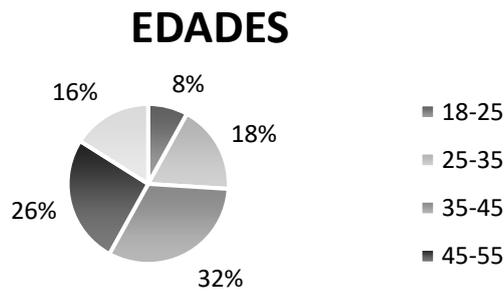
DSPUESTO A PAGAR POR INGRESAR



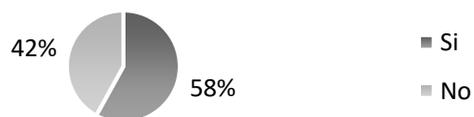
Fuente: Investigación de campo

De la encuesta realizada nos arroja que el 60% de los trabajadores encuestados nos refleja que estarían dispuestos a pagar el monto de \$5 dólares por ingresar a una aplicación que cuenten con servicios como el trabajador posee, el otro 40% estarían dispuestos a pagar el monto de \$10 dólares, esto quiere decir que estas personas les resulta más cómodo rentable poder pagar entre 5 a 10 dólares por ingresar a una aplicación que les permitirá acceder a los servicios que poseen.

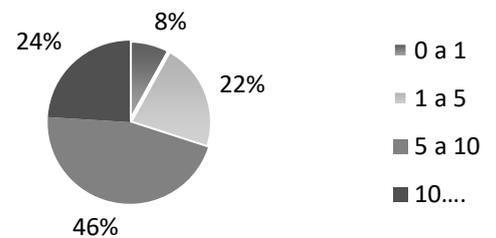
## DATOS GENERALES



### Pertenece a un gremio: Asociación?



### Años de Experiencia



Fuente: Investigación de campo

Estos datos generales permiten conocer más del cliente, sobre edad, sexo, ocupación, afiliación laboral, asociación y años de experiencias, edad de 35-45 el 32%, de 45-55 el 26%, de 25-35 el 18%, de 55 en adelante el 16% y de 18-25 el 8%. EL sexo con el 88% hombres y las mujeres 12%, estas mujeres desempeñan sus labores de limpiezas de casas. En la ocupación, el 40% es gasfitero, el 20% electricista, el 16% pintor, el 12% jardinero y el 12% limpieza de hogar. En la afiliación laboral el 60% no cuenta con una afiliación y el otro 40% sí. El 58% de estos trabajadores representan a un gremio, el otro 42% no pertenecen. Los años de experiencias el 46% son entre 5

a 10 años, el 24% más de 10 años, el 22% de 1 a 5 años y el 8% de 0 a 1 año de experiencia.

#### **Apéndice E. Imagen de encuesta a cliente**



Futura Cliente de HeyServices

#### **Apéndice F. Imagen de encuesta a trabajador**



Sr. Jefferson Andrade (GASFITERO)

## Apéndice G. Estudio de Localización Macro localización

FACTORES LOCALIZACIONALES	PORTOVIEJO			MANTA			JIPIJAPA		
	POND.	CALIF.	VALOR	POND.	CALIF.	VALOR	POND.	CALIF.	VALOR
Facilidades y costos de transporte	0,12	9	1,08	0,12	6	0,72	0,12	8	0,96
Disponibilidad y costo de mano de obra	0,1	9	0,9	0,1	8	0,8	0,1	6	0,6
Disponibilidad y costo de materias primas	0,1	10	1	0,1	8	0,8	0,1	6	0,6
Disponibilidad y costo de energía eléctrica	0,1	8	0,8	0,1	9	0,9	0,1	7	0,7
Disponibilidad y costos de combustible	0,06	9	0,54	0,06	9	0,54	0,06	5	0,3
Disponibilidad y costos de agua	0,04	10	0,4	0,04	10	0,4	0,04	7	0,28
Localización del Mercado	0,1	9	0,9	0,1	10	1	0,1	3	0,3
Facilidades de distribución	0,03	9	0,27	0,03	9	0,27	0,03	7	0,21
Comunicaciones	0,06	9	0,54	0,06	9	0,54	0,06	8	0,48
Condiciones de vida	0,02	8	0,16	0,02	9	0,18	0,02	7	0,14
Leyes y reglamentos	0,02	8	0,16	0,02	9	0,18	0,02	6	0,12
Clima	0,02	9	0,18	0,02	9	0,18	0,02	6	0,12
Acciones para evitar contaminación medio ambiente	0,02	10	0,2	0,02	9	0,18	0,02	5	0,1
Disponibilidad y confiabilidad de sistemas de apoyo	0,02	10	0,2	0,02	10	0,2	0,02	4	0,08
Actitud de la comunidad	0,03	9	0,27	0,03	9	0,27	0,03	5	0,15
Zonas francas	0,04	7	0,28	0,04	10	0,4	0,04	7	0,28
Condiciones sociales y culturales	0,02	9	0,18	0,02	8	0,16	0,02	9	0,18
<b>TOTAL</b>	<b>0,9</b>		<b>8,06</b>	<b>0,9</b>		<b>7,72</b>	<b>0,9</b>		<b>5,6</b>

## Apéndice H. Estudio de Localización Micro localización

FACTORES LOCALIZACIONALES	Sector El Limón			Sector Los Olivos			Sector La California		
	POND.	CALIF.	VALOR	POND.	CALIF.	VALOR	POND.	CALIF.	VALOR
•Localización urbana, suburbana y rural	0,04	9	0,36	0,04	10	0,4	0,04	9	0,36
•Transporte del personal	0,02	8	0,16	0,02	10	0,2	0,02	9	0,18
•Policía y bomberos	0,02	9	0,18	0,02	10	0,2	0,02	8	0,16
•Costos de los terrenos	0,08	7	0,56	0,08	9	0,72	0,08	9	0,72
•Cercanía a carreteras	0,04	8	0,32	0,04	10	0,4	0,04	9	0,36
•Cercanía al aeropuerto	0,03	6	0,18	0,03	7	0,21	0,03	7	0,21
•Cercanía al centro de la ciudad	0,05	7	0,35	0,05	8	0,4	0,05	8	0,4
•Disponibilidad de servicios (agua, energía eléctrica, gas, telefonía)	0,15	8	1,2	0,15	10	1,5	0,15	10	1,5
•Tipo de drenajes	0,02	7	0,14	0,02	10	0,2	0,15	9	1,35
•Condiciones de las vías urbanas y de las carreteras	0,05	9	0,45	0,05	10	0,5	0,05	9	0,45
•Disponibilidad de restaurantes	0,03	6	0,18	0,03	10	0,3	0,03	9	0,27
•Recolección de basura y residuos	0,05	8	0,4	0,05	10	0,5	0,05	9	0,45
•Restricciones locales	0,06	7	0,42	0,06	9	0,54	0,06	9	0,54
•Impuestos	0,06	9	0,54	0,06	9	0,54	0,06	9	0,54
•Tamaño del sitio	0,08	7	0,56	0,08	10	0,8	0,08	8	0,64
•Forma del sitio	0,06	7	0,42	0,06	10	0,6	0,06	7	0,42
•Condiciones del suelo en el sitio	0,02	8	0,16	0,02	10	0,2	0,02	8	0,16
<b>TOTAL</b>	<b>0,86</b>		<b>6,58</b>	<b>0,86</b>		<b>8,21</b>	<b>0,99</b>		<b>8,71</b>

## Apéndice I. Contrato de Fidelidad para trabajadores



### CONTRATO DE FIDELIDAD PARA TRABAJADORES

**NOMBRE DEL EMPLEADOR:** HeyServices App

**REPRESENTANTE LEGAL:** Erick Rubén Macay Molina

**NOMBRE DEL EMPLEADO(A):** Jefferson Manuel Andrade Zambrano

**IDENTIFICACIÓN:** 1301329584

**LUGAR DE RESIDENCIA:** Portoviejo

**TELÉFONO:** 0996745245

**SERVICIO A OFRECER:** Gasfitero

Entre el empleador y trabajador(a), ambas mayores de edad, identificadas como ya se anotó, se suscribe **CONTRATO DE FIDELIDAD PARA TRABAJADORES**, regido por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** El trabajador(a) desarrolla sus funciones en las en las que la dependencia o lugar la Aplicación solicite su servicio.

**SEGUNDA:** El empleador contrata al trabajador(a) para desempeñarse en el SERVICIO, que se le ofrecerá nuestros clientes mediante la aplicación cuando ellos soliciten, dándole una buena atención y de mucha confianza.

**TERCERA:** El empleador esta todo derecho de evaluar la capacidad medica mental del trabajador(a), antes de ser contratado, obteniendo la aprobación medica y certificación de la misma, como lo resguarda el Código de Trabajo del Ecuador.

**CUARTA: obligación del contrato,** El trabajador(a) por su parte, prestará sus servicios a la aplicación, con fidelidad y entrega, cumpliendo debidamente, cumpliendo con HeyServices la responsabilidad y lealtad de la misma, teniendo con él la fidelidad que tendrá con la aplicación.

**QUINTO: OBLIGACIÓN DE PAGO.** - El trabajador(a) al prestar sus servicios a la aplicación, es independiente de cobrar sus servicios a los clientes, En cambio la aplicación le efectuara el cobro de \$5,00 Dólares americanos, por cada vez que efectuó el trabajar(a) un servicio por la aplicación.

**SEXTO: PLAZO.** - El plazo de vigencia del presente contrato es de un año.

**SEPTIMO:** En caso de no cumplir con las clausulas establecidas anteriormente, se efectuará de Inmediato una sanción por parte de los empleadores al trabajador(a), ya sea por incumplimiento de pago o por el incumplimiento de fidelidad, respaldándonos al **Art. 195 Caso de incumplimiento del contrato por el trabajador**, que será el bloqueo de dos días del sistema de la aplicación y una multa estimada por los días perdido.

**OCTAVO:** El pago será cobrado a finalizar la semana.

**NOVENO:** En caso de incumplimiento o violación del contrato, se manejaría por lo legal, involucrando como arbitraje a la Corte Superior de Justicia de Portoviejo.

Para constancia, firmar el presente contrato original y dos copias.

Portoviejo, 15 de febrero del 2021.



**Sr. Erick Rubén Macay Molina**

**Ci: 131131959-2**

**EMPLEADOR/SOCIO**

**HeyServices**



**Sr. Jefferson Manuel Andrade Zambrano**

**Ci: 1301329584**

**TRABAJADOR**

**GASFITERO**