



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta metodológica para la administración de servicios profesionales a través de una aplicación móvil (APP) colaborativa para la ciudad de Guayaquil.

AUTOR:

Ing. Falconí Mogollón Eduardo Patricio

**Proyecto de investigación para la obtención del título de
Magíster en Administración de Empresas**

TUTORA:

Ing. Ulloa Armijos Ana, PHD

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Ing. Eduardo Patricio Falconí Mogollón, como requerimiento para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Ulloa Armijos Ana, PhD

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 25 días del mes de septiembre de 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaración de responsabilidad

Yo, Eduardo Falconí Mogollón

Declaro que:

El Trabajo de Titulación “Propuesta metodológica para la administración de servicios profesionales a través de una aplicación móvil (APP) colaborativa para la ciudad de Guayaquil” previo a la obtención del Título de Magíster en Administración de Empresas, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría de Ing. Eduardo Falconí Mogollón.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Proyecto de investigación.

Guayaquil, a los 25 días del mes de septiembre de 2024

El autor

Ing. Eduardo Falconí Mogollón



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Ing. Eduardo Falconí Mogollón

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación “Propuesta metodológica para la administración de servicios profesionales a través de una aplicación móvil (APP) colaborativa para la ciudad de Guayaquil” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 25 días del mes de septiembre de 2024

Autor:

Ing. Eduardo Falconí Mogollón



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE COMPILATIO



INFORME DE ANÁLISIS
magister

EDUARDO FALCONI - UCSG

4%
Textos sospechosos



3% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: EDUARDO FALCONI - UCSG.docx
ID del documento: 032772717799a3cd8aa5546e3063c52114ce3915
Tamaño del documento original: 5,91 MB

Depositante: María del Carmen Lapo Maza
Fecha de depósito: 11/1/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 11/1/2024

Número de palabras: 40.940
Número de caracteres: 278.348

Agradecimiento

Le agradezco Dios y nuestro Señor Jesucristo, las bendiciones que han regado en mí, ya que no solo me ha dado la oportunidad de alcanzar otro logro académico, sino que también me ha dado una familia que me impulsado constantemente a alcanzar el éxito profesional, ya que, sin ellos dudo que estas palabras alguna vez hubiesen podido ser escritas ahora. Es necesario resaltar a aquellas personas de las cuales estoy eternamente agradecido, empezando por mi madrecita, la cual siempre ha estado pendiente por cómo voy con mi tesis; mi abuelo, por sus enseñanzas y ayuda que me ha dado durante todo el tiempo que he compartido con él; mi abuelita, por su incesante preocupación por que me gradúe; y a mis tíos, mi tía Grace y mi tío Michel, dos grandes y excelentes académicos que me han guido con sus conocimientos. También le agradezco a todos los docentes de la Maestría de Administración de Empresas de la UCSG por sus conocimientos y vivencias impartidas, así como también a la Eco. Lapo, a e y a Carolina, los cuales han sido muy atentos y afables informándonos. Por último, un agradecimiento en especial a la Ing. Ana Ulloa, PhD, con la cual he compartido desde el comienzo de mis estudios universitarios hasta el momento, y a dejando su huella invaluable de conocimientos en mí, los cuales han sido plasmados en este documento.

Dedicatoria

Le dedico este proyecto de investigación, a mi “papi”, Pastor Ildefonso Mogollón Tutivén, ya que, sin él, no hubiera podido estudiar y culminar mis estudios en tan prestigiosa institución académica, la UCSG. También le dedico este trabajo al resto de personas que conforman mi familia, los cuales me han moldeado y me impulsan a perseguir triunfos en la vida; mi madre Mónica Mogollón; “mis madres en la infancia”, Grace Mogollón, Margarita Claudett y mi tía abuela Miriam Claudett; “mi madre en la madurez”, Fanny Montenegro; “mis medio padres”, Michel Mogollón y Luis Manrique; a mi princesa, Stephanie Holguín y mi amigo, Franklin Troncoso. Asimismo, le dedico este trabajo a los peques; mis hermanos, Patricia Falconí, Andrés Falconí, Angelina Bravo, Nicole Holguín; a mis primos, Flavio Mogollón, Grace Mogollón y Estefano Mogollón; y a mi ahijado, Matías Troncoso; que tomen como ejemplo los logros que alcanzan las personas que los rodea, y que Dios los guíe para que puedan alcanzar éxitos más grandes.

Índice

Agradecimiento.....	VI
Dedicatoria.....	VII
Índice.....	VIII
Índice de Tablas	XVI
Índice de Figuras.....	XVIII
Resumen.....	XXII
Abstract.....	XXIII
Introducción	1
Antecedentes.....	3
Planteamiento de la Investigación	4
Objeto de Estudio.....	4
Campo de Acción.....	4
Planteamiento del Problema	5
Formulación del Problema.....	6
Justificación	6
Preguntas de Investigación	8
Objetivos.....	8
<i>Objetivo General</i>	9
<i>Objetivos Específicos</i>	9

Capítulo I: Marco Teórico y Conceptual	10
Marco Teórico.....	10
<i>Teorías de Administración</i>	10
<i>Teorías motivacionales</i>	16
<i>Teoría de Marketing</i>	21
Marco Conceptual.....	22
<i>APP</i>	22
<i>Computación en la nube</i>	22
<i>Hardware</i>	23
<i>JavaScript</i>	23
<i>Lenguaje de programación</i>	23
<i>Multi-AZ</i>	24
<i>NativeScript</i>	24
<i>Sistema operativo</i>	25
Capítulo II: Marco Referencial y Legal	26
Marco Referencial.....	26
<i>APPs Exitosas que Administran Profesionales</i>	26
<i>Uso de Aplicaciones en Ecuador</i>	27
<i>Análisis Situacional</i>	28
Marco Legal.....	28

<i>Requisitos y pasos para constituir una compañía en el Ecuador</i>	28
<i>Ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo en el hogar</i>	34
<i>Ley Orgánica de Telecomunicaciones</i>	36
Capítulo III: Marco Metodológico	38
Estudio de Mercado	38
<i>Crecimiento del Sector</i>	39
<i>Análisis de la Competencia</i>	39
<i>El mercado laboral en Ecuador registra más informalidad</i>	40
<i>Actividades económicas de la población de la Provincia del Guayas</i>	40
<i>Antecedentes generales del sector profesional, Guayas</i>	41
<i>Análisis PEST</i>	43
<i>Análisis FODA</i>	45
<i>Matriz EFI-EFE</i>	46
<i>Cuestionario IBMM</i>	50
Metodología de la investigación y análisis de resultados	51
<i>Tipos de investigación</i>	52
<i>Población y muestra</i>	52
<i>Clientes</i>	53
<i>Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los clientes</i>	54
<i>Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los profesionales</i>	70

<i>Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los clientes</i>	89
<i>Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los profesionales</i>	90
<i>Análisis no paramétrico</i>	91
<i>Correlación de Pearson</i>	91
Capítulo IV: Análisis situacional para elaboración de la propuesta	94
Fase metodológica	94
<i>Investigación</i>	94
<i>Análisis</i>	94
<i>Planificación, ejecución y evaluación</i>	95
Bosquejo de la propuesta del proyecto	95
Objetivos de la propuesta	96
<i>General</i>	96
<i>Específicos</i>	96
Justificación	96
Alcance esperado de la propuesta	96
<i>Situación a resolver</i>	96
<i>Público meta al cual va dirigido</i>	97
<i>Propuesta de solución</i>	97
<i>Producto esperado</i>	97
<i>Factores de éxito del proyecto y ventajas sobre la competencia</i>	97

Introducción de la propuesta.....	97
Análisis de la competencia.....	98
Construcción de la marca.....	99
<i>Nombre</i>	100
<i>Logotipo</i>	100
<i>Isotipo</i>	101
<i>Color</i>	101
Construcción de la interfaz de la aplicación móvil.....	101
<i>Objetivo de la aplicación móvil</i>	101
<i>Información relevante de la empresa (resumen de la compañía)</i>	101
<i>Misión, Visión y valores de la empresa</i>	102
<i>Resumen de los servicios de la compañía</i>	102
<i>Lista de los rasgos clave de los servicios</i>	103
<i>Comunidad</i>	103
<i>Diseño de la aplicación móvil</i>	104
Capítulo V: La propuesta	106
La empresa	106
<i>Organigrama de la empresa</i>	106
<i>Responsabilidades</i>	107
<i>Recursos físicos y tecnológicos</i>	111

Mercadotecnia.....	111
<i>Mercado meta</i>	111
<i>Motivos por lo que clientes y los profesionales utilizarían APP</i>	112
<i>Tamaño de la demanda y su crecimiento</i>	112
<i>Servicios que la empresa venderá por internet</i>	112
<i>Promoción del sitio web</i>	112
<i>Tácticas de promoción de ventas</i>	113
<i>Estrategia de ventas</i>	113
<i>Procesamiento de pedidos y de pagos</i>	114
<i>Facturación</i>	114
Planificación	114
Análisis Financieros.....	116
<i>Gastos</i>	118
<i>Ingresos</i>	120
<i>Proyección de resultados</i>	122
Legislación.....	125
Impacto social y ambiental	125
<i>Impacto social</i>	125
<i>Impacto ambiental</i>	125
Conclusiones.....	126

Recomendaciones	128
Referencias.....	129
Apéndices.....	140
Apéndice A: Hogares con teléfono fijo y celular.....	140
Apéndice B: Figuras del análisis de competencia.....	140
Apéndice C: Cuestionario IBMM.....	142
Apéndice D: Contenidos de la página y aplicación móvil Operarius	153
<i>Inicio – www.operarius.ec/</i>	153
<i>Profesionales</i>	153
<i>Buscar trabajo</i>	154
<i>¿Cómo funciona?</i>	155
<i>Regístrate</i>	157
<i>Ingresar</i>	158
<i>Sesión Iniciada</i>	158
<i>Publicar proyecto</i>	159
<i>Nuestra Historia</i>	159
<i>Contáctanos</i>	160
<i>Glosario</i>	160
<i>Centro de ayuda</i>	161
<i>Entregables presenciales y digitales</i>	162

<i>Políticas de Operarius</i>	163
<i>Políticas de la plataforma</i>	163
<i>Términos y condiciones de Operarius</i>	168
<i>Tutoriales para clientes</i>	196
<i>Tutoriales para profesionales</i>	196
<i>Mapa del sitio</i>	196
<i>Publicación del Sitio</i>	198

Índice de Tablas

Tabla 1 Campo de acción del estudio	4
Tabla 2. ¿En qué trabajan los guayasenses?	40
Tabla 3. Calificación según el nivel de importancia.....	46
Tabla 4. Calificación según el nivel de importancia.....	48
Tabla 5. Matriz EFE Evaluación de los factores externos (oportunidades y amenazas)	49
Tabla 6. Calificación según su correspondencia relativa del cuestionario IBMM	50
Tabla 7. Parámetros para definición del tamaño de la muestra para las encuestas a clientes	54
Tabla 8 Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)	89
Tabla 9 Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)	89
Tabla 10 Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)	89
Tabla 11 Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)	90
Tabla 12 Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)	90
Tabla 13 Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)	90
Tabla 14 Prueba Chi-Cuadrado (Área de conocimiento del título – Frecuencia en el uso APP para ofertar servicio	91
Tabla 15 Correlación de Pearson sobre los clientes.....	91
Tabla 16 Correlación de Pearson sobre los profesionales.....	92
Tabla 17 Membresías o suscripciones de Operarius	99
Tabla 18 Equipos de oficina de Operarius	111
Tabla 19 Gastos de arrendamiento e internet.....	111
Tabla 20 Membresías o suscripciones de Operarius en el primer año de operaciones	113
Tabla 21 Membresías o suscripciones de Operarius	114

Tabla 22 Calificación según su correspondencia relativa del cuestionario IBMM	142
Tabla 23 Cuestionario IBMM	142

Índice de Figuras

Figura. 1 <i>Diferencias entre bienes y servicios</i>	12
Figura. 2 <i>El alcance de la medición del desempeño de negocio y operaciones</i>	14
Figura. 3 <i>Pirámide de la Teoría de las Necesidades de Maslow</i>	17
Figura. 4 <i>Tipología de necesidades propuesta por Aldefer</i>	19
Figura. 5 <i>Lenguajes de programación más usados</i>	24
Figura. 6 <i>Cuota de mercado de los SO para computadoras a nivel mundial (2019)</i>	25
Figura. 7 <i>Cuota de mercado de smartphones a nivel mundial por sistema operativo entre 2014 y 2020</i>	26
Figura 8. <i>Trabajo de los Guayasenses.</i>	41
Figura 9 <i>De que trabajan los Guayasenses.</i>	42
Figura 10 <i>Encuestas al cliente, ¿Usted vive en la ciudad de Guayaquil</i>	55
Figura 11 <i>Sexo</i>	56
Figura 12 <i>Edad</i>	57
Figura 13 <i>Ingreso mensual</i>	58
Figura 14 <i>Uso dispositivo electrónico</i>	59
Figura 15 <i>Frecuencia de uso de dispositivos electrónicos</i>	60
Figura 16 <i>¿Utiliza usted alguna red social? Ej: Facebook, Instagram, TikTok, etc.</i>	61
Figura 17 <i>¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas sociales?</i>	62
Figura 18 <i>¿Qué tipo de contenido busca en las redes sociales?</i>	63
Figura 19 <i>¿Cuál de las siguientes APP de servicios de contratación ha utilizado?</i>	64
Figura 20 <i>¿Qué opina de las aplicaciones de servicio de contratación?</i>	65

Figura 21 En caso de poder contar con una APP de servicios de contratación nueva, ¿Cuáles de los siguientes servicios considera que deban incluirse	66
Figura 22 ¿Qué parámetros de atención al cliente buscaría en la aplicación de servicios de contratación?.....	67
Figura 23 ¿Qué método de pago utilizaría en la plataforma de contratación de servicios?	68
Figura 24 ¿Con qué frecuencia haría uso de la aplicación de contratación de servicios?	69
Figura 25 ¿Usted vive en la ciudad de Guayaquil?	70
Figura 26 Sexo.....	71
Figura 27 Edad.....	72
Figura 28 ¿Está aportando al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)?	73
Figura 29 ¿Tiene trabajo estable?	74
Figura 30 ¿Tiene usted un nivel de educación de tercer nivel (de grado) o superior	75
Figura 31 Según su o sus títulos de tercer nivel (de grado) o superior, escoja que puede ejercer	76
Figura 32 ¿Utiliza usted algún dispositivo electrónico, como: teléfono inteligente (smartphone), tableta (tablet), laptop o computadora de escritorio?	77
Figura 33 ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes dispositivos electrónicos?	78
Figura 34 ¿Utiliza usted alguna red social? Ej: Facebook, Instagram, TikTok, etc..	79
Figura 35 ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas sociales?	80
Figura 36 ¿Emplea las redes sociales para informarse de que están contratando servicios profesionales?	81
Figura 37 ¿Ha usted utilizado aplicaciones de servicio como: Glovo, Rappi o parecidas?	82
Figura 38 ¿Ha usted utilizado aplicaciones como: LinkedIn, Workana, o parecidas?	83

Figura 39 ¿En caso de contar con una aplicación móvil (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales, la utilizaría?	84
Figura 40 Indique el motivo por el cual no utilizaría una aplicación móvil (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales?	85
Figura 41 Si supiera que existe una aplicación móvil (APP) que le permite ofertar servicios profesionales, ¿la recomendaría a otros profesionales?	86
Figura 42 ¿Por qué motivo utilizaría una aplicación móvil (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales?	87
Figura 43 ¿Con qué frecuencia utilizaría una aplicación móvil que permite ofertar servicios profesionales, para ofertar sus servicios?.....	88
Figura 44 Disponibilidad del dominio Operarius.jobs.....	99
Figura 45 Disponibilidad del dominio Operarius.ec.....	100
Figura 46 Logo de Operarius	100
Figura 47 Isotipo de Operarius	101
Figura 48 Estructura del Sitio de Operarius – cabecera.....	104
Figura 49 Estructura del Sitio de Operarius – pie de página	105
Figura 50 Estructura del Sitio de Operarius – por página.....	105
Figura 51 Organigrama de la empresa.....	106
Figura 52 Planificación de Operarius S.A.	115
Figura 53 Inversión inicial.....	116
Figura 54 Estado de situación inicial.....	117
Figura 55 Tasas de interés del Banco Central del Ecuador	117
Figura 56 Periodicidad y tasa del préstamo	118

Figura 57 Amortización	118
Figura 58 Gastos administrativos	118
Figura 59 Rol de empleados del primer año	119
Figura 60 Gasto de ventas.....	119
Figura 61 Gastos operativos	120
Figura 62 Gastos de depreciación.....	120
Figura 63 Depreciación de activos.....	120
Figura 64 Ingresos por suscripción.....	121
Figura 65 Demanda e ingresos por profesional	121
Figura 66 Proyección de ventas anual	121
Figura 67 Flujo de cada proyectado a cinco años	122
Figura 68 VAN	123
Figura 69 TIR y TMAR.....	123
Figura 70 Estado de resultados	124
Figura 71 Estado de situación financiera.....	124
Figura 72 Hogares con teléfono fijo y celular (2012 – 2017).....	140
Figura 73 YANA: App de servicio de limpieza	140
Figura 74 Belleza, Salud y Bienestar.....	141
Figura 75 Nannyecuador.....	141
Figura 76 HEYGO	142

Resumen

El Ecuador en el año 2020 sufrió una transición digital obligatoria, debido a la pandemia del COVID-19, produciendo una fuerte crisis económica y de desempleo. En la era tecnológica, la inexistencia de un sitio electrónico que administre los trabajos por destajo, hace nacer la idea de una propuesta metodológica para la administración de servicios profesionales a través de una aplicación móvil (APP) colaborativa para Guayaquil, la cual tiene la finalidad de contribuir a la sociedad impulsando la economía, que permita a los clientes, buscar, contratar y calificar servicios profesionales por destajo. El objetivo del estudio es “Determinar el nivel de aceptación de los usuarios sobre una APP que administre los servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil”. Este trabajo comprende investigaciones, como; teorías que ayudan a estructurar el funcionamiento y evaluación de una empresa; conceptos que ayudan a entender sobre la descripción de la sociedad a investigar, la tecnología, tendencias; leyes vigentes y el comercio electrónico; el mercado, la competencia; se realizó un estudio de campo con encuestas y entrevistas, se concluye con una propuesta de intervención, para dar un plan de acción que contempla todos el proceso a implementar dentro de la empresa, y la inversión financiera a realizar.

Palabras clave: administración de servicios profesionales, aplicación móvil, propuesta metodológica.

Abstract

In 2020 the Republic of Ecuador has suffered a mandatory digital transition due to the COVID-19 pandemic, bringing with it a strong economic crisis, consequently, unemployment. In addition, the inexistence of an electronic site that manage piecework, gives rise to the idea of a methodological proposal for the administration of professional services through a collaborative mobile application (APP) for the city of Guayaquil, which has the purpose to contribute to the society by promoting the economy, through an application that allows the clients to search, hire and rate professional services by piecework, and the professionals to offer their services. The methodological proposal is the compendium of research, such as; theories that help structure the operation and evaluation of a company; concepts that help to understand about technology; description of the society to be investigated, the technology and its trends; current laws that regulate companies and electronic commerce; the market, the competition, and how it develops; field study through surveys and interviews that seeks to clarify the reality and necessity of the business idea; and an intervention proposal, where everything investigated is brought together to form an action plan.

Keywords: professional services management, mobile application.

Introducción

Las nuevas tendencias económicas se han apoderado del mundo situación que no es distinta en Ecuador, lo que se debe a un inevitable relevo generacional, ya que el mercado progresiva e indeteniblemente está admitiendo en la Población Económicamente Activa (PEA) nuevas cohortes de jóvenes de cultura nativa digital, a la par que jubila cada vez más “*baby boomers*”, segmento demográfico perteneciente a un modelo económico diseñado a partir de una cultura no digital. Ahora la “Generación X” (nacidos desde 1965), quienes a pesar de haber nacido en un entorno análogo han logrado la transición hacia una cultura digital, conforman un atractivo segmento de mercado dispuesto a consumir distintas clases de productos en línea, mientras los '*millennials*' (los jóvenes de la Generación Y) buscan crear sus propios negocios exitosos. Uno de los campos en los que están participando muy activamente es en el de las aplicaciones móviles o también conocidas como app móvil, (Quillupangui, 2015).

Transacciones cotidianas como solicitar un taxi, pedir comida a domicilio o reservar un hotel para las vacaciones, son parte de las tareas que ahora se las hace en Ecuador cada vez con mayor frecuencia desde un dispositivo móvil, sea un teléfono o una tableta; esta tendencia crece en el país, así como a escala global de la mano del desarrollo de aplicaciones móviles y de la penetración de los teléfonos inteligentes (Quillupangui, 2015).

Esta tendencia se confirma desde fuentes oficiales, ya que de acuerdo con información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), hasta mayo del 2014 se contabilizaban un millón doscientos sesenta y un mil novecientos cuarenta y cuatro ecuatorianos que tenían un Smartphone (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2014). Tendencia que sigue hacia el alza según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2022),

que sostiene que para julio del presente año se ha incrementado en un 52,2% las personas que tienen un teléfono inteligente en comparación al año anterior.

En base a dicha premisa, se busca a través de una investigación de campo con enfoque mixto, de diseño descriptivo y exploratorio, determinar el nivel de aceptación entre profesionales de diferentes áreas o sectores, para contar con una aplicación móvil que les permita ofrecer sus servicios de forma directa. Es así que, utilizando los resultados de la indagación previa, se busca viabilizar una propuesta metodológica para la administración de servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil, a través de una aplicación móvil; un proyecto innovador que favorecerá significativamente la oferta de trabajo por destajo, cuyo objetivo es potenciar el crecimiento de los profesionales a través de las valoraciones y opiniones de los clientes, además de facilitar a los clientes la búsqueda de profesionales.

El presente trabajo investigativo se desarrolla por medio de cuatro capítulos, previo la explicación del contexto en el que se desenvuelve el mismo, el cual comprende la introducción, los antecedentes de la investigación, el planteamiento de la investigación que abarca el objeto de estudio, su campo de acción, el planteamiento del problema, la formulación del problema, su justificación, las preguntas científicas, como el planteamiento de los objetivos tanto el general como los específicos.

En cuanto al capítulo, trata del marco teórico y conceptual en el cual se desarrollan las principales teorías y conceptos relacionados al tema de investigación y que son necesario para su desarrollo. Respecto al capítulo dos, este abarca el marco referencial y legal de la investigación, el marco metodológico es desarrollado en el capítulo tres y se presenta una la propuesta del proyecto en el capítulo cuatro; finalmente, se desarrollarán las conclusiones y recomendaciones para futuros investigadores.

Antecedentes

El estudio *'The US Mobile APP Report'*, elaborado por la consultora digital *ComScore* y publicado en agosto del 2015, revela que en Estados Unidos (EE. UU.) más del tercio de los dueños de *smartphone* descargan por lo menos una aplicación por mes (Quillupangui, 2015). En el sitio web América Retail, la reportera López, menciona que “los minoristas en todo el mundo continúan observando el cambio en las preferencias de los consumidores a medida que aumenta la confianza en el uso y comodidad que ofrecen las experiencias de compra en las aplicaciones móviles” (2018).

A nivel de América Latina, los compradores siguen apostando por el uso de sitios web para móviles y aplicaciones en Smartphone para hacer sus compras, especialmente entre los minoristas que sólo poseen tiendas online, dado que el 38% de las compras se hacen a través de smartphones y tablets (Inversor Latam, 2018). En Ecuador, “las compras en línea ganan cada vez más terreno, ya que en el año 2018 movió \$1.286 millones, casi el doble frente al 2016” (Oñate, 2019).

Por otra parte, los índices de conversión en compras realizadas a través de aplicaciones son tres veces más altos que en sitios web para móviles, lo que genera una oportunidad valiosa para el desarrollo de aplicaciones entre los minoristas de América Latina (López, 2018). A nivel local, en el Ecuador, la tecnología de la información y la comunicación más utilizada por la población es el teléfono celular, según datos del INEC, 1.780.925 personas utilizaron el móvil en los últimos seis meses del 2019. Corresponde al 60.90% del total de la población de la Provincia del Guayas. En términos generales, en el país, nueve de cada diez hogares poseen al menos un teléfono celular, nueve puntos más que lo registrado el 2016. Ver apéndice, figura #64.

Por tanto, el incremento de personas que usan computadoras y laptops, celulares inteligentes en Ecuador es notorio y con el pasar del tiempo las cifras siguen creciendo, por esta razón se estima viable desarrollar una aplicación móvil para ofrecer productos o servicios. En la actualidad, se puede lanzar una aplicación móvil a un precio muy accesible y generar con el tiempo un negocio muy rentable. Aunado a los datos de uso de teléfonos celulares, en este caso específico, es prioritario determinar la población en edad de trabajar en la ciudad de Guayaquil, es decir, la Población Económicamente Activa (PEA) que va desde los 15 años de edad en adelante; y las personas con un título de tercer nivel o superior que puedan prestar sus servicios en la ciudad de Guayaquil. A manera de compendio de los preceptos mencionados anteriormente, es de vital importancia mencionar la implicación directa del presente proyecto con la comunidad y el nivel de desempleo.

Planteamiento de la Investigación

Objeto de Estudio

Determinar el nivel de aceptación de los usuarios sobre una APP que administre los servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil.

Campo de Acción

Se delimita el lugar de estudio en donde se realizará la investigación científica. Ver tabla #1.

Tabla 1

Campo de acción del estudio

Lugar	Población	Segmento
Provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil	Profesionales	Título de tercer nivel o superior
	Clientes	Población económicamente activa

Nota. En la tabla se observa el campo de acción del estudio.

Planteamiento del Problema

La realidad actual que vive el mundo en el año 2020, debido a la pandemia por el COVID-19, no permitía la libre circulación de los automóviles o personas por los toques de queda impuestos por los gobiernos de cada país. En el caso del Ecuador la circulación y toques de queda se regía por semáforo, por lo que el país se ha visto obligado a una transición digital definitiva. Aplicaciones como *Hellofood*, Pedidos Ya, Easy Taxi, Tappsi, Glovo, Cabify, Despegar.com, entre otras, encajan en la tendencia en la que los productos y servicios se gestionan a través de una aplicación, las cuales coadyubaron en la adquisición de estos durante la pandemia. En el enfoque de la gestión de servicios profesionales solo existe la aplicación estadounidense LinkedIn, una red social orientada al uso empresarial, a los negocios y al empleo; pero en el ámbito laboral, solo se ofrecen trabajos parciales o de tiempo completo, pero no por destajo.

Pese a que se levantaron las medidas de confinamiento en el país, sus habitantes se han apegado a la cultura de la conveniencia; la cual consisten en adoptar nuevas formas de realizar las actividades desde la perspectiva de la comodidad, lo cual implica un ahorro no solo de dinero sino también de tiempo para realizar diferentes actividades cotidianas como las compras. En este sentido, actualmente se está viviendo una realidad híbrida, la que implica realizar actividades tanto de forma presencial como en línea a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). En otras palabras, las compras en línea llegaron para quedarse.

Acorde a todo lo anterior, hace que sea necesario diseñar políticas, procesos y procedimientos tecnológicos de una aplicación ecuatoriana que administre los servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil, en el cual se pueda ofertar trabajos por destajo; que asegure una calidad constante y garantice un estándar para todos sus usuarios. La adecuada

identificación y documentación de procesos permitirá la mejora continua del mismo, beneficiando a la calidad del servicio. En consecuencia, se consideran dos posibles variables de acuerdo con el problema que se ha detectado, las cuales son la ausencia de una aplicación móvil ecuatoriana que se encargue de gestionar los servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil, y la dificultad de los ciudadanos de conseguir trabajo por destajo.

De acuerdo a lo expuesto y en beneficio de la gran necesidad presentada, este proyecto abarcará el análisis de la aplicación que administre servicios profesionales en Guayaquil, la identificación de sus políticas, procesos y procedimientos, selección del proceso más importante en cuanto al servicio a usuarios y/o clientes, elaboración de un manual de políticas como ejemplo, identificación de los indicadores claves y macros que debería tener.

Formulación del Problema

¿Cuál es el diseño de una propuesta metodológica que permita viabilizar comercialmente la administración de prestación de servicios de profesionales a través de una aplicación móvil colaborativa para la ciudad de Guayaquil?

Justificación

En la República del Ecuador la “Ley orgánica de comunicación” en el artículo 35 se refiere sobre el derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación (Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, 2013), en el que se refleja en su crecimiento notable, ya que en el 2006, seis de cada 100 ecuatorianos tenían acceso a Internet; en el 2012, 60 de cada 100 ecuatorianos tenían acceso a Internet (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2020a). Con el pasar del tiempo la tecnología gana más terreno, ya que los teléfonos inteligentes con acceso a internet a nivel nacional tienen una participación del 76,8% (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2019), un factor importante

a tomar en cuenta para la realización de este proyecto, mientras que para el 2022 las personas que tiene un teléfono inteligente es del 52,2%.

Por otra parte, los cambios políticos y sociales en los que está inmerso la República del Ecuador, debido a la pandemia por el COVID-19, ha cambiado en su totalidad en cómo se realizan las tareas diarias, de presenciales a virtuales. Esta transición virtual ha impulsado a las aplicaciones existentes que sus ofrecen productos y servicios, pero de igual manera ha creado nuevas necesidades que aún no han sido cubiertas.

Otro aspecto importante es el desempleo, "en el año 2017 se registró un total de trescientos treinta mil personas sin empleo, del cual un 28% tenía estudios de tercer nivel" (El Universo, 2018b). Para el año 2020 la pandemia ocasionó el cierre de negocios y a su vez desempleo, ya que durante la pandemia se ha registrado doscientas setenta mil terminaciones de contrato según el Ministro de Trabajo (El Universo, 2020). En el mismo periodo de tiempo, en el país se registra 1,8 millones de personas que perdieron su empleo adecuado entre junio del 2019 a junio del 2020 (Landeta, 2020). Si se toma como referencia el porcentaje de profesionales sin empleo del año 2017 con respecto al números de desempleados del año 2020, se obtiene como ejemplo que aproximadamente quinientas cuatro mil personas no tienen empleo y son profesionales.

Debido a todos los factores antes mencionados, como el crecimiento tecnológico, a las necesidades virtuales aún no cubiertas y el desempleo que enfrentan los profesionales, como respuesta, el presente trabajo de titulación se enfoca en el determinar la factibilidad y viabilidad de lanzar al mercado ecuatoriano una aplicación que administre los servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil, la cual ayudará a potenciar la economía y crecimiento de los profesionales a través de las valoraciones y opiniones de los clientes, y facilitando a los usuarios o clientes una

plataforma para buscar, contratar y calificar a profesionales. Este proyecto nace dentro una recesión, como solución para empujar la economía de los profesionales y del país, la cual enfrenta una clara necesidad de empuje por los trabajos por destajo.

Preguntas de Investigación

- ¿Qué principios teóricos y conceptuales fundamentan y articulan la presente investigación?
- ¿Cómo se presentan las condiciones referenciales y de normativa legal presenta el mercado objetivo?
- ¿Cuáles son los niveles de aceptación de la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil acerca de una aplicación móvil que oferte los servicios profesionales de mayor demanda en este mercado?
- ¿Cuál debe ser el planteamiento metodológico del análisis situacional y diseño de la aplicación móvil que oferte los servicios profesionales de mayor demanda a la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuál debe ser el planteamiento metodológico para la propuesta de las estrategias de marketing, comercialización, y financieras de la aplicación móvil que oferte los servicios profesionales de mayor demanda a la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil?

Objetivos

Los objetivos establecidos para hacer frente a la problemática planteada se presentan a continuación:

Objetivo General

Diseñar una propuesta metodológica que permita viabilizar comercialmente la administración de prestación de servicios de profesionales a través de una aplicación móvil colaborativa para la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Determinar los principios teóricos y conceptuales que fundamentan y articulan la presente investigación.
- Identificar las condiciones referenciales y de normativa legal que presenta el mercado objetivo.
- Establecer los niveles de aceptación de la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil acerca de una aplicación móvil que oferte los servicios profesionales de mayor demanda en este mercado.
- Formular el planteamiento metodológico del análisis situacional y diseño de la aplicación móvil que oferte los servicios profesionales de mayor demanda a la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil.
- Diseñar el planteamiento metodológico para la propuesta de las estrategias de marketing, comercialización, y financieras de la aplicación móvil que oferte los servicios profesionales de mayor demanda a la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil.

Capítulo I: Marco Teórico y Conceptual

Marco Teórico

En este apartado del presente trabajo investigativo se incluyen las teorías que se consideran para su desarrollo, las cuales son las teorías de administración, las motivacionales y las de marketing. Adicionalmente, se incluye un marco conceptual con los principales términos que se utilizan durante el desarrollo de la tesis y que su comprensión es indispensable.

Teorías de Administración

Teoría de Administración de Operaciones. La administración de operaciones (AO) se conoce como la ciencia y arte de garantizar la creación proporción exitosa de los bienes y servicios a los clientes; lo que incluye el diseño de los bienes y servicios, los procesos que crean el producto, la administración de los procesos y mejora constante de los bienes, servicios y procesos (Zegarra Casas, 2022). El eje de la AO aborda tres puntos notables: la eficiencia (capacidad de lograr resultados con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible), el costo de las operaciones y la calidad de los bienes y servicios que crean satisfacción para el cliente contribuyen a la rentabilidad y al éxito a largo plazo de una compañía; el éxito depende de que los colaboradores comprendan como se enlazan los elementos entre sí, y quien pueda emplear los manuales de la AO con certidumbre en la toma de decisiones, sin importar el área de funcionamiento de la empresa (contabilidad, marketing, administración ambiental, administración de recursos humanos, etc.) o industria, creando valor para los clientes internos y externos (Chase, 2009).

En este sentido según Collier y Evans, (2014) en la administración de operaciones se debe tener en claro las distintas actividades clave que realizan los gerentes de operaciones, lo cual conlleva alcanzar los objetivos de la organización. Dichas actividades son: pronósticos,

administración de la cadena de suministros, el plan y diseño de las instalaciones, la selección de la tecnología, la administración de la calidad, el proceso de compras, el diseño de procesos, el diseño de labores, diseño del encuentro de servicio, calendarización y la sustentabilidad.

Con la finalidad de tener una mejor comprensión de dichos procesos, se realiza una breve explicación de que trata cada etapa. Primeramente, se refiere a los pronósticos que consiste en predecir la demanda futura de materias primas, bienes terminados y servicios, la administración de la cadena de suministro la cual radica en administrar el flujo de materiales, información, personas y dinero de los proveedores a los clientes. Así también, se debe realizar el plan y diseño de las instalaciones con la finalidad de determinar la mejor configuración de máquinas, almacenaje, oficinas y departamentos para proporcionar los más altos niveles de eficiencia y satisfacción del cliente.

Consecuentemente, es importante el proceso de selección de tecnología, pues es importante coadyubar a la productividad y contestar a los clientes de forma oportuna, pues se debe realizar una administración en cuanto a la calidad con el propósito de certificar que los bienes, servicios y procesos cumplan con las expectativas y requisitos del cliente. El proceso de compras que se centra en coordinar la adquisición de materiales, suministros y servicios, y a su vez el diseño de procesos que consiste en selección del equipo, información y métodos de trabajo acertado para fabricar bienes y servicios de optima calidad y que este se realice de forma eficiente, así también el arte de labores que se fundamenta en la toma de decisiones en cuanto a la asignación de personal a las tareas y las responsabilidades de trabajo.

Por su parte, el diseño del encuentro de servicio que se encarga de establecer los mejores tipos de interacciones entre proveedores de servicios y clientes, y cómo recuperarse de malestares de servicio. La calendarización que se fundamenta en la determinación de cuándo se

tienen que determinar recursos humanos como equipo de trabajo y finalmente la sustentabilidad que se basa en la toma de decisiones en cuanto a la administración eficiente de riesgo, que se encuentran relacionados con las operaciones y productos para conservar recursos para las futuras generaciones. En otras palabras, si se realiza este proceso de manera eficiente y eficaz se genera una ventaja para alcanzar los objetivos que se proponga cada organización y de esta manera conseguir el éxito.

Teoría de Diferencias entre Bienes y Servicios. En este proceso investigativo es fundamental tener clara la diferencia entre un bien y un servicio, en este sentido para Krajewski y Ritzman (2000), al hablar de un bien se refiere a un producto físico, este tipo de productos se clasifican como durables y no durables. Los productos durables son aquellos que su vida útil es mínima de 3 años, estos no se desgastan con facilidad, por otro lado, los productos no durables son aquellos que su vida útil es corta y se desgastan con facilidad y duran menos de 3 años. En cuanto al servicio sostienen que es cualquier actividad primaria o complementaria que no necesariamente tiene relación con un producto físico, un claro ejemplo de servicio es un crédito hipotecario. Esta diferencia antes mencionada se refleja a continuación. Ver figura #1.

Figura. 1
Diferencias entre bienes y servicios

Actividad de AO	Bienes	Servicios
Pronóstico	Los pronósticos implican horizontes de tiempo más extendidos. Las empresas que producen bienes pueden usar el inventario físico como fondo para mitigar errores de pronóstico. Los pronósticos se pueden agregar en marcos de tiempo más extendidos (por ejemplo, meses o semanas).	Los horizontes de pronósticos generalmente son más cortos, y los pronósticos son más variables y dependen del tiempo. Los pronósticos con frecuencia se deben hacer de manera diaria o cada hora, o a veces incluso más frecuentemente.
Ubicación de las instalaciones	Las instalaciones que producen bienes pueden ubicarse cerca de las materias primas, proveedores, mano de obra o clientes/mercados.	Las instalaciones de servicio se deben ubicar cerca de los clientes/mercados por conveniencia y velocidad de servicio.
Plano y diseño de instalaciones	Las fábricas y bodegas se pueden diseñar para eficiencia porque pocos clientes —si acaso alguno— están presentes.	Las instalaciones deben estar diseñadas para una buena interacción con el cliente y movimiento a través de las instalaciones y sus procesos.
Tecnología	Las instalaciones que producen bienes usan varios tipos de automatización para producir, empaquetar y enviar bienes físicos.	Las instalaciones de servicio tienden a depender más en hardware y software basado en información.
Calidad	Las empresas que producen bienes pueden definir estándares de calidad claros, físicos y mensurables y capturar mediciones usando diversos dispositivos físicos.	Las mediciones de calidad deben considerar la percepción que tuvo el cliente de la calidad del servicio y con frecuencia se deben recopilar por medio de encuestas o contacto personal.
Inventario/capacidad	Las empresas que producen bienes usan el inventario físico —como materias primas y bienes terminados— como fondo para las fluctuaciones de la demanda.	La capacidad de servicio como equipo o empleados es el sustituto para el inventario físico.
Diseño de procesos	Puesto que los clientes no tienen participación o involucramiento en los procesos que producen bienes, los procesos pueden ser más mecánicos y controlables.	Los clientes usualmente participan ampliamente en la creación y oferta de servicios (a veces llamado coproducción), lo que exige más flexibilidad y adaptación a circunstancias especiales.
Diseño de trabajo/encuentro de servicio	Los empleados que producen bienes requieren sólidas habilidades técnicas y de producción.	Los empleados de servicios requieren más habilidades de comportamiento y administración de servicios.
Calendarización	La calendarización gira en torno al movimiento y ubicación de materiales, piezas y subensamblajes y cuándo asignar recursos (es decir, empleados, equipo) para cumplir el trabajo de manera más eficiente.	La calendarización se enfoca en cuándo asignar empleados y equipo (es decir, capacidad de servicio) para cumplir el trabajo de manera más eficiente sin el beneficio del inventario físico.
Administración de la cadena de suministro	Las empresas que producen bienes se enfocan principalmente en el flujo físico de bienes, con frecuencia en una red global, con la meta de maximizar la satisfacción del cliente y la ganancia, y minimizar el tiempo de entrega, costos e impacto ambiental.	Las empresas que ofrecen servicios se enfocan principalmente en el flujo de personas, información y servicios, con frecuencia en una red global, con la meta de maximizar la satisfacción del cliente y la ganancia, y minimizar el tiempo de entrega, costos e impacto ambiental.

Nota. Cómo afectan los bienes y servicios a las actividades de administración de operaciones. Tomado de: (Collier y Evans, 2014) https://issuu.com/cengagelatam/docs/ao5_issuu

En otras palabras, los bienes se diferencian de los servicios en la parte física y tangible, si una persona adquiere un bien como un televisor, este tendrá contacto directo con el aparato y verá reflejada su compra de manera inmediata; a diferencia que una persona que adquiere un servicio por ejemplo un seguro médico, este verá su utilidad o tangibilizará la compra al momento de utilizar los servicios médicos al sentir algún malestar o afectación a su salud, es decir, este no se palpa de forma inmediata. Esta teoría es relevante en el presente caso de estudio debido al tipo de producto que se pretende ofertar a través de la aplicación móvil, debido a que en diferentes *Apps* se puede ofertar tanto bienes como servicios.

Asimismo de importante, como el conocer la diferencia entre bienes y servicios, es la medición, el acto de cuantificar el desempeño de los departamentos organizaciones; estas ayudan a reconocer bajos desempeños, así como los logros de la fuerza laboral; las medidas de desempeño organizacional se clasifican en: finanzas, clientes y mercado, calidad, tiempo, flexibilidad, innovación y aprendizaje, productividad y eficiencia operativa, y sustentabilidad (Collier y Evans, 2014). Con esta puntualización respecto a las mediaciones que se deben

realizar en las organizaciones, Chase (2009) coincide, pues sostiene que el proceso de medición de resultados es imprescindible en todo tipo de empresas, a través de dichas mediciones se tiene conocimiento que resultados se están obteniendo durante la implementación de un plan y de acuerdo a ello se pueden hacer correcciones en cualquier departamento que este teniendo falencias o fallas.

Adicionalmente, estas mediciones deben realizarse de forma periódica en todo proceso y al finalizar el mismo se deben revisar resultados para facilitar el proceso de toma de decisiones, de esta manera se obtendrán mejores resultados en futuros procesos, pues no se cometerán los mismos errores y el proceso de retroalimentación se lo realizará de forma eficiente y eficaz con la finalidad de obtener los resultados deseados. Estas mediciones se encuentran detalladas en la figura #2, la cual se puede observar a continuación.

Figura. 2

El alcance de la medición del desempeño de negocio y operaciones

Categoría de medición del desempeño	Mediciones del desempeño normales a nivel organizacional	Mediciones del desempeño normales a nivel operativo
Finanzas	Ingresos y ganancias Retorno sobre activos Ingresos por acción bursátil	Costos de mano de obra y material Costo de la calidad Varianza en el presupuesto
Cliente y mercado	Satisfacción del cliente Retención de clientes Participación de mercado	Reclamaciones y quejas de clientes Tipo de falla/imprevisto de garantía Precisión del pronóstico de ventas
Calidad	Ratings de clientes de bienes y servicios Retiros de productos	Defectos/unidad o errores/oportunidad Cortesía de los representantes de servicio
Tiempo	Velocidad Fiabilidad	Procesamiento del flujo o tiempo del ciclo Porcentaje de veces que se cumple con fecha de entrega prometida
Flexibilidad	Flexibilidad del diseño Flexibilidad del volumen	Número de cambios de ingeniería Tiempo de transición en la línea de ensamblaje
Innovación y aprendizaje	Tasas de desarrollo de nuevos productos Satisfacción de empleados Volumen por empleado	Número de solicitudes de patentes Número de sugerencias de mejora implementadas Porcentaje de trabajadores capacitados en control estadístico de procesos
Productividad y eficiencia operativa	Productividad de la mano de obra Utilización de equipo	Rédito de manufactura Tiempo de surtido de pedidos
Sustentabilidad	Cumplimiento ambiental y regulatorio Litigio relacionado con productos Auditorías financieras	Tasa de descarga de residuos tóxicos Violaciones a la seguridad en el lugar de trabajo Porcentaje de empleados con capacitación para el manejo de emergencias

Nota. En la figura se observa el alcance de la medición del desempeño de negocio y operaciones. Tomado de (Collier y Evans, 2014) https://issuu.com/cengagelatam/docs/ao5_issuu

Teoría de la Ciencia de la Administración de Empresas. Frederick Tylor (1911), creador de la “Escuela científica de la administración”, decía que para evitar y superar dificultades que han existido entre colaboradores de baja y alta jerarquía, hay que aplicar el método científico a la administración, haciendo que el antagonismo se convierta en cooperación entre todos los colaboradores. Taylor estableció cinco principios generales de la administración:

1. Suplir las normas por el dogmatismo
2. Conseguir conformidad más que diferencia en la acción del grupo
3. Obtener la contribución entre el recurso humano, en lugar del aislamiento incoherente
4. Buscar la producción extensiva en vez de una producción exclusiva
5. Desplegar a todos el personal un nivel óptimo para su beneficio propio y el máximo bienestar de la organización (Intriago, Arteaga, y Mendoza, 2016).

En este sentido, la ciencia de administración de empresas se conforma principalmente por el estudio de cuatro áreas, las cuales fueron definidas por la academia de administración de los Estados Unidos, las cuales son: teoría organizacional, administración estratégica, comportamiento organizacional y dirección de recursos humanos (Coello, Manzaba, y García, 2016).

Teoría Organizacional. Esta teoría tiene tres enfoques: enfoque racional, enfoque natural y enfoque sistémico. El enfoque racional es una forma de trabajo social debidamente instaurada, cuya finalidad explícita es lograr ciertos objetivos. El enfoque natural es una comunidad de integrantes que persiguen distintos objetivos, pero reconocen el trabajo organizado como un valioso recurso para lograr sus objetivos personales. El enfoque sistémico es un sistema constituido por labores de dependencia mutua y equitativa, en donde los involucrados se complementan o cooperan de formas variadas con su entorno (Intriago et al., 2016).

Esta área se concentra en describir, analizar y predecir los distintos aspectos, internos y externos de la organización, que pueden afectar el desempeño de la empresa. El objetivo principal es el estudio y análisis de las diferentes estrategias y directrices empresariales que se inclinen a la creación y crecimiento de ventajas competitivas de largo (Ramírez y Ramírez, 2002)

Teoría de Comportamiento Organizacional. En esta área se investiga el impacto de los colaboradores y su estructura, ya sea esta organizacional, tecnológica, de redes, etc. En este enfoque se investiga los diferentes aportes sobre ciencias sociales, en donde han estudiado la conducta de los colaboradores y los grupos en las empresas desde diferentes panoramas (Coello et al., 2016).

Teoría de Dirección de Recursos Humanos. La dirección de recursos humanos o también denominada administración de recursos humanos, es la que se encarga de gestionar o administrar los planes o políticas de una empresa para el desarrollo de su talento humano. Para la obtención de resultados óptimos se debe utilizar las herramientas de administración y liderazgo, mantener a su personal altamente calificado por medio de capacitaciones y un excelente proceso de contratación. La dirección de recurso humanos tiene cuatro etapas: administrativa, de gestión, de desarrollo y estratégica (Ramírez y Ramírez, 2002).

Teorías motivacionales

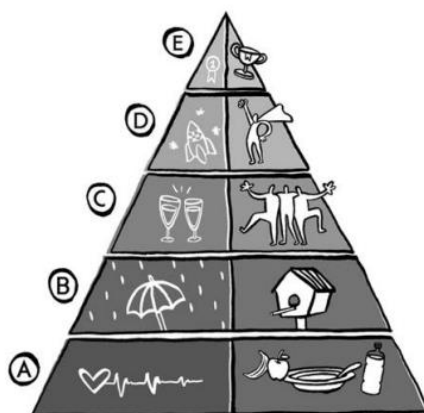
Cundo se habla acerca de las teorías motivacionales, se puede decir que estas se dividen entre las características o necesidades de contenidos y procedimientos. Dichas necesidades consideran aspectos que consiguen motivar a las personas, en tanto que las segundas analizan el proceso de pensamiento por el cual estas se motivan (Naranjo, 2009). Dentro de las teorías de

motivación de contenido se pueden mencionar las de Maslow (1943), Alderfer (1969) y McClelland (1961).

Teoría de las Necesidades de Maslow. El psicólogo estadounidense Abraham Maslow es colonizador en el área de la motivación, el temperamento y el perfeccionamiento humano. En 1943, Maslow propone su “Teoría de la Motivación Humana” la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales y este se ha transformado en una de las primordiales teorías en el campo de la estimulación, la gestión empresarial, el progreso y conducta organizacional (Quintero, 2007).

Esta teoría plantea una graduación de necesidades y elementos que motivan a las personas; esta graduación se organiza nivelando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo con su calidad para la persistencia y la capacidad de motivación, las cuales son: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel (Turienzo, 2016). La figura #3, muestra la jerarquía de necesidad propuesta por Maslow representadas en forma de pirámide.

Figura. 3
Pirámide de la Teoría de las Necesidades de Maslow



*Nota. Se observa la jerarquización de las necesidades de Maslow. Tomado de: (Turienzo, 2016)
https://pladlibroscl0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf*

- A. Necesidades Fisiológicas o Básicas:** alimentación, mantenimiento de salud, respiración, descanso.
- B. Necesidad de seguridad:** necesidad de sentirse seguro y protegido: vivienda, empleo.
- C. Necesidades sociales:** desarrollo afectivo, asociación, aceptación, afecto, intimidad sexual.
- D. Necesidad de autoestima:** reconocimiento, confianza, respeto, éxito.
- E. Necesidad de autorrealización:** Desarrollo potencial.

La jerarquía tiene un recorrido que debe consumar para llegar a la felicidad, la cual debe satisfacerse de manera secuencial, desde la base (el punto A) hasta la cúspide (el punto E); la persecución de los elementos deseados generará la motivación. El creador de esta teoría sugiere que no se debe atacar o poner en contra de cualquiera de los varios niveles, ya que eso impediría el avance hacia el siguiente nivel, así como que ninguna posición es fija y el movimiento ascendente o descendente es constante, debido a los cambios de entorno o presiones (Turienzo, 2016).

Teoría de Alderfer. La genealogía de necesidades realizada por Alderfer (1969), no se fundamenta en compendios nuevos, sino que se basa en la Teoría de Maslow. Alderfer no solo se limitó a reorganizar elementos, sino que también demostró la rigidez de la teoría de Maslow., el crecimiento no era piramidal y exclusivo, sino que se podían trabajar los tres campos a la vez de manera constante (Bonillo Muñoz y Nieto González, 2010).

El autor, comprime las cinco necesidades de Maslow a solo tres. Estas las denominó ERG, *existence* (existencia), *relatedness* (relación) and *growth* (crecimiento); o en español, las necesidades son: existencia (hambre de bienestar físico), relación (idilios interpersonales) y crecimiento (desarrollo y evolución personal). En segundo se argumenta que, en la aparición de

una nueva necesidad, no es imprescindible que se hayan cubierto (satisfechas) de manera suficiente las inferiores (Araya y Pedreros, 2014). Ver figura #4.

Figura. 4

Tipología de necesidades propuesta por Aldefer



Nota. Se observa la tipología de las necesidades propuesta por Aldefer. Tomado de: (Turienzo, 2016).

https://pladlibroscl0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf

“Además, este mismo autor encontró que el movimiento de la jerarquía de necesidades no es solo en orden ascendente, por cuanto las personas pueden retroceder en la jerarquía con el objetivo de satisfacer una necesidad ya satisfecha” (Araya y Pedreros, 2014, p. 158).

Teoría de McLelland. Se identifican tres motivaciones fundamentales en las personas: las necesidades de logro, afiliación y poder. Según algunos autores, estas necesidades se consideran motivaciones sociales, ya que se adquieren de manera inconsciente a través de la interacción activa con el entorno. Esta perspectiva destaca su importancia, ya que estas motivaciones predisponen a las personas a adoptar comportamientos que influyen significativamente en su rendimiento en diversas ocupaciones y tareas (Naranjo, 2009).

En virtud de lo expuesto, aquellos individuos con una marcada necesidad de logro tienden a esforzarse por destacarse mediante la ejecución exitosa de tareas y encuentran satisfacción en asumir responsabilidades. Por otro lado, quienes poseen una elevada necesidad de poder buscan ejercer control sobre los demás, buscando que se cumplan sus deseos y

preferencias (Santrock, 2013). “Por su parte, las personas con una alta necesidad de afiliación tienden a interesarse y a pensar con frecuencia acerca de la calidad de sus relaciones personales” (Santrock, 2013, p. 48).

Teoría del Estudio de la Motivación y su Relación en el Ámbito Empresarial. La motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene la conducta, hasta alcanzar el objetivo o meta deseada, la motivación exige la existencia de cualquier necesidad independientemente del grado; ésta puede ser total, parcial, de placer o lujo (Morales, 2022). Las empresas que se interesan por su recurso humano, no solo su imagen prospera, sino que trae consigo resultados positivos como: mayor compromiso con la empresa que produce más participación por parte del empleado; mejor rendimiento laboral ya que el empleado se siente bien en el trabajo, por lo que produce con eficiencia y eficacia, gestando mayores beneficios; generación que transmiten a sus superiores; menores inconvenientes para la empresa, debido a la baja de accidentes laborales, asistencia puntual y mejores relaciones interpersonales; incremento de los niveles de competitividad empresarial, ya que el personal se siente bien y seguro, por lo que enfrentará mejor los cambios de la globalización que se vive constantemente; menos fugas de cerebros, debido a que los empleados motivados no buscaran mejores condiciones laborales; mejor imagen de la empresa como buen empleador, características que atrae trabajadores valiosos (Huilcapi, Castro, y Jácome, 2017).

Debido a la importancia y beneficios que tiene la motivación, el estudio realizado por una muestra de 180 personas, conformadas por administradores, gerentes, propietarios de matrices y sucursales en la ciudad de Babahoyo sobre el estado motivacional de sus actividades, dio como resultado que 53% de los encuestados manifestaron que la insatisfacción si afecta al rendimiento laboral, así como las relaciones interpersonales. Dado los resultados, se concluye que la

motivación es un componente fundamental para administrar empresas, que genera actitudes positivas, lo que favorece al desempeño laboral de los colaboradores (Naranjo, 2009).

Teoría de Marketing

Teoría de Marketing Digital en la Promoción de Marca Ciudad. Según Andrade, las Tecnologías de información y comunicación (TIC) es la principal herramienta para atraer clientes de diferentes locaciones en el sector turístico, promoviéndose a través de internet; las TIC cambian constantemente el concepto de las personas sobre consultar precios o instantáneo de la información sobre la gama de servicios turísticos, obliga a que las ciudades se comercialicen como un producto, es como nace la teoría de García, sobre el marketing de ciudades o city marketing (Yejas, 2016).

Según García (2010), el marketing de ciudades o city marketing se define como:

“Una política activa integrada por un conjunto de actividades orientadas, por una parte, a identificar y determinar las necesidades de sus diferentes públicos, reales y potenciales; y, por otra parte, a desarrollar una serie de productos y servicios en la ciudad para satisfacer dichas necesidades, creando y potenciando su demanda” (p. 215).

Según Valladares et al. (2022), indica que la imagen de una ciudad se constituye de tres elementos: el índice de cumplimientos de sus actividades, conocido como imagen funcional; la imagen que tienen los clientes internos como externos; y, por último, la imagen que se quiere inducir acerca de la ciudad, mediante operaciones en el terreno visual y comunicativo.

Fundamento con el que coincide Ulloa (2018), que sostiene que para crear la imagen de una ciudad, es primordial afianzarse en productos encaminados a satisfacer sus públicos internos y externos.

Marco Conceptual.

APP

APP es el método abreviado en inglés de ‘*application*’, o en español ‘aplicación’. Una *APP* es un programa informático, una herramienta que permite que el usuario realice con ella un determinado tipo de trabajo, lo que le diferencia completamente de los sistemas operativos (Bayón, 2015). Una *APP*, dependiendo del creador y método de acceso, se puede instalar o ejecutar en línea, en primer caso este requiere de espacio de almacenamiento y memoria para que se instale y ejecute, en el segundo caso solo requiere de un navegador web compatible, ya que su ejecución depende del hardware del servidor (computación en la nube) donde está alojada la *APP*, y de la conexión a internet. Las '*APPs*' impulsan el crecimiento de los dispositivos móviles, ya que, sin ellos los teléfonos inteligentes y las tabletas serían como carros, pero sin combustible (Revista Líderes, 2020).

Computación en la nube

Computación en la nube o *cloud computing* en inglés, es un modelo de computación distribuida altamente escalable (elástica) basada en internet en los que se ofrecen recursos computacionales configurables como instancias, algunos de servicios que se ofrece son: redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios (Mell y Grance, 2011).

Los recursos en la computación en la nube se pueden aprovisionar y liberar velozmente con un mínimo de esfuerzo de gestión o interacción con el proveedor de servicios; la elasticidad y disponibilidad por replicas (Multi-AZ) son las claves del modelo de computación en la nube (Almorsy, Grundy, y Müller, 2016).

Hardware

Hardware en informática, se refiere al aspecto físico y tangible (el conjunto mecánico, eléctrico y electrónico de las partes) de un dispositivo, como el procesador, la placa base o cualquier parte del equipo informático; como dispositivo puede ser este una computadora de escritorio, laptop, celular, entre otros similares (G. M. V. López, 2015).

JavaScript

Es un lenguaje de programación de alto nivel, que admite estilos orientados a objetos, imperativos y declarativos; algunos motores populares de *JavaScript* son: Google's V8, *JavaScriptCore*, *Carakan* y *Chakra* (MDN Web Docs, 2020). Este lenguaje de programación tiene diferentes usos, ya que se pueden crear desde páginas web dinámicas, hasta aplicaciones para diferentes sistemas operativos (plataformas).

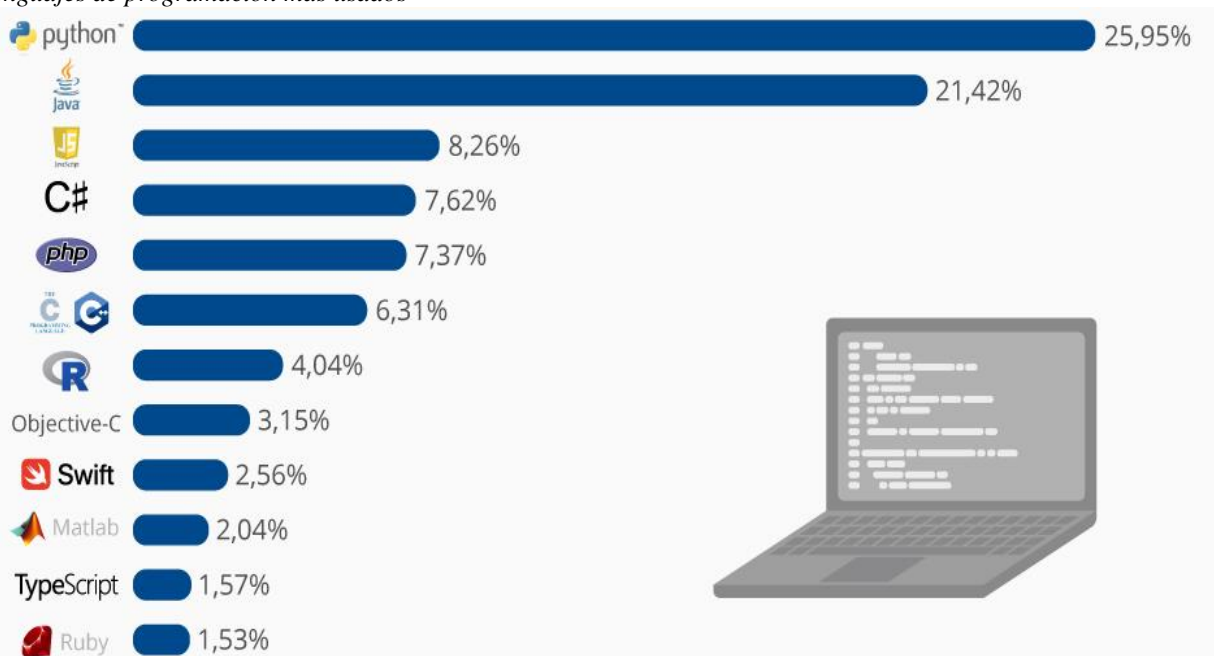
Lenguaje de programación

Es un lenguaje artificial que, mediante un conjunto de instrucciones, le permite al programador crear un conjunto de órdenes, acciones, reglas, para que de esa forma pueda crear programas que controlen el comportamiento físico y lógico de un dispositivo electrónico, sea este una computadora, laptop, celular, etc. Según Aguilar, Arias, Villa, y Arenas Arenas (2016), través del lenguaje de programación se comunica el programador y la máquina, permitiendo especificar aspectos como:

- ¿Cuáles datos debe operar un software específico?,
- ¿Cómo deben ser almacenados o transmitidos los datos?, y
- Las operaciones que debe implementarse en el software dependiendo de las condiciones variables.

En lo que respecta a los lenguajes de programación más usados, ver figura #5.

Figura. 5
Lenguajes de programación más usados



Nota. Lenguajes de programación más usados. Tomado de: (Statista Research Department, 2016)
<https://es.statista.com/estadisticas/600731/cuota-de-mercado-de-sistemas-operativos-para-smartphones-por-pedidos--2020/>

Multi-AZ

En lo que refiere a computación a la nube, Multi-AZ es un servicio de *Amazon Web Services*, el cual mejora la disponibilidad de las instancias, ya que crea de manera automática una instancia principal y otra de reserva (réplica), en la que se distribuyen de manera sincrónica los datos a otros centros de datos disponibles, las cuales tienen infraestructura independiente y físicamente diferente; todo lo anterior sirve para que en el caso de que se produzca un fallo, se lleve a cabo una conmutación por error de manera automática, esto hará que se conecte con el centro de datos disponible en el momento (Amazon Web Services, Inc., 2018).

NativeScript

Plataforma de código abierto que sirve para el desarrollo de aplicaciones móviles, este *framework* permite acceder a todo tipo de sistemas operativos como *Android* y *iOS* por medio de

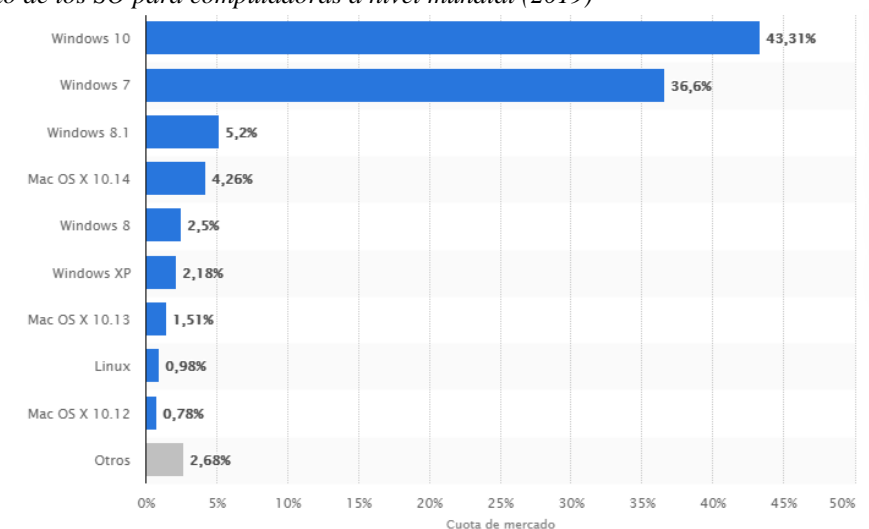
un sistema nativo como JavaScript, TypeScript y Angular. Adicionalmente, esto crea una buena experiencia para el usuario tanto de dispositivos móviles como de la web (Araya y Pedreros, 2014).

Sistema operativo

El sistema Operativo (SO) es fundamental e imprescindible para que un equipo informático funcione correctamente, ya que se encarga de controlar los recursos del dispositivo (hardware) y la ejecución de los programas (G. M. V. López, 2015). En la actualidad existen diferentes sistemas operativos para computadoras, sean estos de escritorio o laptops, tales como: Windows, Mac OS, Linux y Otros. Según las estadísticas de *Statista*, sobre la cuota de mercado de los sistemas operativos a nivel mundial, tenemos que Windows 10, Windows 7 y Windows 8.1 ocupan los tres primeros puestos respectivamente como SO más utilizados (Fernández, 2019). Ver figura #6.

Figura. 6

Cuota de mercado de los SO para computadoras a nivel mundial (2019)

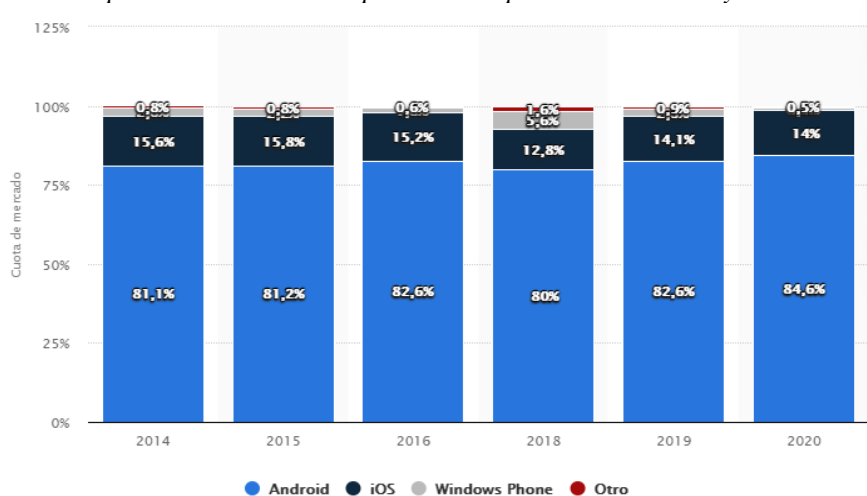


Nota. Cuota de mercado de los SO para computadoras a nivel mundial (2019). Tomado de: (Fernández, 2019) <https://es.statista.com/estadisticas/576870/cuota-de-mercado-mundial-de-los-sistemas-operativos/>

En lo respecta a los dispositivos móviles, como celulares inteligentes o tabletas, según *Statista*, Android de Google es el sistema operativo más utilizado, ocupando el 84,6% de la cuota de mercado, y en segundo lugar esta IOS de Apple con 14% del mercado (*Statista Research Department*, 2016). Ver figura #7.

Figura. 7

Cuota de mercado de smartphones a nivel mundial por sistema operativo entre 2014 y 2020



Nota. Cuota de mercado de smartphones a nivel mundial por sistema operativo entre 2014 y 2020. Tomado de: (Statista Research Department, 2016) <https://es.statista.com/estadisticas/600731/cuota-de-mercado-de-sistemas-operativos-para-smartphones-por-pedidos--2020/>

Capítulo II: Marco Referencial y Legal

Marco Referencial

APPs Exitosas que Administran Profesionales

Para tener un referente de empresas similares que administran profesionales, se realiza una investigación, la cual dio como resultado lo siguiente:

LinkedIn.

Es una red social orientada al uso empresarial, a los negocios y al empleo; en donde conecta a millones de empresas y empleados, partiendo del perfil de cada usuario, en donde consta su experiencia laboral y otras destrezas.

Según EAE *Business School* (2020), *LinkedIn* ha tenido éxito por varias razones: facilita el contactar y relacionarse con diferentes personas en el ámbito laboral o comercial; es una compañía diversificada, ya que tiene diferentes fuentes de ingreso (la contratación, soluciones de marketing y suscripciones premium); es una herramienta gratuita. Mientras que para Breitbarth (2019), *LinkedIn* tiene varios factores que garantizan su éxito, tales como: la red de profesionales de confianza (en donde por niveles separa la relación de amistad, lo que ayuda a conectarse con más personas de confianza), las recomendaciones en el perfil (recomendaciones que escriben los amigos y asociados de la empresa de que la persona es confiable, etc.), y los perfiles detallados (se puede agregar multimedia, habilidades, botones de llamada, entre otros).

Workana.

Es una plataforma de trabajo remoto de *freelancers* (trabajadores independientes) a nivel mundial, con más de 600 mil emprendedores, empresas, startups, ayudando a tres millones de trabajadores independientes en su carrera profesional (Workana, 2020). Según el reporte de Workana (2019), la plataforma cuenta con 1.8 millones de trabajadores independientes, la edad de 21 a 30 años predomina con respecto a los *freelancers*, y el 52.2% de los *freelancers* tienen como principal medio de obtener ingresos a través de esta plataforma; por otra parte está en que se desempeñan los profesionales: predomina el diseño y multimedia con 22.9%, seguido de traducción y contenido con 22.9%, y IT y programación con 19.3%.

Uso de Aplicaciones en Ecuador

Según la última publicidad de *AppAnnie*, que mide el triunfo de una aplicación en función de sus descargas, Facebook es la app más descargada de los últimos años, además, ha puesto al resto de sus productos en el top 5, liderando el mercado de las *APP stores*, es decir, del mercado de aplicaciones móviles (El Universo, 2019b). La compañía solo ofrece los datos de los

puestos de las aplicaciones más descargadas de la década, pero no los datos absolutos del número de descargas:

1. Facebook
2. Messenger de Facebook
3. WhatsApp
4. Instagram
5. Snapchat
6. Skype
7. TikTok

Análisis Situacional

Actividades profesionales, servicios sociales, acuicultura y pesca de camarón son algunas de las ramas económicas que en los últimos meses del 2019 influenciaron positivamente en el Producto Interno Bruto (PIB), y dentro del período interanual, las actividades profesionales, técnicas y administrativas contribuyeron con el 0,46% al crecimiento del PIB (El Telégrafo, 2015).

Marco Legal

Requisitos y pasos para constituir una compañía en el Ecuador

En la República del Ecuador, específicamente en la ciudad de Guayaquil, para constituir una compañía existe una serie de pasos y requisitos a cumplir a diferentes instituciones públicas, tales como: Superintendencia de compañías, valores y seguros (SUPERCIAS), Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, y al Municipio de Guayaquil

Estructura Legal de una Empresa.

Toda compañía tiene una estructura legal, las más comunes son: limitada o anónima, en la que sus diferencias principales radican en la cantidad de socios y acciones; también existen otros tipos de compañías, tales como: economía mixta, comandita dividida por acciones, y sociedad por acciones simplificadas. Una compañía limita o ‘CIA.LTDA.’ (abreviado) está constituida por un mínimo de dos socios y hasta 15 socios; aparte de que tiene un capital cerrado, esto quiere decir que tiene un número limitado de acciones que no se cotizan en la Bolsa de Valores (Superintendencia de Compañías, 2017).

Una compañía de sociedad anónima o ‘S.A.’ (abreviado), no tiene un límite de socios; y, es de capital abierto, por lo que tiene un número ilimitado de acciones que se cotizan en la Bolsa de Valores (Superintendencia de Compañías, 2017).

Pasos para Constituir una Empresa. se describen a continuación:

1. Reservar el nombre: Se puede reservar el nombre en la página web de la Superintendencia de Compañías (<https://www.supercias.gob.ec>), selecciona ‘trámites en línea’, ‘sector societario’, e ingresa su usuario y contraseña. Si no tiene usuario y contraseña en la parte de abajo esta la opción de registrarse. Una vez ingresado al sistema de la SUPERCIAS, selecciona ‘reserva de denominación’, ‘constitución’, llena los datos de domicilio de la compañía (la provincia, cantón y ciudad), escribe el nombre de la compañía, y selecciona el tipo de compañía, puede ser limitada, anónima, entre otros (El Universo, 2018a).
2. Una vez reservado el nombre, le sale la opción de constituir electrónicamente la empresa con una minuta estándar o una minuta propia. La minuta estándar es un formato preestablecido de la SUPERCIAS, y como requisito la compañía debe ser de responsabilidad limitada o anónima, con dos representantes legales (gerente general y

presidente), con aportes en numerario o en especies (a excepción de automotores y bienes inmuebles), y debe estar dentro de los cantones habilitados, el cual se puede ver en el enlace electrónico ‘Ver cantones’. La minuta propia debe ser realizada por un abogado en formato Word, y como requisito la compañía puede ser de responsabilidad anónima o limitada, con varios representantes legales, con aportes en numerario o en especies (a excepción de automotores y bienes inmuebles), y debe estar dentro de los cantones habilitados, el cual se puede ver en el enlace electrónico ‘Ver cantones’ (Superintendencia de compañías, 2020).

3. Se abre una cuenta con el capital que los accionistas o socios contribuyen, este no debe ser mínimo de \$400 USD para una compañía limitada y \$800 USD para una compañía anónima; adicionalmente se inscriben el nombre de los accionistas o socios (El Universo, 2018a).
4. Se tiene que ir al notario autorizado para el proceso simplificado de constitución electrónica en el cantón anteriormente seleccionado de la compañía, para la recolección de firmas. En lo que respecta a la ciudad de Guayaquil, según la SUPERCIAS, la notaría primera, ubicada en Vélez 107 y Pedro Carbo, es la única autorizada en la ciudad de Guayaquil.
5. Una vez revisado y aprobado la escritura pública por la SUPERCIAS, se tiene que publicar en un diario de circulación nacional, la resolución de creación de la empresa por parte de la SUPERCIAS.
6. En el cantón donde fue constituida la empresa, se tiene que acudir al Registro Mercantil para inscribir la compañía. En el caso de la ciudad de Guayaquil, el Registro Mercantil

está ubicado según su página web (<https://www.registromercantilguayaquil.gob.ec>) en, Miguel H. Alcívar y Francisco de Orellana.

7. Dependiendo estatutos de la minuta, se tiene que convocar a una junta general de accionistas para nombrar los representantes legales de la compañía.
8. Dependiendo de la ciudad de domicilio de la compañía, se deberá pagar una patente municipal y pedir un certificado de cumplimiento de obligaciones.
9. Una vez inscrita la empresa en el Registro Mercantil, la SUPERCIAS emite los documentos para poder abrir el RUC (Registro Único de Contribuyentes) de la compañía.
10. El RUC se obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI), llenando los formularios correspondientes; con original y copia de la escritura de constitución, nombramientos, y, cédula y papeleta de votación de los socios. Es posible que soliciten una carta de autorización del representante legal de la compañía para que autorice a un tercero a realizar el trámite.
11. Una vez obtenido el RUC, la SUPERCIAS emite la carta para el banco en donde abrió la cuenta del capital inicial, para que se puedan utilizar dichos fondos.
12. Dependiendo de la ciudad existen trámites de permiso de bomberos.

Requisitos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Para el certificado anual de funcionamiento emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil por cada uno de los establecimientos, ya sea natural o jurídico, debe cumplir con un mínimo de requerimientos de seguridad. Los requerimientos mínimos de seguridad para los locales comerciales están segmentados por metros cuadrados:

Hasta 100 m² de área

- Extintor de 10 libras de polvo químico seco PQS (ABC), Se requiere la instalación de extintores, disponiendo uno por cada 50 metros cuadrados. Estos deben ubicarse a una altura de 1.53 metros desde el suelo hasta el soporte, y deben estar debidamente señalizados, ya sea mediante señales reflectivas o fotoluminiscentes.
- Se instalarán lámparas de emergencia en todas las vías de evacuación y salidas, garantizando una iluminación adecuada para facilitar la evacuación en situaciones críticas.
- Se garantizará que todas las instalaciones eléctricas se encuentren en óptimo estado, asegurando un funcionamiento seguro y eficiente.
- Las puertas serán diseñadas para abrirse en la dirección de evacuación, es decir, de adentro hacia afuera. Queda estrictamente prohibida la instalación de cualquier dispositivo de cierre que obstaculice el ingreso o salida de personas.
- Si solo es de un área de hasta 100 m², se puede acoger al permiso de funcionamiento con declaración juramentada para establecimientos calificados de menor riesgo.

De 101 a 499 m² de área

- Adicionalmente de los requisitos 'Hasta 100 m² de área'.
- Sistema de detección de humo con panel centralizado (no a batería ni pila).
- Se implementarán letreros de evacuación con la palabra "SALIDA", los cuales contarán con un fondo verde y letras blancas, en un formato de 30 centímetros x 20 centímetros.
- Estos letreros se instalarán a lo largo de las vías de evacuación, pudiendo ser de tipo reflectivo o fotoluminiscente.
- Adicionalmente, se instalará un letrero luminoso constante con la palabra "SALIDA" en la parte superior tanto de la puerta principal como de las puertas alternativas. Estos

letreros operarán con baterías o serán fotoluminiscentes, asegurando una visibilidad constante en situaciones de emergencia. Además, la puerta de emergencia estará debidamente señalizada con un letrero de "SALIDA" de tipo luminoso constante a batería o fotoluminiscente.

- En caso de ser necesario, se dispondrán escaleras de emergencia para facilitar la evacuación de manera segura.
- El Plan de Emergencia y Evacuación será presentado mediante el formato de entrega, el cual estará firmado por el representante legal, garantizando la implementación y comprensión de las medidas necesarias para la seguridad de todos.

Requisitos Únicos para la Obtención de Registro de Patente Municipal.

El Registro de Patente Municipal es un documento obligatorio para iniciar cualquier actividad comercial en un establecimiento. Para la obtención del certificado se debe cumplir una serie de requisitos que varían según la ciudad, pero en el caso de Guayaquil, según la Alcaldía de Guayaquil existen siete requisitos:

- Certificado provisional o definitivo emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil por cada uno de los establecimientos que la persona natural o jurídica posea dentro del Cantón Guayaquil.
- La última actualización del Registro Único de Contribuyentes (RUC). Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica solicitante. Sólo en el caso de inicio de actividades, las personas jurídicas deberán presentar la Escritura de Constitución correspondiente, así como el nombramiento del representante legal (vigente) y la cédula de ciudadanía y certificado de votación del mismo.

- Las personas naturales deberán presentar copia de la cédula de ciudadanía y del certificado de votación.
- Declaración del Impuesto a la Renta y, a las personas no obligadas a declarar este impuesto, las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado, del último ejercicio económico exigible. Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica.
- Formulario "Solicitud para Registro de Patente Municipal" (No es necesario comprar la Tasa de Trámite Municipal para el pago de Patente, ya que este valor se recaudará con la liquidación de dicho impuesto).
- Sólo en el caso de que la persona natural o jurídica ejerza el comercio en varios cantones, deberá presentar el desglose de ingresos por cantón firmado por un contador.
- Si la persona que realiza el trámite no es el titular del negocio deberá presentar su fotocopia de cédula de ciudadanía y certificado de votación junto con una carta de autorización del titular del negocio.

Ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo en el hogar

Artículo 1. Sustitúyase el artículo 11 por el siguiente:

Art. 11. Clasificación. El contrato de trabajo puede ser: a) Expreso o tácito: El contrato puede ser explícito y formal, ya sea por escrito o verbal, o puede ser implícito, basándose en las acciones y comportamientos de las partes involucradas. b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto: Se establece la naturaleza de la remuneración, que puede ser por salario fijo (a sueldo), por horas trabajadas (a jornal), basada en la participación en beneficios, o una combinación de estas formas. c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional: Aquí se especifica la duración del contrato, ya sea indefinido, temporal (de temporada), ocasional o eventual. d) Por

obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo: Se detallan diferentes modalidades de contratos en función de la naturaleza del trabajo, como aquellos vinculados a una obra específica, a un servicio determinado dentro del ámbito del negocio, a una tarea específica o aquellos que se rigen por la producción a destajo. e) Individual, de grupo o por equipo: La clasificación final se refiere a la estructura del contrato en términos de la relación laboral, que puede ser individual, colectiva (de grupo) o basada en el trabajo en equipo. (Asamblea Nacional, 2015).

Artículo 2. Sustitúyase el artículo 14 por el siguiente:

Art. 14. Contrato tipo y excepciones. El contrato individual de trabajo a tiempo indefinido es la forma convencional de contratación laboral duradera o permanente. Su finalización se llevará a cabo exclusivamente mediante las causas y procedimientos establecidos en este código. Se exceptúan las disposiciones contenidas en el inciso anterior: a) los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador; b) los contratos eventuales, ocasionales y de temporada; c) los de aprendizaje; d) los demás que determine la ley (Asamblea Nacional, 2015).

Artículo 5. Sustitúyase el artículo 19 por el siguiente:

Art. 19. Contrato escrito obligatorio. Se celebrarán por escrito los siguientes contratos:

- a) los que versen sobre trabajos que requieran conocimientos técnicos o de un arte, o de una profesión determinada; b) los de obra cierta cuyo valor de mano de obra exceda de cinco salarios básicos unificados de trabajo en general; c) los de destajo o por tarea, que tengan más de un año de duración; d) los que contengan periodo de prueba; e) los de grupo o por equipo; f) los eventuales, ocasionales y de temporada; g) los de aprendizaje; h) los que se celebren con

adolescentes que han cumplido quince años, incluidos los de aprendizaje; y, i) en general, los demás que se determine en la ley. (Asamblea Nacional, 2015).

Artículo 16. Sustitúyase el artículo 100 por el siguiente:

Art. 100. Utilidades para las personas trabajadoras de empresas de actividades complementarias. Las personas trabajadoras de estas empresas, de acuerdo con su tiempo anual de servicios continuos o discontinuos, participarán del porcentaje legal de las utilidades liquidas de la empresa usuarias, en cuyo provecho se realiza la obra o se presta el servicio. No se aplicará lo prescrito en los incisos precedentes, cuando se trate de personas trabajadoras de empresas que prestan servicios técnicos especializados respecto de las empresas receptoras de dichos servicios. Toda persona natural o jurídica que presta servicios técnicos especializados, debe contar con su propia infraestructura física, administrativa y financiera, totalmente independiente de quien en cuyo provecho se realice la obra o se preste el servicio, y que, por tal razón puedan proporcionar este servicio a varias personas, naturales o jurídicas no relacionadas entre sí por ningún medio (Asamblea Nacional, 2015).

Ley Orgánica de Telecomunicaciones

En el Ecuador, el tercer suplemento N°439 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones promueve las TIC en el artículo 40 que estipula:

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones considerará la necesidad de atender: al desarrollo tecnológico, a la evolución de los mercados, al Plan Nacional de Telecomunicaciones, a las necesidades para el desarrollo sostenido del sector y del Estado y el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, así como a la satisfacción efectiva del interés público o general (Ley orgánica de telecomunicaciones, 2015).

De igual manera, en la Estrategia de Ecuador Digital 2.0 en el Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador promueve que las TIC´s se usen efectivamente en el proceso de desarrollo productivo, social y solidario del Ecuador (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2020b).

Capítulo III: Marco Metodológico

En el presente capítulo se desarrolla la parte metodológica de este trabajo investigativo, el cual comprende el estudio de mercado, el crecimiento del sector, el análisis de la competencia, análisis situacional. Adicionalmente, se realiza un estudio del mercado laboral en Ecuador, las principales actividades económicas de la población y los antecedentes generales del sector profesional; así también se realiza un análisis PEST y FODA para tener una comprensión adecuada de la situación. Finalmente, se describe la metodología que se va a implementar, incluyendo el tipo de investigación, los instrumentos a utilizar, los resultados obtenidos y la correlación de Pearson.

Estudio de Mercado

La relevancia de la investigación de mercado radica en su función como guía fundamental para la toma de decisiones empresariales. Al proporcionar información detallada sobre diversos aspectos, como el mercado, los competidores, los productos, el marketing y los clientes, esta práctica se convierte en un recurso valioso para las empresas. La capacidad de tomar decisiones informadas es esencial y la investigación de mercados facilita este proceso. Gracias a esta información, las empresas pueden desarrollar estrategias de marketing más efectivas y adaptarse de manera más precisa a las necesidades y expectativas del mercado, lo que contribuye significativamente al éxito y crecimiento sostenible de la organización.

La investigación de mercado ayuda a reducir los riesgos, ya que te permite determinar los productos, precios y promociones desde el inicio. También ayuda a centrar los recursos en donde serán más eficaces.

Crecimiento del Sector

El incremento de personas que usan computadoras, laptops, celulares inteligentes en Ecuador es notorio y con el pasar del tiempo las cifras siguen creciendo, por esta razón se estima pertinente el desarrollo de una nueva APP con una buena orientación. En la actualidad, se puede desarrollar una APP a un precio muy accesible y generar con el tiempo un negocio rentable.

Análisis de la Competencia

La APP a desarrollarse no cuenta con competencia directa en el país, pero existen otras aplicaciones móviles que brindan servicios de forma individual. A continuación, se mencionarán unos ejemplos.

- YANA: el servicio de limpieza

Es una iniciativa Limpieza de suites, departamentos, casas, oficinas y locales comerciales a la medida del cliente, por horas, es lo que ofrece YANA, una aplicación móvil disponible para teléfonos Android y iOS, a través de la cual podrá reservar los servicios de limpieza usando su ubicación por GPS, pagar en efectivo o con tarjeta débito/crédito y calificar el servicio recibido, entre otras funcionalidades (Conquito, 2019). Ver figura #73.

- BEAUTIFY: Belleza, Salud y Bienestar.

Beautify evolucionó el mundo de la belleza. Todos los servicios de belleza tienen subcategorías, para que el cliente pueda pedir justo lo que necesita, su página web se encuentra diseñada de forma amigable para el usuario (Beautify, 2022). Ver figura #74.

- Nannys Home

Nannys Home es una empresa ecuatoriana que nació en el año 2007. Creada por mamás para mamás, que por propia necesidad; encontramos un problema a ser resuelto: El tener un servicio de cuidado de nuestros niños a domicilio (Nannys Home, 2022). Ver figura #75.

- *HeyGo*: una aplicación colaborativa para buscar y ofrecer servicios

Es el caso de *HeyGo*, una aplicación española desarrollada en el año 2015 por Nicolás Espinosa, Ariá Prat y Claudio Umaña que actualmente se encuentra disponible tanto en Android como en IOS. Esta app nos permite ofrecer y buscar servicios cercanos al usuario de forma totalmente gratuita Ver figura #76.

De esta manera, ayuda a particulares a comunicarse y encontrar servicios que necesitan, además de ganar dinero a través de realizar actividades que puedan ser beneficiosas para otras personas: desde pasear al perro o reparar una lavadora hasta enseñar a alguien a jugar al tenis (Conector Startup Accelerator, 2018).

El mercado laboral en Ecuador registra más informalidad

Como referente, se obtuvo las estadísticas del año 2010 en donde se detalla las actividades económicas de la provincia del Guayas por sexo (ver tabla #2 y figura #8), y las ocupaciones elementales (ver figura #9); esto nos permite analizar un panorama más amplio, ya que es a nivel de provincia.

Actividades económicas de la población de la Provincia del Guayas

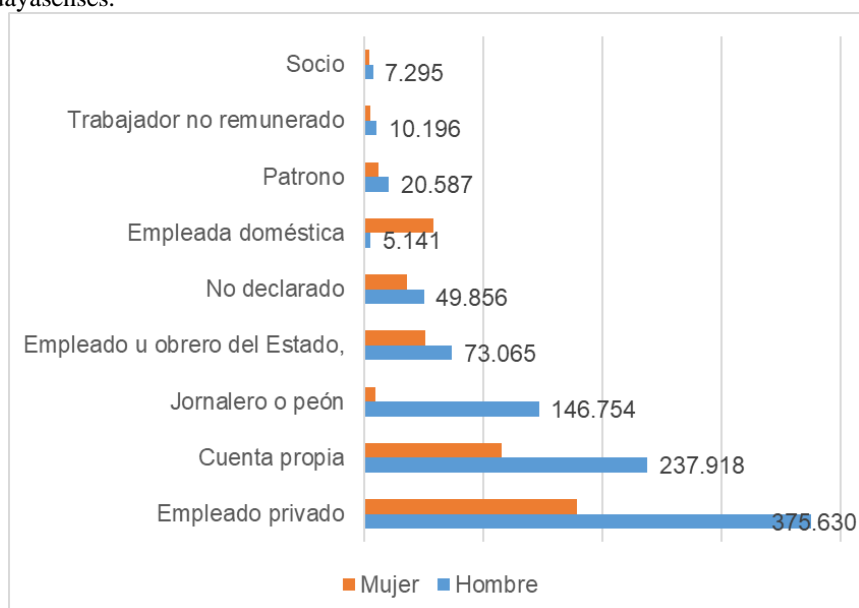
Tabla 2.
¿En qué trabajan los guayasenses?

Ocupación	Hombre	Mujer
Empleado privado	375.630	178.368
Cuenta propia	237.918	115.351
Jornalero o peón	146.754	9.190

Empleado u obrero del Estado,	73.065	51.115
No declarado	49.856	36.095
Empleada doméstica	5.141	58.200
Patrono	20.587	11.900
Trabajador no remunerado	10.196	5.184
Socio	7.295	4.090
Total	926.442	469.493

Nota. Trabajo de los guayasenses. Tomado de: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>

Figura 8.
Trabajo de los Guayasenses.



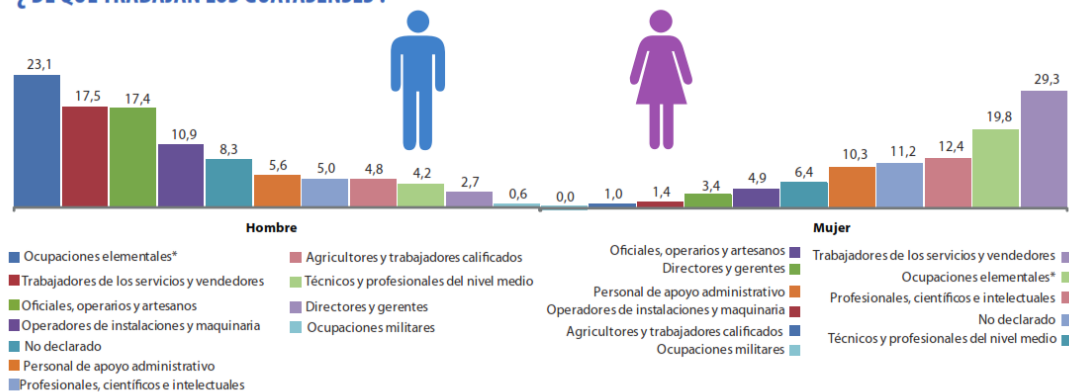
Nota. Trabajo de los guayasenses. Tomado de: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>

Antecedentes generales del sector profesional, Guayas

Las ocupaciones elementales de los Guayasenses, según datos del INEC se pueden observar en la siguiente figura.

Figura 9

De que trabajan los Guayasenses.

¿DE QUÉ TRABAJAN LOS GUAYASENSES ?

*Se refiere a limpiadores, asistentes domésticos, vendedores ambulantes, peones agropecuarios, pesqueros o de minería, etc.

Nota. De que trabajan los guayasenses. Tomado de: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>

Ocupaciones elementales:

1. Operarios y artesanos
2. Operadores de instalaciones y maquinaria
3. No declarado
4. Profesionales, científicos e intelectuales
5. Personal de apoyo administrativo
6. Técnicos y profesionales del nivel medio
7. Directores y gerentes
8. Ocupaciones militares
9. Operadores de instalaciones y maquinaria
10. Directores y gerentes
11. Técnicos y profesionales del nivel medio
12. Oficiales, operarios y artesanos
13. Personal de apoyo administrativo Profesionales, científicos e intelectuales
14. No declarado

15. Trabajadores de los servicios y vendedores
16. Ocupaciones elementales*
17. Agricultores y trabajadores calificados
18. Otros.

El 2019 cerró con una reducción del desempleo en el país, pero subió la informalidad. Dos indicadores confirman esta realidad. El primero es el número de empleados que trabajan en el sector informal. Al cierre del año 2019, 46 de cada 100 empleados se encontraban en esta condición, más que en el 2018, cuando eran 44 de cada 100.

Hasta diciembre del 2019 se registraron 2,31 millones de ciudadanos en este segmento, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). La cifra representa un incremento de trescientos sesenta y dos mil personas. Dichas cifras indican un número potencial de profesionales capacitados que no cuentan con una plataforma virtual o no virtual para brindar sus servicios directamente.

Análisis PEST

Este análisis político, económico, social y tecnológico permite visualizar la incidencia de estos aspectos en lo laboral.

Análisis Político. Según un análisis del Banco Mundial, desde el 2018 Ecuador ha tratado de adecuar su economía a un contexto internacional desafiante caracterizado por bajos precios del petróleo, apreciación del dólar, encarecimiento del financiamiento externo y crecientes fricciones comerciales. Ante la ausencia de ahorros fiscales, el Gobierno inició un proceso de racionalización de la inversión pública y optimización del gasto corriente (Banco Mundial, 2022).

Asimismo, ha restablecido alianzas comerciales, ha accedido a diferentes fuentes de financiamiento externo, y ha aplicado medidas temporales para incrementar los ingresos públicos no petroleros.

Análisis económico. El ingreso económico está íntimamente ligado a la posibilidad de acceso de una actividad laboral, lo que da lugar a tener mejora en la calidad de vida al tener la posibilidad de adquirir recursos que generen bienestar familiar y satisfacción laboral. La incidencia del crecimiento poblacional en el país también ha influido en los ingresos económicos de la población económicamente activa. El ministro de trabajo fijó el nuevo Salario Básico Unificado (SBU) del trabajador ecuatoriano para 2020, el cual será de \$400 dólares americanos, un incremento de \$6 comparado al SBU del 2019; esto sucedió, debido a que los trabajadores y empleadores no llegaron a un acuerdo en el Consejo Nacional de Trabajo y Salarios (El Universo, 2019a).

Análisis social. La situación socioeconómica en el país se ve afectada por la posibilidad de tener un ingreso fijo o no en las familias ecuatorianas, lo que limita la inversión en alimentación, educación, y demás rubros necesarios en el hogar. “Según datos a junio del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) el subempleo, que es un empleo precario, creció de 9,9% a 14,3%” (El Comercio, 2019).

El mercado laboral ecuatoriano se deterioró en los últimos 12 meses. El empleo adecuado, es decir, aquel donde se labora las 40 horas y se gana igual o más que el salario básico, se ubicó en diciembre del 2019 en 38,8%, cuando en diciembre del 2018 llegaba al 40,6%, según reportaron datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) publicados este jueves 16 de enero del 2020 (Orozco, 2020).

Análisis tecnológico. La recesión económica y el auge de las nuevas tecnologías han favorecido la aparición de nuevas formas de consumo basadas, principalmente, en la colaboración, la proximidad y el contacto directo con las personas. El notable crecimiento de aplicaciones centradas en el comercio de segunda mano, como *Vibbo o Wallapop*, evidencian este cambio de tendencia (Revista La Vanguardia, 2016).

Análisis FODA

Con la finalidad de tener una mejor comprensión del entorno en el que se desenvuelve el presente estudio investigativo, se realiza un estudio de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, las cuales son descritas a continuación:

Fortalezas

- F1: Las aplicaciones presentan como principal fortaleza su baja inversión, en comparación con el mantenimiento de una nómina.
- F2: Las aplicaciones tienen un gran alcance de público de todas las edades
- F3: Conocimiento del mercado laboral de la población de la Provincia del Guayas.

Oportunidades

- O1: Actualmente en el Ecuador no existe una aplicación para presentación de servicios profesionales.
- O2: Un gran porcentaje de la población de la Provincia del Guayas no trabaja en su área de especialización, por lo que una aplicación para prestación de servicios profesionales sería una oportunidad.

Debilidades

- D1: La población ecuatoriana aun duda de la eficacia y eficiencia de las aplicaciones desarrolladas en Ecuador.
- D2: Alto costo de desarrollo de *App* en Ecuador, inversión inicial alta.
- D3: Necesidad de certificar referencias laborales de los potenciales prestadores de servicios profesionales.

Amenazas

- A1: Nuevos emprendimientos.
- A2: Competencia directa e indirecta. Empresas de reclutamiento.
- A3: Falta de seriedad entre los postulantes.

Matriz EFI-EFE

A través de la matriz evaluación de factores externos (EFE) y evaluación de factores internos (EFI), se busca determinar el equilibrio existente entre los aspectos positivos, negativos, externos e internos que arroja la matriz FODA para la introducción en el mercado de la ciudad de Guayaquil de una aplicación para servicios profesionales. Para el detalle de calificación según el nivel de importancia en la matriz EFI y EFE. Ver tabla #3.

Tabla 3.
Calificación según el nivel de importancia

DETALLE	CALIFICACIÓN
No es importante	1
Poco importante	2
Medianamente importante	3
Importante	4

Nota. En la presente tabla se puede observar la calificación según el nivel de importancia.

Para la realización de la matriz EFI y EFE, se realiza la calificación según su importancia, el cual está entre 1 y 4, y la calificación del peso, el cual en la sumatoria de todos los factores no puede pasar de 1; para su puntuación se multiplica el peso por la calificación(Talancón, 2006).

En la siguiente tabla se puede observar la matriz EFI donde se evalúan los factores internos del proyecto.

Tabla 4.
Calificación según el nivel de importancia

Matriz EFI				
FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO	
F1	Las aplicaciones presentan como principal fortaleza su baja inversión.	0,30	3	0,90
F2	Las aplicaciones tienen un gran alcance de público de todas las edades.	0,30	4	1,20
F3	Conocimiento del mercado laboral de la población de la ciudad de Guayaquil.	0,02	3	0,06
Subtotal de fortalezas			2,16	
DEBILIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO	
D1	La población ecuatoriana aun duda de la eficacia y eficiencia de las aplicaciones desarrolladas en Ecuador.	0,03	3	0,09
D2	Costo de mantenimiento de la APP.	0,10	2	0,20
D3	Necesidad de certificar referencias laborales de los potenciales prestadores de servicios profesionales.	0,25	4	1,00
Subtotal de debilidades			1,29	
Total			1,00	
			3,45	

Nota. En la presente tabla se puede observar la calificación según el nivel de importancia de las fortalezas y debilidades.

La matriz EFI da como total ponderado de 2.95, lo que indica una posición interna de fuerza. Analizando por separado las fortalezas versus las debilidades, muestra que las fortalezas internas son favorables a la organización con un peso ponderado total de 2.16, contra un 1.29 de las debilidades, lo que indica que la empresa tiene más fortalezas que debilidades. En la matriz EFE, se evalúa los factores externos del proyecto, sus oportunidades y amenazas. Ver tabla #5.

Tabla 5.*Matriz EFE Evaluación de los factores externos (oportunidades y amenazas)*

Matriz EFI				
OPORTUNIDADES		PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
O1	Actualmente en el Ecuador no existe una aplicación para presentación de servicios profesionales.	0,25	4	1,00
O2	Un gran porcentaje de la población de la Provincia del Guayas no trabaja en su área de especialización, por lo que una aplicación para prestación de servicios profesionales sería una oportunidad.	0,20	4	0,80
O3	Mayor desempleo de profesionales	0,15	3	0,45
Subtotal de oportunidades				2,25
AMENAZAS		PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
A1	Nuevos emprendimientos.	0,17	4	0,68
A2	Competencia directa e indirecta. Empresas de reclutamiento.	0,13	3	0,39
A3	Falta de seriedad entre los postulantes.	0,10	2	0,20
Subtotal de amenazas				1,27
Total 1,00				3,52

Nota. En la presente tabla se puede observar la calificación según el nivel de importancia de las oportunidades y amenazas.

En la matriz EFE, el análisis por separado de las oportunidades versus las amenazas, muestra que las oportunidades externas son favorables a la organización con un peso ponderado total de 2.25, contra un 1.27 de las amenazas, lo que indica que la empresa tiene más oportunidades que amenazas.

Cuestionario IBMM

Según Vassos (1996), el cuestionario IBMM (Internet Bullseye Marketing Model) es un modelo para estimar el potencial de éxito de ventas sobre un producto o servicio en internet. El cuestionario está conformado por una serie de criterios y preguntas, cada pregunta se califica del 0 al 10, según la correspondencia relativa (ver tabla #16). Si la pregunta no corresponde en absoluto a los requisitos asigne 0 de calificación, y si corresponde a la perfección asigne 10.

Para la realización del cuestionario, se escogió a LinkedIn (puntaje B), Workana (puntaje B), y este proyecto (puntaje A), ver tabla #17. Una vez finalizada la calificación, se realiza una tabla comparativa que permite analizar el éxito del proyecto y de las empresas competidoras. Ver tabla #6.

Tabla 6.
Calificación según su correspondencia relativa del cuestionario IBMM

Ítem	Puntaje máximo	A		B		C	
		Puntaje obtenido	%	Puntaje obtenido	%	Puntaje obtenido	%
<i>El mercado meta</i>	60	51	85,00%	51	85,00%	51	85,00%
<i>El producto/servicio</i>	90	63	70,00%	71	78,89%	66	73,33%
<i>Marca</i>	10	1	10,00%	10	100,00%	4	40,00%
<i>Distribución</i>	20	9	45,00%	18	90,00%	16	80,00%
<i>Precio</i>	20	5	25,00%	5	25,00%	5	25,00%
<i>Promoción</i>	10	4	40,00%	1	10,00%	1	10,00%
<i>Estructura de costos</i>	10	10	100,00%	10	100,00%	10	100,00%
<i>La competencia</i>	10	1	10,00%	4	40,00%	4	40,00%
<i>El entorno legal y la demanda</i>	10	10	100,00%	10	100,00%	10	100,00%
<i>El entorno sociocultural y la demanda del mercado</i>	20	11	55,00%	11	55,00%	11	55,00%
<i>El entorno político</i>	10	7	70,00%	4	40,00%	4	40,00%
<i>El entorno económico</i>	10	4	40,00%	4	40,00%	4	40,00%
<i>El entorno tecnológico</i>	10	7	70,00%	4	40,00%	4	40,00%
<i>El entorno de la interacción comunicativa</i>	20	20	100,00%	20	100,00%	20	100,00%
	Suma D	Suma A	A/D	Suma B	B/D	Suma C	C/D
	310	203	65,48%	223	71,94%	210	67,74%

Nota. Los valores de puntaje obtenido representan las evaluaciones realizadas a los ítems considerados al comparar una aplicación con respecto a otras. Tomado de Vassos (1996)

<https://www.bookdepository.com/es/Strategic-Internet-Marketing-T-Vassos/9780789708274>

Al comparar la empresa de este proyecto de investigación (empresa o puntaje A) con dos sitios web de la competencia www.linkedin.com (empresa o puntaje B) y www.workana.com (empresa o puntaje C) , se obtuvo: el sitio web a desarrollar por la empresa A, tiene un valor alto con un 85% con mercado meta definido, al igual que sus competidores; en el producto o servicio, la empresa B lidera con un 78.89%, la empresa C con el 73.33% y la empresa A con 70%; la marca de la empresa es liderada por la empresa B con un 100%, la empresa C con un 40% y la empresa A con 10%; en la distribución, la empresa B lidera con un 90%, la empresa C con un 80% y la empresa A con un 45%; en el precio, las tres empresas se igualan con el 25%; en la promoción la empresa A lidera con el 40%, y la empresa B y C con el 10%; en la estructura de costos las tres empresas empatan con un 100%; en la competencia la empresa B y C ganan con un 40%, y la empresa A con un 10%; en el entorno legal y la demanda, las tres empresas empatan con un 100%; en el entorno sociocultural y la demanda del mercado, empatan las tres empresas con un 55%; en el entorno político, la empresa A lidera con un 70%, seguida de la empresa B y C con un 40%; en el entorno económico, las tres empresas empatan con un 40%; en el entorno tecnológico, la empresa A lidera con un 70%, seguido de la empresa B y C con 40%; y por último el entorno de la interacción comunicativa, en donde empatan las tres empresas con un 100%. En rasgos generales la empresa B lidera con un 71.94% de éxito, seguido de la empresa C con un 67.74%, y la empresa A con un 65.48%.

Metodología de la investigación y análisis de resultados

Esta sección tratará el tipo de investigación a aplicar, así como las técnicas de recolección de datos para su posterior análisis, generando conocimiento y transformando la realidad para resolver problemas sociales (Pimienta et al., 2018). La metodología de la investigación a ser aplicada en la presente propuesta metodológica, para conocer el nivel de aceptación del proyecto,

es una investigación de campo, estableciendo los métodos de recolección de datos primarios (encuestas y entrevistas), y el tamaño de la muestra; pero en este último, para determinar el tamaño de la muestra, se realizó una investigación exploratoria, tomando datos secundarios del INEC, lo que ayudo a determinar si la población era finita o infinita.

Tipos de investigación

La investigación de campo: este método de investigación se apoya en recolectar información a partir del estudio directo del entorno, y para realizarla imprescindible ir al espacio y contexto específicos en que sucede el fenómeno que se investiga; los datos recolectados de los informantes son llamados datos primarios, porque son recolectados directamente de la fuente que se investiga (Pimienta et al., 2018). Las técnicas de investigación para la recolección de datos que se van a utilizar tienen un enfoque mixto:

- Encuestas en línea a clientes y profesionales (cuantitativo), y
- Entrevistas en línea a clientes y profesionales (cualitativo)

Con respecto a las encuestas, estas se realizarán por medio de Google Forms o Google Formularios, una plataforma gratuita, que permite realizar encuestas por medio de internet. Por el otro lado, las entrevistas se realizarán digitalmente por medio de internet, utilizando plataformas como *ZOOM* o *Microsoft Teams*.

Población y muestra.

Para determinar el número de encuestas a realizar, se analizará dos poblaciones, los clientes (personas que van a utilizar la APP para buscar y contratar profesionales), y los profesionales (personas que van a prestar sus servicios por medio de la APP), ambos de la ciudad de Guayaquil.

El tipo de muestreo es, no probabilístico consecutivo, por lo que se estudiará a todas las personas que se puedan encuestar sin excepción, debido a que, en el universo o población a investigar de los clientes y profesionales, existe la disparidad sobre el acceso a internet y dispositivos móviles.

Clientes. Se define como característica que la población es económicamente activa (PEA), en la ciudad de Guayaquil.

PEA.

Corresponde a las Personas de 15 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana de referencia o, aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (empleados); y personas que no tenían empleo, pero estaban disponibles para trabajar y buscan empleo (desempleados) (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2019). En las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2013), se demostró que en Guayaquil para el año 2019 tendrá dos millones seiscientos noventa y ocho mil habitantes. Por otra parte, según el Banco Central del Ecuador se obtuvo que el PEA de Guayaquil en el año 2019 es de 64.2%. Con la cantidad de habitantes y el porcentaje del PEA de la ciudad de Guayaquil, se puede obtener universo, para el cálculo de la muestra a estudiar. Ver tabla #7. A continuación, se detalla la aplicación de la fórmula para calcular la muestra de la investigación.

$$N = \text{habitantes Guayaquil 2019} * \text{porcentaje PEA Guayaquil}$$

$$N = 2'698.077 * 64.2\%$$

$$N = 1'732.165$$

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 2698077 * 50 * 50}{5^2 (2698077 - 1) + 1.96^2 * 50 * 50}$$

$$n = \frac{3.84 * 2698077 * 50 * 50}{5^2(2698077 - 1) + 3.84 * 50 * 50}$$

$$n = \frac{25.912'331.508}{67'461.504}$$

$$n = 384$$

Tabla 7.

Parámetros para definición del tamaño de la muestra para las encuestas a clientes

Datos	Cifras
n- tamaño de la muestra	384
Z (Nivel de confianza (tabla de distribución normal para el 95% de confiabilidad y 5% error))	1.96
E (Margen de error admisible (0.05 en este caso))	5%
p (Probabilidad a favor)	50%
q - probabilidad de no ocurrencia	50%
N(Universo)	1'253.030

Nota. En la presente tabla se puede observar los parámetros para la definición del tamaño de la muestra para las encuestas a clientes.

Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los clientes

Los datos obtenidos por la investigación de campo en las encuestas, con respecto a los clientes, se obtuvo un total de seiscientos dieciséis encuestados, reflejando aceptación sobre el uso de una APP que administre servicios profesionales con un 93.3%. A continuación, podrá apreciar las preguntas y los resultados generales de la encuesta online en mención.

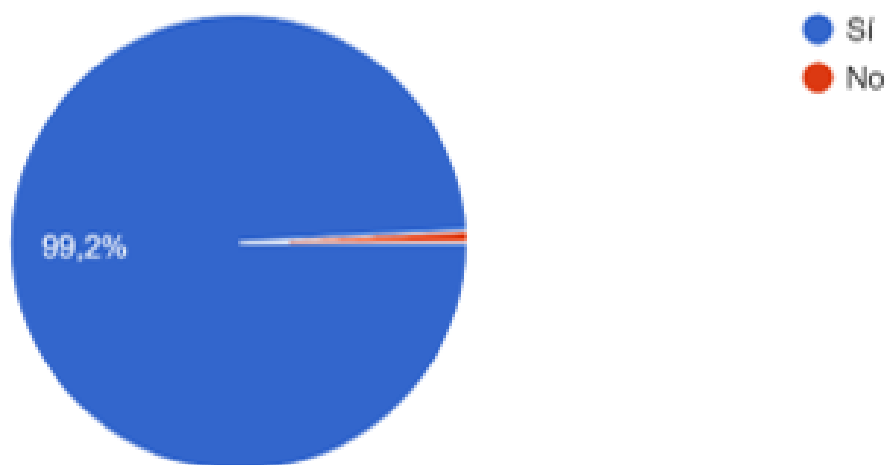
1. ¿Usted vive en la ciudad de Guayaquil?

Resultados:

Del total de encuestados, el 92.2% de los encuestados viven en Guayaquil, el 0.8% no vive en Guayaquil. Ver figura #10.

Figura 10

Encuestas al cliente, ¿Usted vive en la ciudad de Guayaquil



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

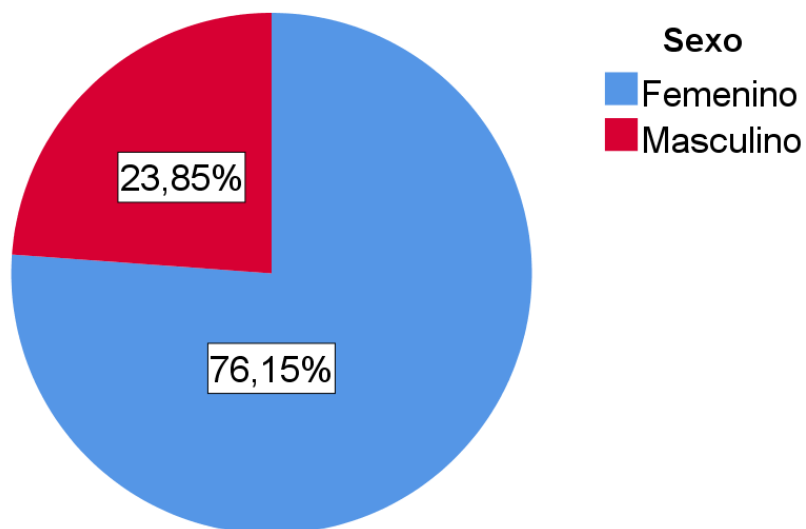
https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

2. Sexo

Resultados:

Del total de encuestados, el 51% es masculino, y el 49% femenino. Ver figura #11.

Figura 11
Sexo



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

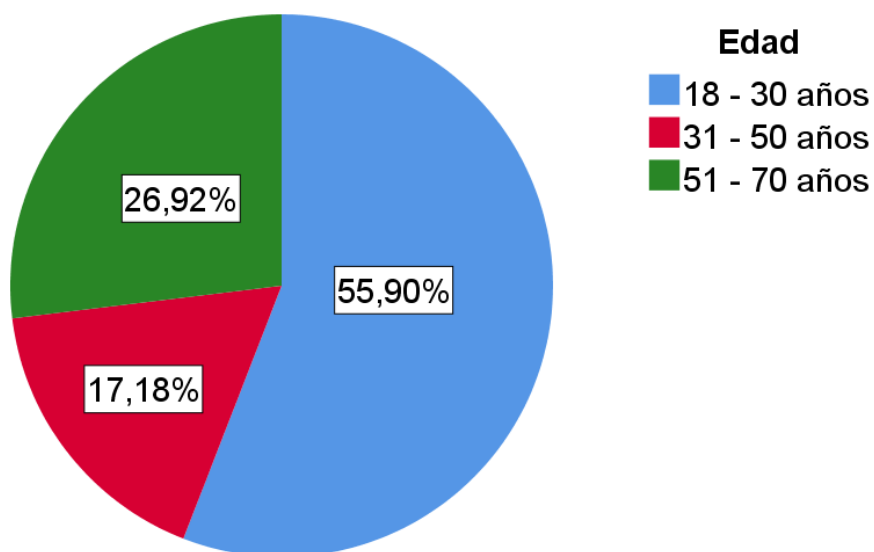
https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

3. Edad

Resultados:

En los segmentos de edad, el 51% de encuestados tiene 18 a 30 años, 27% de 51 a 70 años y más, y el 17% de 31 a 50 años. Ver figura #12.

Figura 12
Edad



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

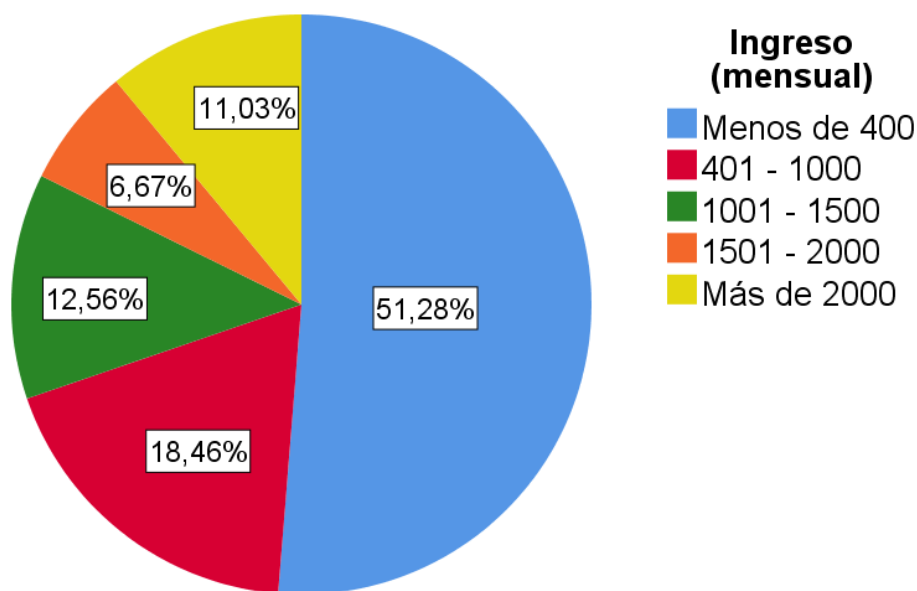
https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

4. Su ingreso (mensual)

Resultados:

El 51.28% declaró que sus ingresos eran menos de \$400 USD mensuales, el 18.46 % entre \$401 y \$1.000 USD, el 12.56% entre \$1.001 - \$1.500 USD, el 11.03% más de \$2.000 USD y entre \$1.501 - \$2.000 USD. Ver figura #13.

Figura 13
Ingreso mensual



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjOUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

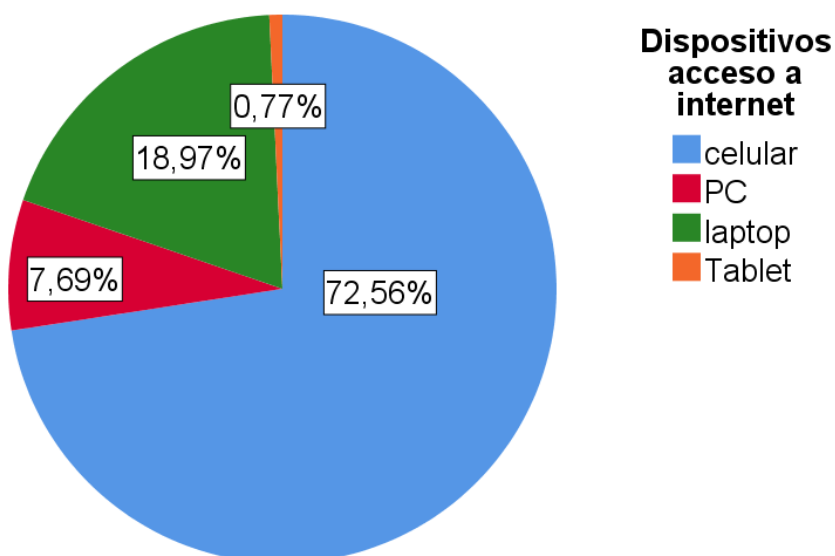
5. ¿Utiliza usted algún dispositivo electrónico, como: teléfono inteligente (smartphone), tableta (Tablet), laptop o computadora de escritorio?

Resultados:

El 73.33% de los encuestados utiliza algún dispositivo electrónico, versus 26.66% que no. Ver figura #14.

Figura 14

Uso dispositivo electrónico



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

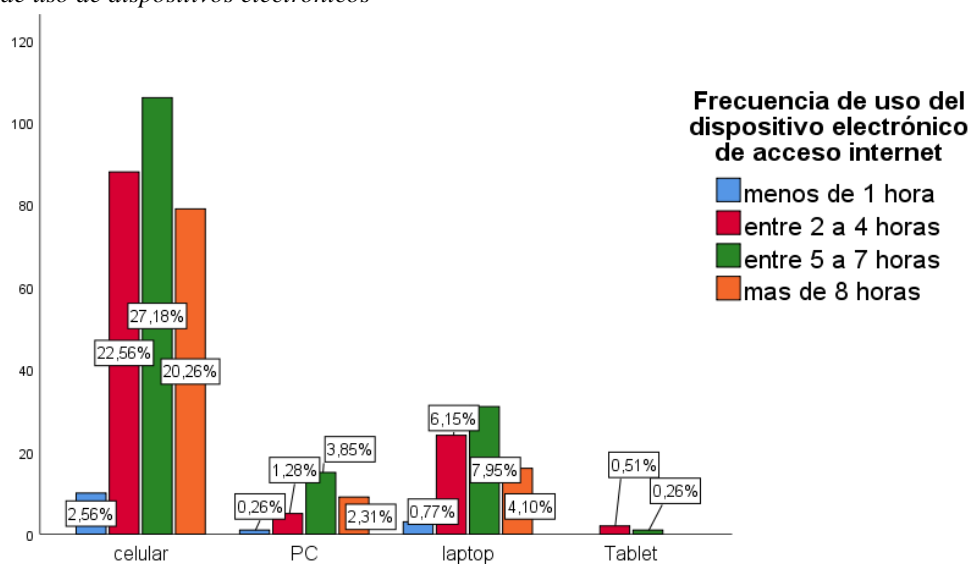
https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

6. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes dispositivos electrónicos?

Resultados:

Con respecto a los dispositivos electrónicos, el 70% utiliza de dos a más de 8 horas diarias para acceder a internet a través del teléfono inteligente, respecto a laptop en este mismo rango horario solo el 18.20% la utiliza para acceder a internet. Los dispositivos de menos uso son la Tablet y computadora de escritorio (PC), donde resalta la PC entre 5 a 7 horas Ver figura #15.

Figura 15
Frecuencia de uso de dispositivos electrónicos



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjOUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

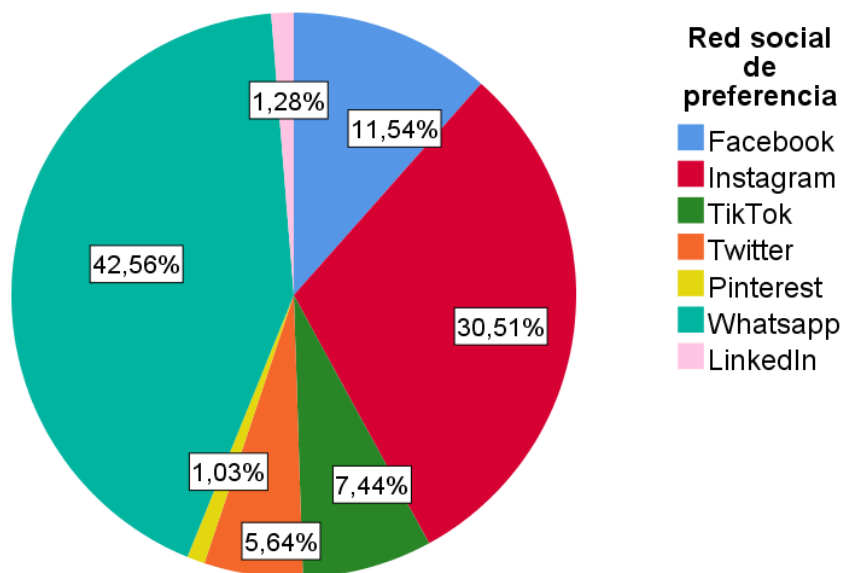
7. ¿Cuál es la red social de su preferencia? Ej: Facebook, Instagram, TikTok, etc.

Resultados:

El 42.56% del total de encuestados prefiere WhatsApp, seguida por Instagram con 30.51%, Facebook con 11.54% y el resto de redes con menos del 8%. Ver figura #16.

Figura 16

¿Utiliza usted alguna red social? Ej: Facebook, Instagram, TikTok, etc.



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

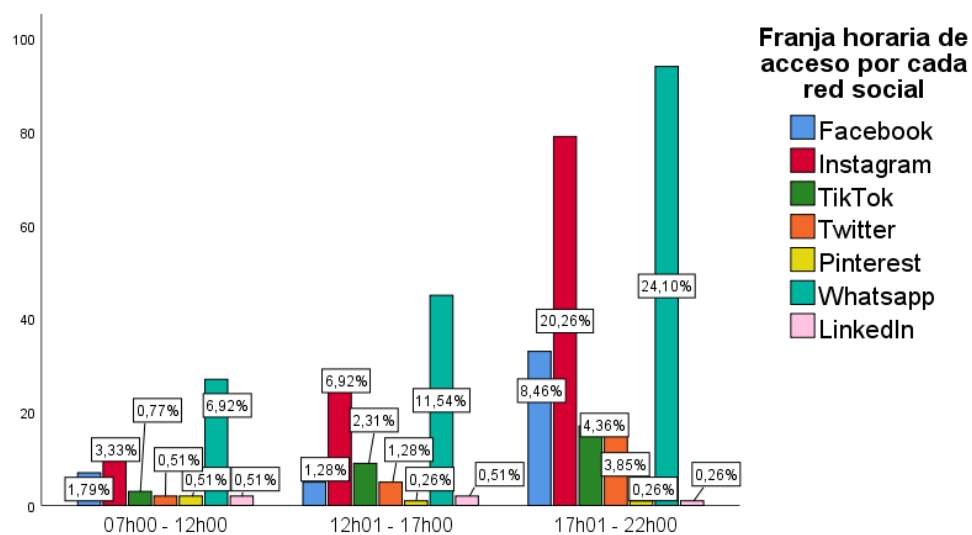
https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

8. ¿En qué franja horaria utiliza las plataformas sociales?

Resultados:

Del total de las encuestas, se obtuvo tres principales redes que se usan principalmente en las tres franjas horarias; WhatsApp, Instagram y Facebook, el horario de mayor uso de redes sociales es de 17h01 a 22h00 donde se finaliza la jornada laboral. Ver figura #17.

Figura 17
¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas sociales?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

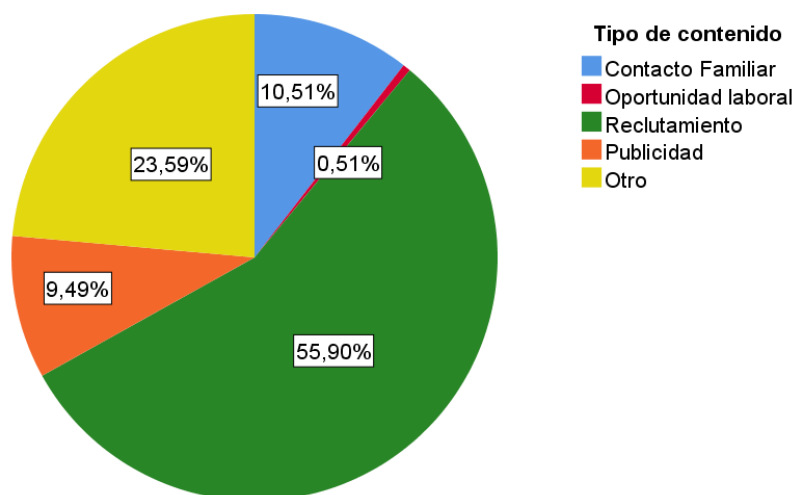
9. ¿Qué tipo de contenido busca en las redes sociales?

Resultados:

El 55.90% utiliza las redes sociales para contratar servicios profesionales, 9.49% para buscar publicidad. Ver figura #18.

Figura 18

¿Qué tipo de contenido busca en las redes sociales?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

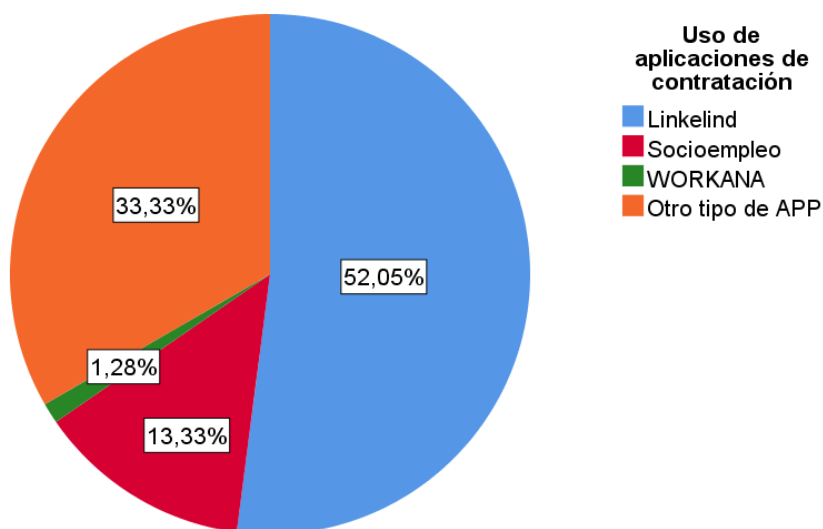
10. ¿Cuál de las siguientes APP de servicio de contratación ha utilizado?

Resultados:

El 52.05% declaró haber utilizado alguna aplicación *LinkelInd*, 13.33% *Socioempleo* y 33.33% otro tipo de APP. Ver figura #19.

Figura 19

¿Cuál de las siguientes APP de servicios de contratación ha utilizado?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

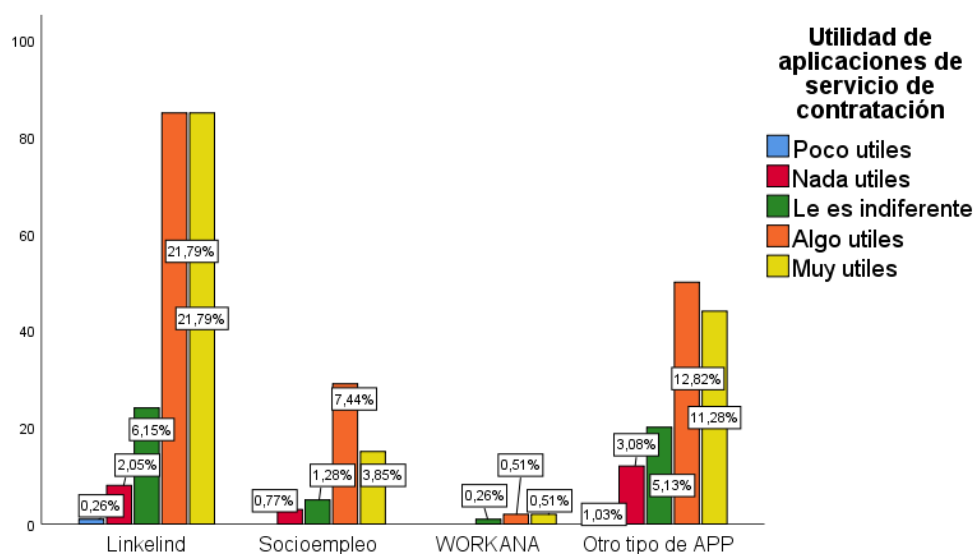
11. ¿Qué opina de las aplicaciones de servicio de contratación?

Resultados:

El 37.43% declaró que las APP de servicio de contratación son muy útiles, siendo LinkedIn la de mayor representación en este rubro, mientras que el 12.82% utilizan otras APPs y las encuentran algo útiles. Ver figura #20.

Figura 20

¿Qué opina de las aplicaciones de servicio de contratación?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

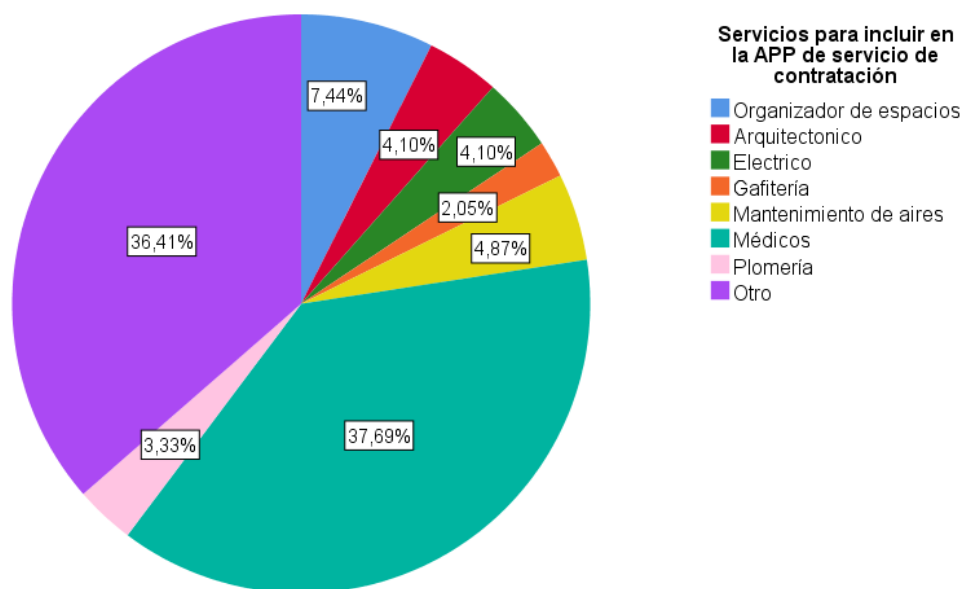
12. En caso de poder contar con una aplicación de servicios de contratación nueva, ¿Cuáles de los siguientes servicios considera que deban incluirse?

Resultados:

A nivel general, requieren los servicios de organizador de espacios, arquitectos, eléctricos, gasfitería, mantenimiento de aires, médicos y plomería. Siendo la contratación de preferencia la de un médico con 37.69%, luego organizador de espacios con 7.44%. Dentro de Otros, se encuentran servicios como CPA, Sistemas, Enfermero, Ginecólogo y Vulcanizador Ver figura #21.

Figura 21

En caso de poder contar con una APP de servicios de contratación nueva, ¿Cuáles de los siguientes servicios considera que deban incluirse



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

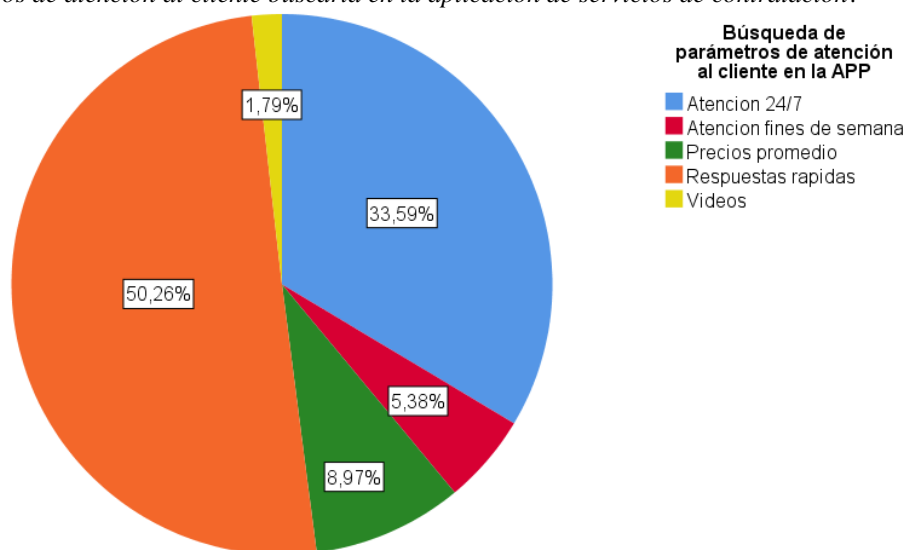
13. ¿Qué parámetros de atención al cliente buscaría en la aplicación de servicios de contratación?

Resultados:

El 50.26% de los encuestados valora que la APP brinde respuestas rápidas, seguido de atención 24/7 con 33.59% y precios promedio de los servicios 8.97% Ver figura #22.

Figura 22

¿Qué parámetros de atención al cliente buscaría en la aplicación de servicios de contratación?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

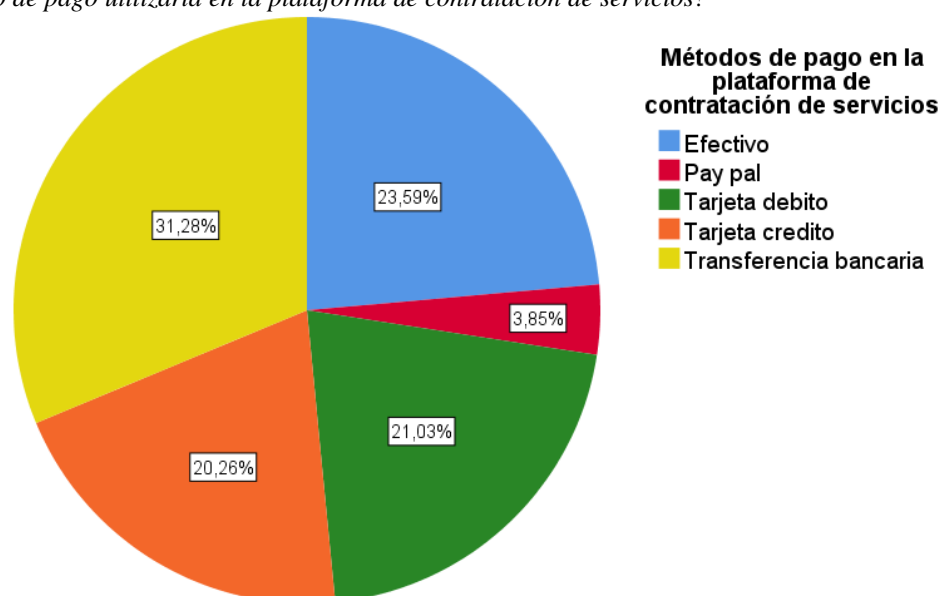
14. ¿Qué método de pago utilizaría en la plataforma de contratación de servicios??

Resultados:

El método de pago de preferencia para cancelar los servicios de contratación es la transferencia bancaria con el 31.28%, luego efectivo con el 23.59% y la de menor aceptación es PayPal con 3.85% Ver figura #23.

Figura 23

¿Qué método de pago utilizaría en la plataforma de contratación de servicios?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjOUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

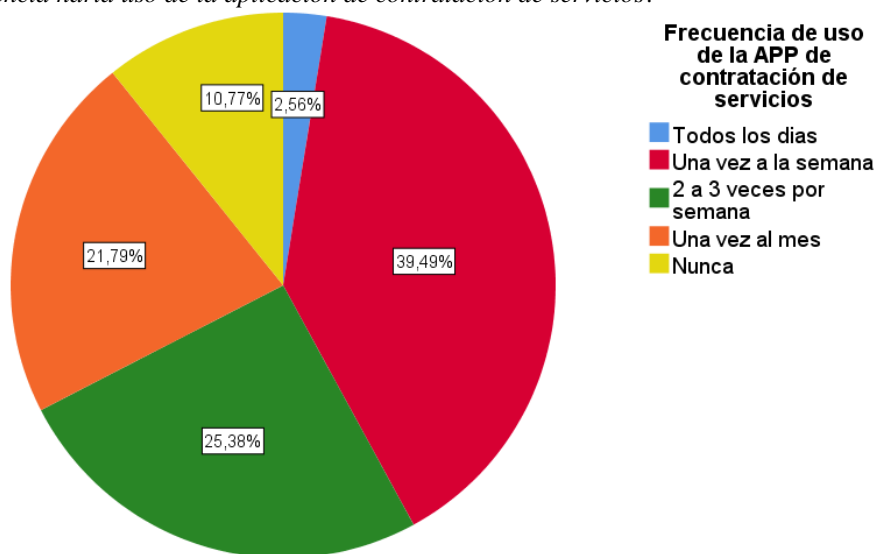
15. ¿Con qué frecuencia haría uso de la aplicación de contratación de servicios?

Resultados:

El 39.49% de los encuestados indicó que utilizaría la APP de servicios de contratación al menos una vez a la semana, entre 2 a 3 veces por semana el 25.38%, una vez al mes el 21.79%. Los encuestados que nunca utilizarían la APP comprenden el 10.77%. Ver figura #24.

Figura 24

¿Con qué frecuencia haría uso de la aplicación de contratación de servicios?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los profesionales

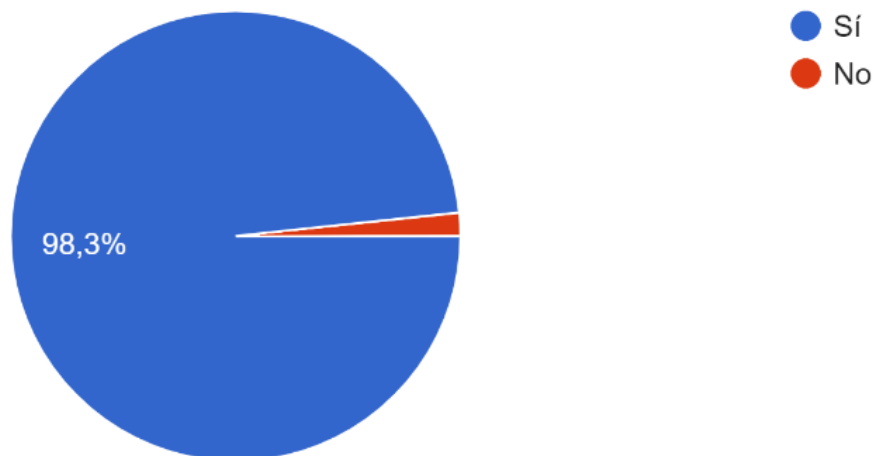
Según los datos obtenidos en la investigación de campo al realizar las encuestas, con respecto a los profesionales, se obtuvo un total de 718 encuestados, del cual 660 eran profesionales y vivían en la ciudad de Guayaquil, reflejando aceptación sobre el uso de una APP que administre servicios profesionales con un 99.8%. A continuación, podrá apreciar los resultados generales de la encuesta en mención.

1. ¿Usted vive en la ciudad de Guayaquil?

Resultados:

Del total de encuestados, el 98.3% viven en la ciudad de Guayaquil, el 1.7% no. Ver figura #25.

Figura 25
¿Usted vive en la ciudad de Guayaquil?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

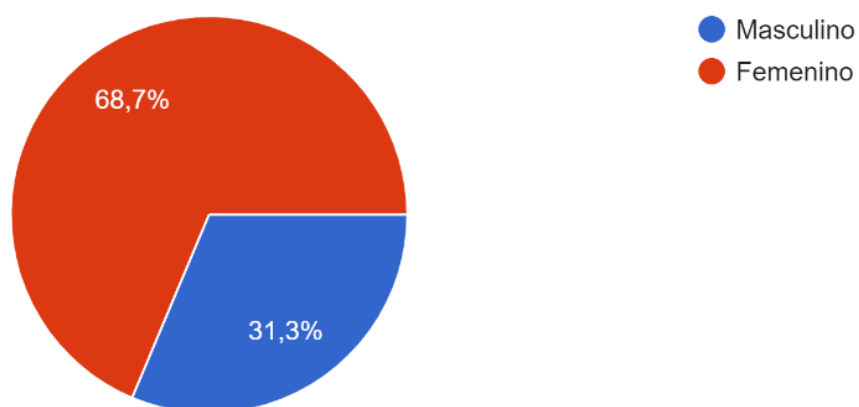
https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

2. Sexo

Resultados:

El 68.7% de los encuestados es femenino, versus el 31.3% que es masculino. Ver figura #26.

Figura 26
Sexo



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

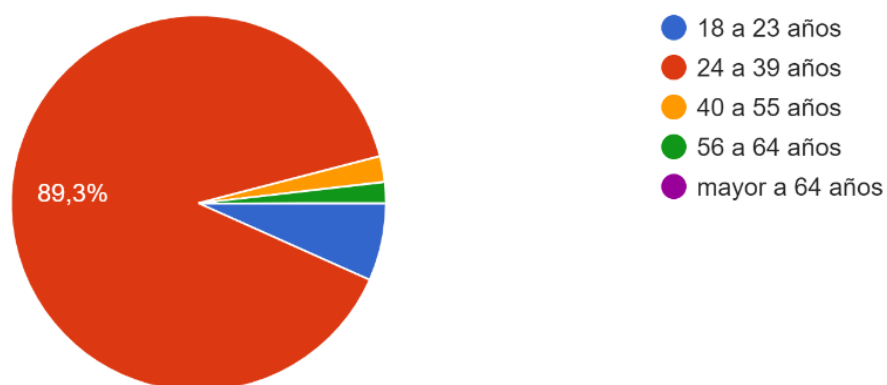
https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

3. Edad

Resultados:

El 89.3% de los encuestados tiene entre 24 a 39 años, el 6.7% de 18 a 23 años, y el 2.2% de 40 a 55 años. Ver figura #27.

Figura 27
Edad



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjOUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

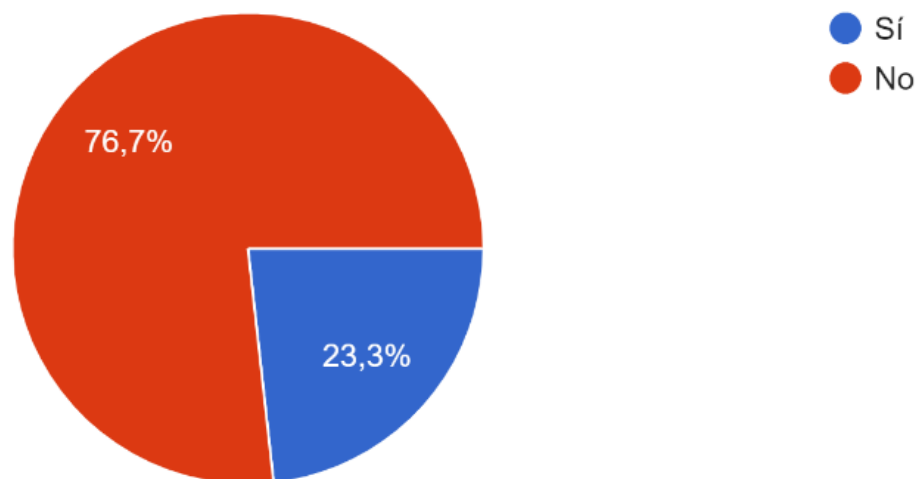
4. ¿Está aportando al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)?

Resultados:

El 23.3% de los encuestados está aportando al IESS, versus el 76.7% que no. Ver figura #28.

Figura 28

¿Está aportando al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

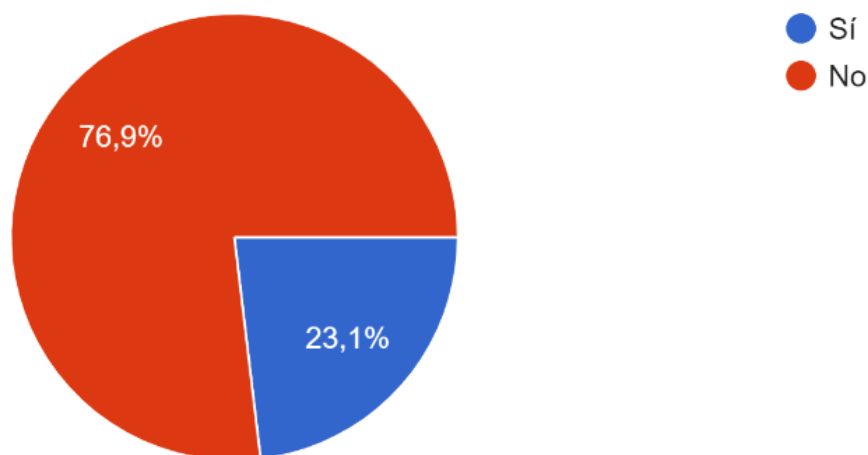
5. ¿Tiene trabajo estable?

Resultados:

El 23.1% de los encuestados tiene trabajo estable, versus el 76,9% que no tiene un trabajo estable. Ver figura #29.

Figura 29

¿Tiene trabajo estable?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

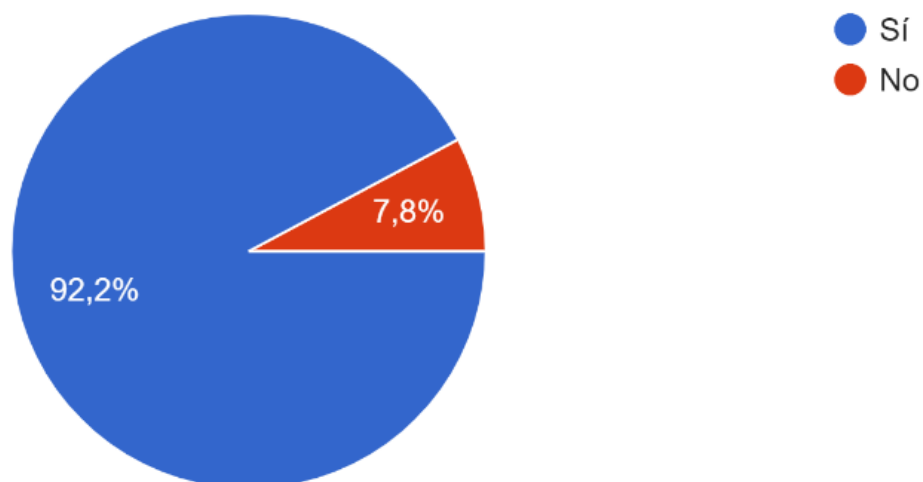
6. ¿Tiene usted un nivel de educación de tercer nivel (de grado) o superior?

Resultados:

El 92.2% (662 personas) del total de encuestados tiene un nivel de educación de tercer nivel o superior, versus el 7.8% (56 personas) que no tiene el nivel mínimo de educación antes mencionado. Ver figura #30.

Figura 30

¿Tiene usted un nivel de educación de tercer nivel (de grado) o superior



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjOUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

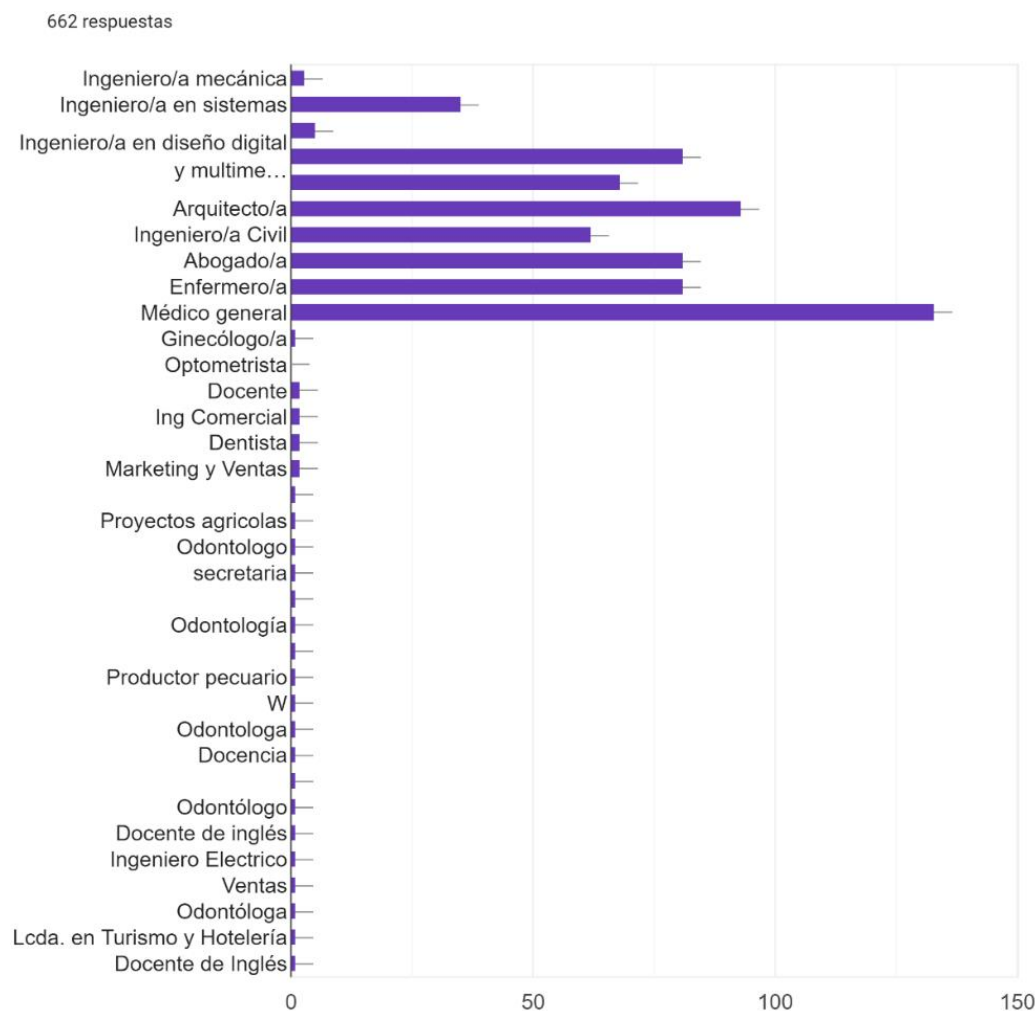
7. Según su o sus títulos de tercer nivel (de grado) o superior, escoja que puede ejercer

Resultados:

Del total de personas con un título de tercer (pregunta 6), el 20.1% es médico general, el 14% arquitecto; enfermeros, abogados e ingenieros en diseño digital con 12.2% respectivamente a cada uno; el 10.3% CPA; 9.4% ingenieros civiles, 5.3% ingenieros en sistemas; y el 0.5% ingenieros en mecánica. Ver figura #31.

Figura 31

Según su o sus títulos de tercer nivel (de grado) o superior, escoja que puede ejercer



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

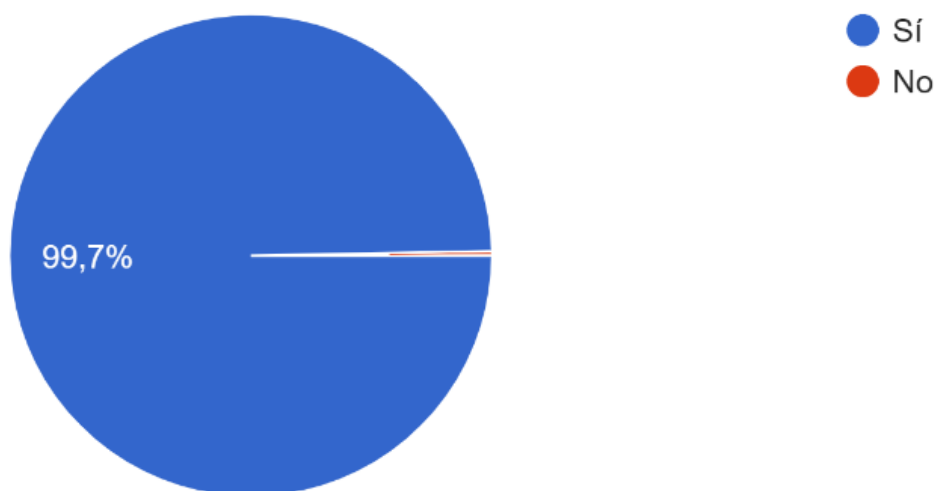
8. ¿Utiliza usted algún dispositivo electrónico, como: teléfono inteligente (smartphone), tableta (Tablet), ¿laptop o computadora de escritorio?

Resultados:

Del total de personas con un título de tercer (pregunta 6), el 99.7% utiliza un dispositivo electrónico inteligente. Ver figura #32.

Figura 32

¿Utiliza usted algún dispositivo electrónico, como: teléfono inteligente (smartphone), tableta (tablet), laptop o computadora de escritorio?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjOUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

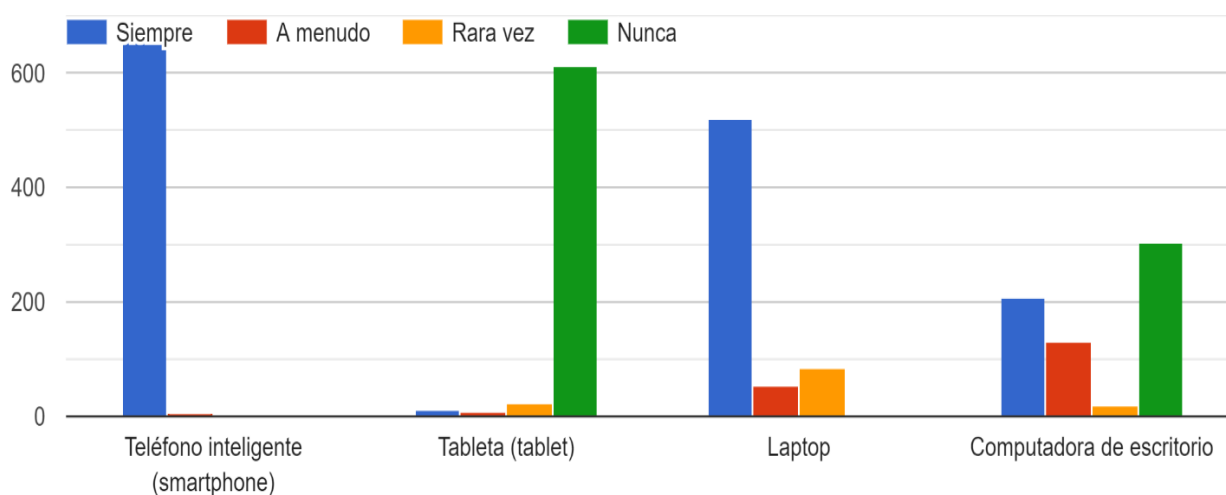
9. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes dispositivos electrónicos?

Resultados:

Del total de personas con un título de tercer (pregunta 6), el 98.79% utiliza siempre teléfono inteligente, el 78.55% utiliza siempre laptop, el 31.12% utiliza siempre una computadora de escritorio. Por otra parte, esta los dispositivos que nunca se utilizan, como la tableta con un 92.60% y la computadora de escritorio con un 46.22%. Ver figura #33.

Figura 33

¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes dispositivos electrónicos?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

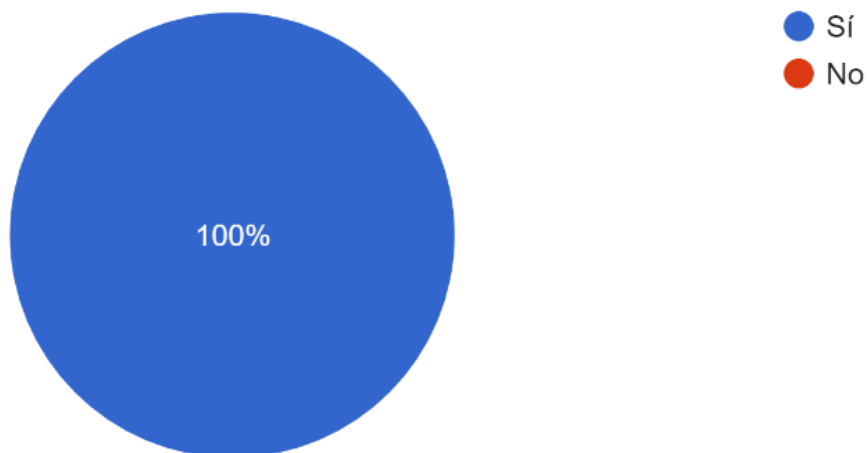
10. ¿Utiliza usted alguna red social? Ej: Facebook, Instagram, TikTok, etc.

Resultados:

Del total de personas con un título de tercer (pregunta 6), el 100% utiliza alguna red social. Ver figura #34.

Figura 34

¿Utiliza usted alguna red social? Ej: Facebook, Instagram, TikTok, etc..



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

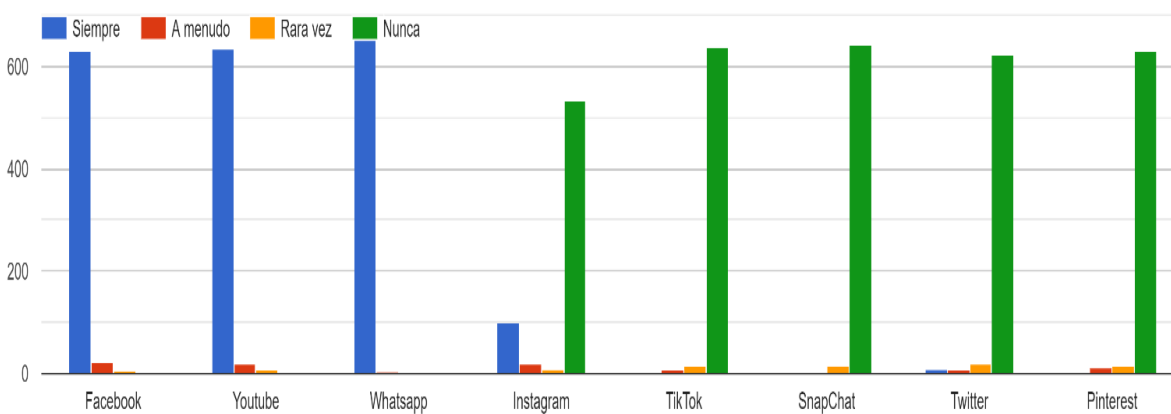
11. ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas sociales?

Resultados:

Del total de personas con un título de tercer (pregunta 6), las redes sociales que siempre utilizan los encuestados son: Facebook, YouTube, y WhatsApp, con el 95.32%, 95.62% y el 99.24% respectivamente. Ver figura #35.

Figura 35

¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas sociales?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

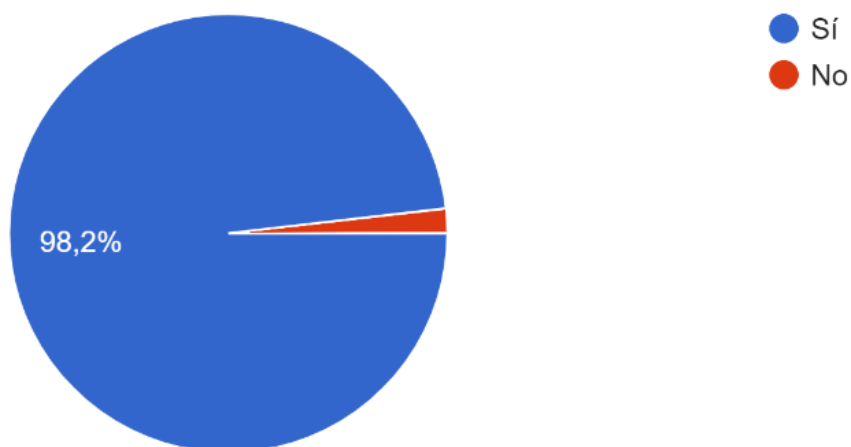
12. ¿Emplea las redes sociales para informarse de que están contratando servicios profesionales?

Resultados:

Del total de personas con un título de tercer (pregunta 6), 98.2% utiliza las redes sociales para buscar trabajo. Ver figura #36.

Figura 36

¿Emplea las redes sociales para informarse de que están contratando servicios profesionales?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

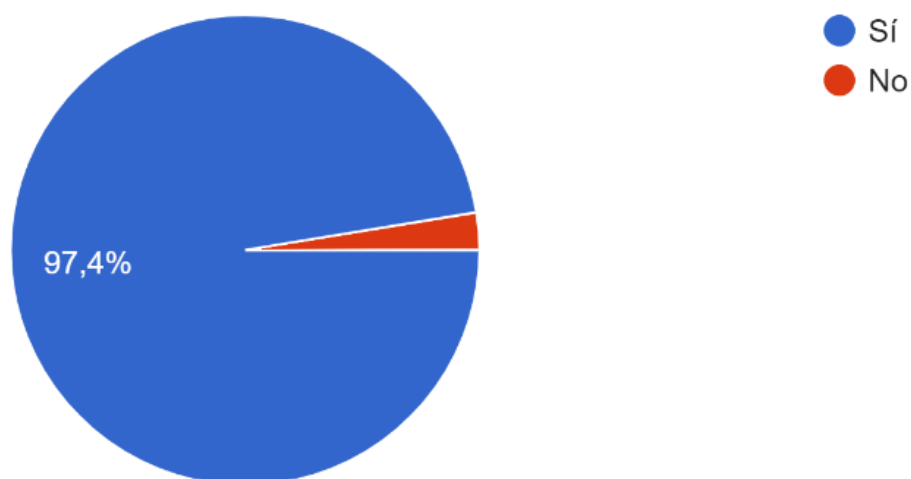
13. ¿Usted ha utilizado aplicaciones de servicio como: Glovo, Rappi o parecidas?

Resultados:

Del total de personas con un título de tercer (pregunta 6), el 97.4% ha utilizado aplicaciones de servicio como: Glovo, Rappi o parecidas, versus el 2.6% que no lo ha hecho. Ver figura #37.

Figura 37

¿Ha usted utilizado aplicaciones de servicio como: Glovo, Rappi o parecidas?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjOUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

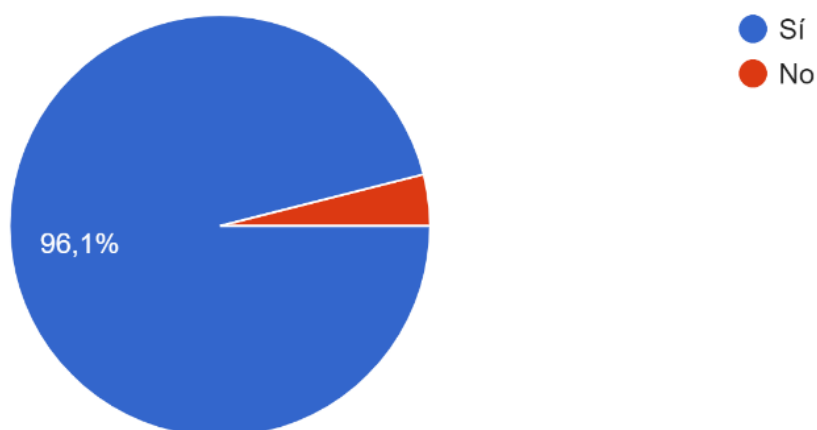
14. ¿Usted ha utilizado aplicaciones como: LinkedIn, Workana, o parecidas?

Resultados:

Del total de personas con un título de tercer (pregunta 6), el 96.1% ha utilizado aplicaciones como: LinkedIn, Workana, o parecidas, versus el 2.6% que no lo ha hecho. Ver figura #38.

Figura 38

¿Ha usted utilizado aplicaciones como: LinkedIn, Workana, o parecidas?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

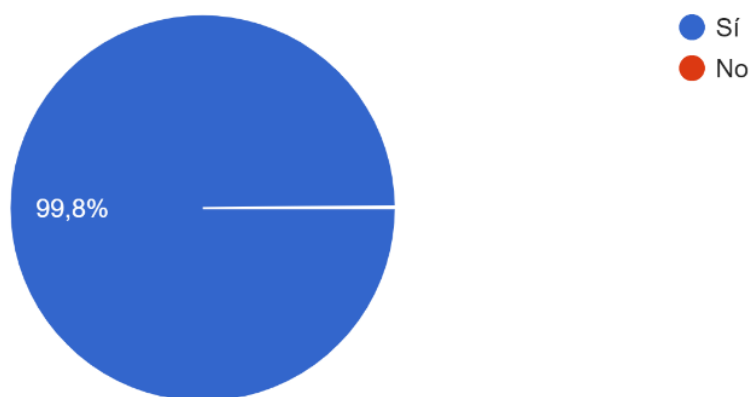
15. ¿En caso de contar con una aplicación móvil (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales, la utilizaría?

Resultados:

Del total de personas con un título de tercer (pregunta 6), el 99.8% (659 personas) utilizaría una APP que le permita ofertar sus servicios profesionales, versus el 0.02% (3 personas) que no la utilizaría. Ver figura #39.

Figura 39

¿En caso de contar con una aplicación móvil (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales, la utilizaría?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

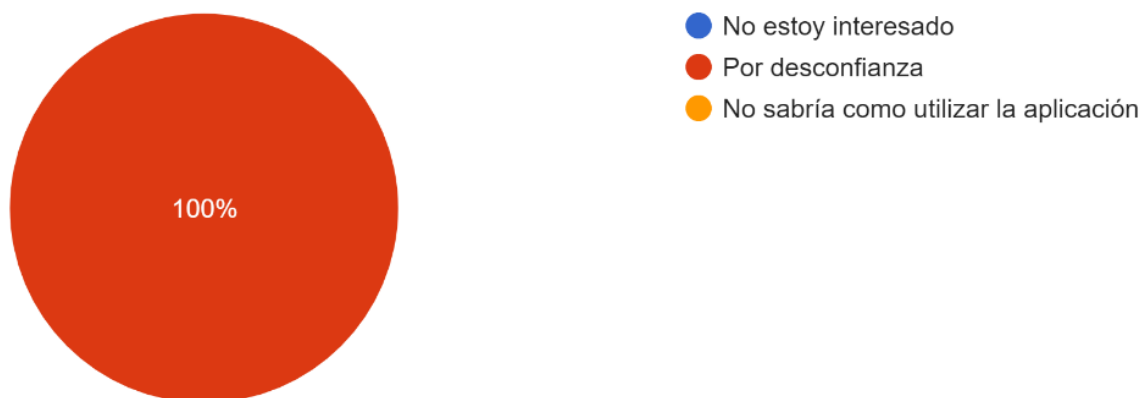
16. ¿Indique el motivo por el cual no utilizaría una aplicación móvil (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales?

Resultados:

Del total de personas que no utilizarían una APP para ofertar sus servicios profesionales (pregunta 15), el 100% declaró que tiene desconfianza. Ver figura #40.

Figura 40

Indique el motivo por el cual no utilizaría una aplicación móvil (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjOUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

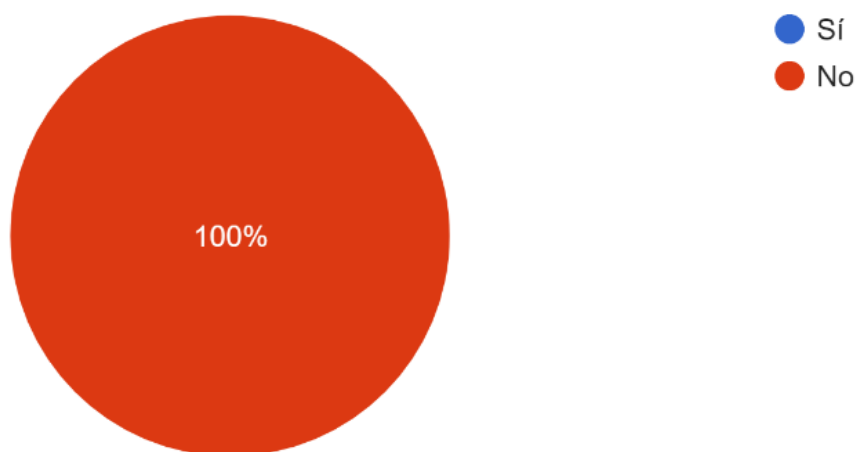
17. Si supiera que existe una aplicación móvil (APP) que le permite ofertar servicios profesionales, ¿la recomendaría a otros profesionales?

Resultados:

Del total de personas que no utilizarían una APP para ofertar sus servicios profesionales (pregunta 15), el 100% declaró no recomendaría la APP a otros profesionales. Ver figura #41.

Figura 41

Si supiera que existe una aplicación móvil (APP) que le permite ofertar servicios profesionales, ¿la recomendaría a otros profesionales?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKl_u0/edit

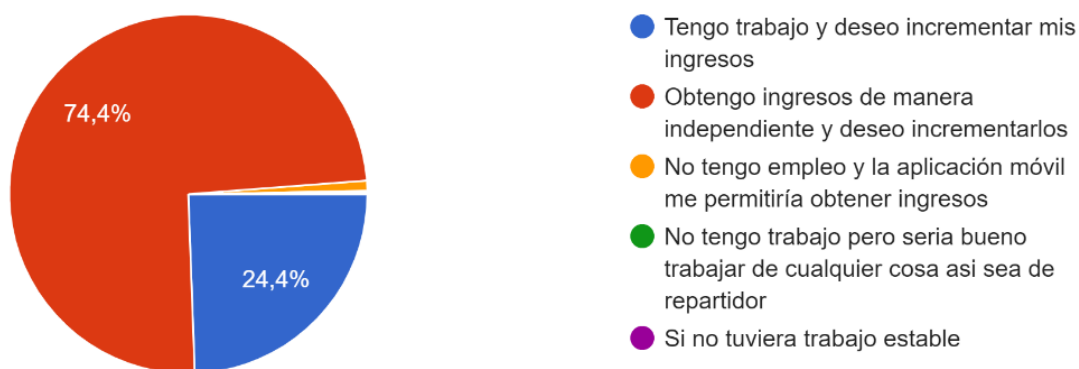
18. ¿Por qué motivo utilizaría una aplicación móvil (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales?

Resultados:

Del total de personas que utilizarían una APP para ofertar sus servicios profesionales (pregunta 15), el 74.4% declaró que obtiene ingresos de manera independiente y desea incrementarlos usando la APP, el 24.4% tiene trabajo y desea incrementar sus ingresos y el 0.9% no tiene empleo y la APP le permitiría obtener ingresos. Ver figura #42.

Figura 42

¿Por qué motivo utilizaría una aplicación móvil (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales?



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

19. ¿Con qué frecuencia utilizaría una aplicación móvil que permite ofertar servicios profesionales, para ofertar sus servicios?

Resultados:

Del total de personas que utilizarían una APP para ofertar sus servicios profesionales (pregunta 15), el 84.7% declaró en siempre utilizaría la APP, y 14.3% la utilizaría casi siempre.

Ver figura #43.

Figura 43

¿Con qué frecuencia utilizaría una aplicación móvil que permite ofertar servicios profesionales, para ofertar sus servicios?

659 respuestas



Nota. El gráfico fue elaborado acorde a los resultados obtenidos de la encuesta. Tomado de: (Google Forms, 2022)

https://docs.google.com/forms/d/1RnPOE-piHkZjQUe8iCpuZBkfgcd2EEWa8qV9ITKI_u0/edit

Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los clientes

El valor p entre la variable sexo de los encuestados y el uso de app de servicios de contratación fue de 0.760 mayor al Alpha del 0.05, encontrando que existe independencia entre ambas variables. Siendo indistinto el sexo respecto al uso de la app de contratación Tabla 8.

Tabla 8

Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,172 ^a	3	,760

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,19.

Nota. En la tabla se puede observar la Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada).

Situación similar ocurre al comparar la edad con el tipo de app de servicio de contratación utilizada, donde la significancia es de 0.155 Tabla 9.

Tabla 9

Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,337 ^a	6	,155

a. 3 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,86.

Nota. En la tabla se puede observar la Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada).

Por otro lado, se demostró dependencia entre las variables de tipo de app de servicio de contratación utilizada respecto al servicio a contratar, con un valor p de 0.031 inferior al Alpha.

Tabla 10

Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,675 ^a	21	,031

a. 17 casillas (53,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Nota. En la tabla se puede observar la Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada).

El último planteamiento fue entre el método de pago a realizar en la App de servicios de contratación con el servicio de contratación que realizaría, descubriendo una independencia con un valor p de 0.561.

Tabla 11

Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,218 ^a	28	,561

a. 23 casillas (57,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,31.

Nota. En la tabla se puede observar la Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada).

Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los profesionales

Existe dependencia entre el sexo del encuestado profesional y la frecuencia con que utilizaría la APP para brindar sus servicios profesionales siendo el valor p (.000) inferior al Alpha (0.05) Tabla #12.

Tabla 12

Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	165,483 ^a	4	,000

a. 6 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Nota. En la tabla se puede observar la Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada).

Esta dependencia se mantiene entre los profesionales con trabajo estable y la frecuencia con que utilizaría la APP, Tabla #13.

Tabla 13

Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	278,868 ^a	4	,000

a. 6 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Nota. En la tabla se puede observar la Prueba Chi-Cuadrado (Sexo – Tipo de app de Servicio de Contratación usada).

Otro punto importante a considerar es la dependencia entre el área de conocimiento del profesional y la frecuencia de uso de la APP, con un valor p de 0.000. Siendo interesante que no existe dependencia entre el área de conocimiento del título respecto al uso de la APP, con un valor p de 0.400.

Tabla 14

Prueba Chi-Cuadrado (Área de conocimiento del título – Frecuencia en el uso APP para ofertar servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	162,580 ^a	28	,000

a. 25 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Nota. En la tabla se puede observar la Prueba Chi-Cuadrado (Área de conocimiento del título – Frecuencia en el uso APP para ofertar servicio

Análisis no paramétrico

Mediante el uso de tablas cruzadas se realizó el análisis de la prueba Chi cuadrado para evaluar la relación entre las variables de la encuesta.

Correlación de Pearson

Con respecto a las encuestas realizadas a los posibles clientes, se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson, el cual brinda un índice de relación en las encuestas de los clientes (ver tabla #9) y profesionales (ver tabla #10).

Tabla 15

Correlación de Pearson sobre los clientes

	¿Con qué frecuencia haría uso de la aplicación de contratación de servicios?	¿Qué método de pago utilizaría en la plataforma de contratación de servicios?	¿Qué parámetros de atención al cliente buscaría en la aplicación de servicios de contratación?	¿Cuál de las siguientes aplicaciones de servicio de contratación ha utilizado?	Ingreso (mensual)	¿En qué franja horaria accede con mayor frecuencia a sus redes sociales?	
Edad	Correlación de Pearson	-,123*	,120*	-,026	,092	,637**	-,129*
	Sig. (bilateral)	,015	,017	,609	,070	,000	,011

Nota. En la tabla se puede observar la Correlación de Pearson sobre los clientes.

Se aplicó la prueba de hipótesis individual a los parámetros del modelo, demostrando no significancia con un Alpha (0.05) entre edad (dependiente) y las variables independientes: parámetros de atención del cliente en la APP (valor $p=.609$) y APP utilizadas (valor $p=.070$).

Además, se demostró una relación positiva entre edad y método de pago (12%) e ingreso mensual (64%). Esto quiere decir, que, un incremento del ingreso mensual está directamente asociado a un aumento de la edad. Para finalizar, se presenta una relación inversa entre edad con frecuencia de uso de la APP y la franja horaria en que accede a redes sociales, 13% ambos casos.

Tabla 16
Correlación de Pearson sobre los profesionales

		Correlaciones							
		¿Está aportando al IESS?	¿Tiene trabajo estable?	¿Tiene un nivel de educación de tercer nivel o superior?	¿Utiliza usted algún dispositivo electrónico: teléfono inteligente (smartphone), tablet, laptop o computadora de escritorio?	¿Emplea las redes sociales para informarse que están contratando servicios profesionales?	¿En caso de contar con una (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales, la utilizaría?	¿Por qué motivo utilizaría una (APP) que le permita ofertar sus servicios profesionales?	¿Con qué frecuencia utilizaría una APP que permite ofertar servicios profesionales?
Edad	Correlación de Pearson	,218**	,182**	,567**	,007	-,311**	-,138**	-,036	-,072
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,850	,000	,000	,360	,065

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

b. No se puede calcular porque, como mínimo, una de las variables es constante.

Nota. En la tabla se puede observar la Correlación de Pearson sobre los profesionales.

Al revisar la prueba de hipótesis individual del modelo, se puede observar que los parámetros de las variables: uso de dispositivo electrónico, motivo del uso de la APP y frecuencia de uso de la APP, no son significativas para el modelo siendo el valor p (0.850, 0.360 y 0.065 respectivamente) superior al Alpha de 0.05.

Respecto a las variables que son significativas al modelo, existe una relación positiva entre edad (dependiente) con aporta al IESS (independiente), trabajo estable (independiente) y nivel de educación (independiente), siendo el coeficiente de correlación 22%, 18% y 57% respectivamente. Finalmente, entre edad con emplea red social para informarse y en caso de

contar con APP ofertaría sus servicios profesionales se mantiene una relación inversa con el – 31% y – 14%.

Capítulo IV: Análisis situacional para elaboración de la propuesta

Fase metodológica

En este apartado del presente trabajo investigativo se realiza un análisis y bosquejo para la elaboración de la propuesta, para ello se realiza un estudio de las fases metodológicas; lo que consiste en la confección del diseño que permite hacer realidad la idea del proyecto, esta consta de las siguientes etapas:

Investigación

Esta fase es el compendio de investigaciones, como; teorías que ayudan a estructurar el funcionamiento y evaluación de una empresa; conceptos que ayudan a entender sobre la tecnología; descripción de la sociedad a investigar, la tecnología y sus tendencias; leyes vigentes que regulan a las empresas y el comercio electrónico; el mercado, la competencia, y como se desenvuelve; estudio de mercado, que analiza la realidad entre la idea de negocio y los competidores; y un estudio de campo a través de encuestas y entrevistas, que busca esclarecer la realidad y necesidad de la idea de negocio.

Análisis

Con los datos recabados por las investigaciones, se obtuvo que a nivel nacional y en específico, la ciudad de Guayaquil, tiene alto los índices de las TICs; en el estudio de mercado, a través de la matriz EFI y EFE, se determinó que el proyecto tiene una posición interna de fuerza y una posición externa de oportunidades; también se determinó el nivel de éxito, a través del cuestionario IBMM, es de 65.48%, a pesar de que sus competidores obtuvieron calificaciones más altas, debido a que su presencia y funcionamiento es a nivel internacional; asimismo se logró esclarecer con una investigación de campo, que el público objetivo, la PEA y los profesionales de Guayaquil, necesitan y desean una aplicación que administre los servicios

profesionales a través de una app. También se logró demostrar una correlación con los datos obtenidos de las encuestas, en donde según la edad, se correlaciona con uso de las redes sociales y la necesidad de la App de este proyecto.

Planificación, ejecución y evaluación

Una vez realizado el estudio y análisis sobre teorías, conceptos, el público objetivo, las leyes, el mercado, y la investigación se campo, es necesario crear una ‘propuesta del proyecto’, un plan de la idea del negocio para presentar a los inversionistas, o a las entidades financieras para adquirir un préstamo, y de esta manera poder obtener recursos financieros para ejecutar el proyecto. La creación de la ‘propuesta del proyecto’ es el compendio de todo el estudio realizado, en el que se aplica las teorías de cómo administrar, que se debe medir (indicadores claves de desempeño), como motivar al personal de la empresa, y en que se debe enfocar el marketing.

Bosquejo de la propuesta del proyecto

El presente proyecto acerca de una *APP*, denominada “Operarius”, que administrará los servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil, se afianza en los resultados obtenidos en la investigación de campo, y en el crecimiento de los indicadores de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) a nivel nacional, ya que a través de esta se comercializa, distribuye, ejecuta y almacena. Esta *APP* que permitirá ofertar, buscar, contratar y calificar servicios profesionales, se desarrollará en diversas secciones que comprende la definición de los objetivos de la propuesta, su justificación, los alcances esperados, introducción de la propuesta, el análisis de la competencia, la construcción de la marca y la construcción de la interfaz de la aplicación móvil.

Objetivos de la propuesta

General

Establecer una empresa, y una APP que permita ofertar, buscar, contratar y calificar servicios profesionales.

Específicos

- Establecer el funcionamiento de la APP, que permita la oportuna y eficiente oferta, búsqueda, contrato y calificación de servicios profesionales.
- Fijar el proceso para que los profesionales oferten sus servicios, y que los clientes puedan buscar, contratar y calificar servicios profesionales.
- Establecer los métodos de pago y su proceso de cobro.

Justificación

El crecimiento de las TICs a nivel nacional, la dificultad de los profesionales para encontrar trabajo por destajo, el crecimiento del desempleo y transición digital ocasionada por la pandemia COVID-19, y la inexistencia de una aplicación que administre servicios profesionales. Es el sustento de la idea de negocio, sobre una aplicación que permita a los profesionales ofertar sus servicios, y que los clientes puedan buscar, contratar y calificar los servicios profesionales.

Alcance esperado de la propuesta

Situación a resolver

La inexistencia de una aplicación que administre servicios profesionales y la dificultad de encontrar trabajo por destajo en la ciudad de Guayaquil. Reactivar la economía ecuatoriana.

Público meta al cual va dirigido

Población Económicamente Activa de Guayaquil que utilice dispositivos electrónicos inteligentes.

Propuesta de solución

Una aplicación móvil que permita a los profesionales ofertar sus servicios, y que los clientes puedan buscar, contratar y calificar los servicios profesionales.

Producto esperado

Una aplicación móvil que permita ofertar, buscar, contratar y calificar servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil.

Factores de éxito del proyecto y ventajas sobre la competencia

- No existe empresa que se especialice en trabajos por destajo en el país o en la ciudad de Guayaquil.
- Al ser una aplicación nacional, sus servicios no aplican el impuesto especial de servicios internacionales.
- El crecimiento de las TICs a nivel nacional va en crecimiento, lo que implica un posible crecimiento de la demanda.
- Marketing digital enfocado en la marca ciudad
- La necesidad de una aplicación que permita ofertar, buscar, contratar y calificar servicios profesionales.

Introducción de la propuesta

El presente proyecto es elaborado por el Autor para la obtención del título de Máster en Administración de Empresas, el cual trata sobre la una propuesta metodológica para la

administración de servicios profesionales a través de una aplicación móvil (*APP*) colaborativa para la ciudad de Guayaquil, que permita a los profesionales ofertar sus servicios, y que los clientes puedan buscar, contratar y calificar los servicios profesionales, lo que ayudará a reactivar la economía ecuatoriana. En lo referente al marketing será netamente digital, ya que ese es el enfoque de toda la idea del negocio, lo que permitirá abaratar costos, debido a que en los medios tradicionales los costos son muy altos, comparados con los medios digitales.

Por su parte, los riesgos del internet que enfrentará este proyecto, son los ataques informáticos y la facilidad que brinda el internet para crear competencia; en el primer caso, los ataques informáticos se neutralizaran con sistemas informáticos que detecten dichos ataques y tengan sistemas redundantes a fallos; en el segundo caso, la competencia se contrarrestará con una empresa constituida legalmente en el territorio en donde se pretende emprender el proyecto, lo que dará confianza al público objetivo, y con marketing digital enfocado a la ciudad. Los rasgos característicos de la *APP*, es que será el mediador y verificador de las transacciones, lo que supone que verificará las identidades de los profesionales y su experiencia, además de gestionar el cobro y pago de los servicios profesionales.

Análisis de la competencia

Para poner en marcha un plan de protección frente a posibles competidores, es necesario realizar un análisis comparativo de las características de los competidores actuales, este análisis permitirá una mejor comprensión del mercado en el cual se va a desenvolver la aplicación móvil que se propone y mejorará de manera significativa el proceso de toma de decisiones. Dicho análisis se puede observar en la tabla #17.

Tabla 17
Membresías o suscripciones de Operarius

Empresa	Poseen Página Web	Poseen APP	Similitudes	Diferencias	Participación del mercado
Workana	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> Administra servicios profesionales Tiene suscripciones Cobra un porcentaje del servicio prestado 	<ul style="list-style-type: none"> No está localizado en Guayaquil Tiene menos servicios profesionales 	Presencia media en el mercado internacional
LinkedIn	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> Ayuda a encontrar trabajo Tiene suscripciones 	<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de los trabajos son a tiempo completo o parcial 	Gran presencia en el mercado internacional

Nota. En la tabla se puede observar las membresías o suscripciones de Operarius.

Construcción de la marca

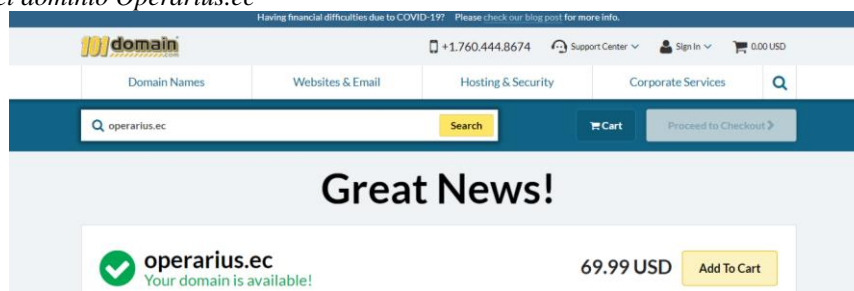
En la búsqueda de un nombre que encaje en la idea del negocio, se encontró la palabra “Operarius”, o *ōpĕrārīus* en latín, que significa “trabajador, uno que trabaja por contrato”; en la búsqueda de disponibilidad del nombre de dominio, según ‘<https://www.101domain.com/>’, ‘www.operarius.jobs’ está disponible por \$179.99 (ver figura #44), y ‘www.operarius.ec’ por \$69.99 (ver figura #45).

Figura 44
Disponibilidad del dominio *Operarius.jobs*



Nota. En la figura se puede observar la Disponibilidad del dominio Operarius.jobs.

Figura 45
Disponibilidad del dominio Operarius.ec



Nota. En la figura se puede observar la Disponibilidad del dominio Operarius.ec.

Nombre

El nombre de la idea del negocio es “Operarius”, o *ōpĕrāriŭs* en latín, que significa “trabajador, uno que trabaja por contrato” (Col, 2007 p. 1069).

Logotipo

Es la combinación de imagen y texto, que forma la palabra “Operarius”. Ver figura #46.

Figura 46
Logo de Operarius



Nota. En la figura se puede observar el logo de Operarius.

Isotipo

Es la parte simbólica de la marca, la “O” de “Operarius”. Ver figura #52.

Figura 47

Isotipo de Operarius



Nota. En la figura se puede observar el isotipo de Operarius.

Color

Según la psicología del color, el amarillo transmite positividad y alegría, el azul transmite integridad y profesional, y el rojo transmite pasión y energía; en su conjunto representa los colores de la bandera de la República del Ecuador.

Construcción de la interfaz de la aplicación móvil***Objetivo de la aplicación móvil***

Ser el principal canal digital en Guayaquil, en promover y administrar la oferta y contratación de servicios profesionales.

Información relevante de la empresa (resumen de la compañía)

La transición digital obligatoria en el 2020 a causa de la pandemia, y la falta de un canal que promueva y administre la oferta y contratación de servicios profesionales por destajo, son los pilares de la creación de la idea de negocio, el cual contribuye a la sociedad, poniendo a disposición una herramienta digital denominada “Operarius”, que ayuda a los profesionales a

conseguir nuevas fuentes de ingresos, y a los clientes, facilitando la búsqueda y contratación de servicios profesionales, además de que asegura la transacción de ambas partes.

Misión, Visión y valores de la empresa

Misión. Contribuir al desarrollo de la sociedad, promoviendo y administrando la oferta y contratación de servicios profesionales.

Visión. En el 2025, convertirse en una empresa líder en prestar servicios profesionales en todo el territorio ecuatoriano, y en el 2035 en toda Latinoamérica.

Valores. Los valores de la empresa se describen a continuación:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Amabilidad
- Respeto
- Seguridad

Resumen de los servicios de la compañía

El servicio principal es la administración de servicios profesionales, y para que este servicio funcione, existe un subnivel de servicios integrales, tales como:

- Contratación de servicios profesionales
- Servicio de cobros y pagos
- Servicio de atención al cliente
- Servicio de reclamos

Además, está el servicio de suscripciones, el cual baja la tasa de la comisión de 5% a 1% por contrato, y desbloquea el límite gratuito de 5 ofertas diarias, a infinitas, lo que permite al profesional a ofertar en más trabajos.

Lista de los rasgos clave de los servicios

- El servicio no cobrará IVA especial, ya que no es una plataforma digital extranjera.
- Las tasas de comisión por contrato son más bajas que la competencia.
- El límite diario gratuito es más alto que la competencia (5 versus 3).
- El costo mínimo por un servicio profesional es más bajo que la competencia (\$15 USD mínimo).
- Los costos de las membresías son más económicos y duraderos.
- Administración de cada una de las transacciones, desde la oferta, hasta el cobro y pago de los servicios prestados.
- Resolución de problemas sobre un servicio que no fue prestado a satisfacción del cliente.
- Atención personalizada al cliente.
- Lista de servicios profesionales más extensa, versus la competencia.

Comunidad

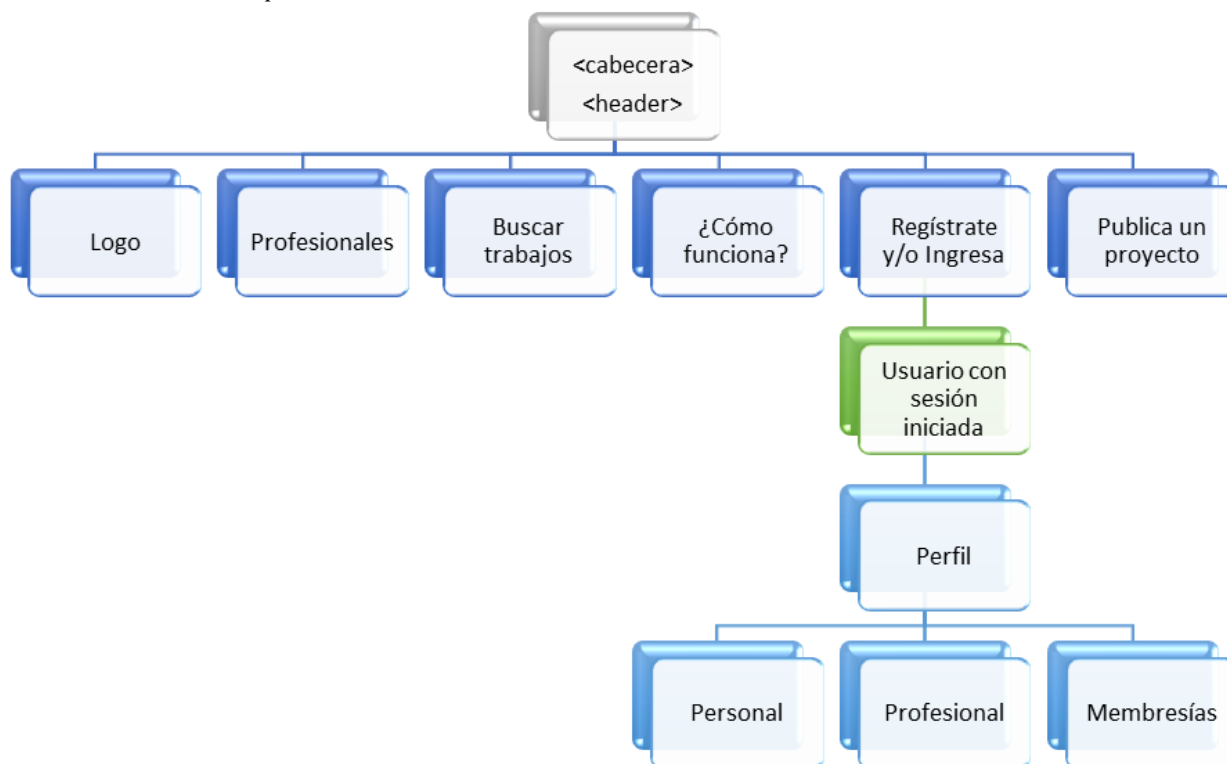
La aplicación alberga dos comunidades, los clientes, personas que desean contratar servicios profesionales a través de una *APP*, y los profesionales, personas con estudios de tercer nivel o superior, que desean prestar sus servicios a través de la plataforma. La *APP* es colaborativa, ya que los usuarios (clientes y profesionales) se calificarán, los clientes a los profesionales sobre la prestación de sus servicios, y los profesionales hacia los clientes, sobre cómo fue su interacción; brindando una escala a los clientes, sobre profesionales que han

realizado el trabajo encomendado en proyectos anteriores, y a Operarius, sobre la apreciación que tienen los profesionales sobre los clientes.

Diseño de la aplicación móvil

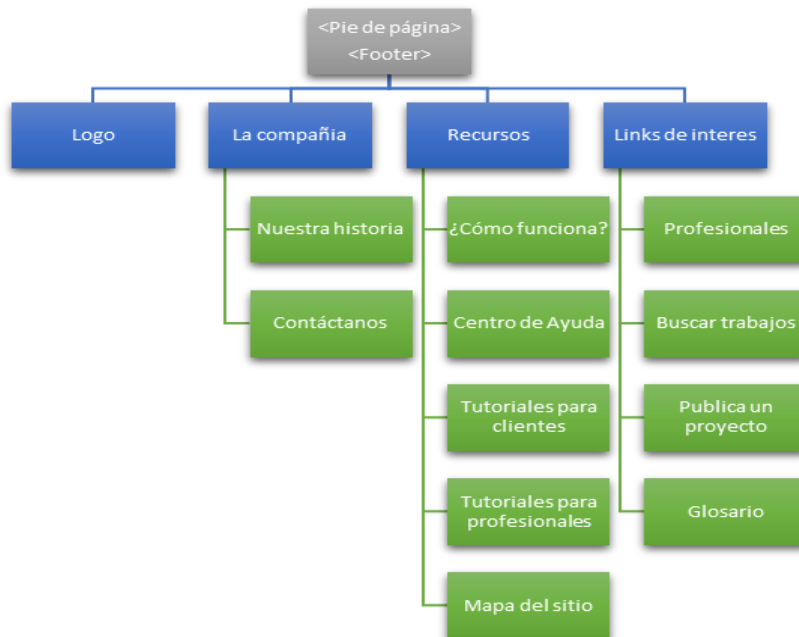
Operarius, sea una página web o una aplicación, tiene una cabecera (ver figura #48) y un pie de página (ver figura #49), y su contenido respectivo (ver figura #50), como se puede apreciar a continuación.

Figura 48
Estructura del Sitio de Operarius – cabecera



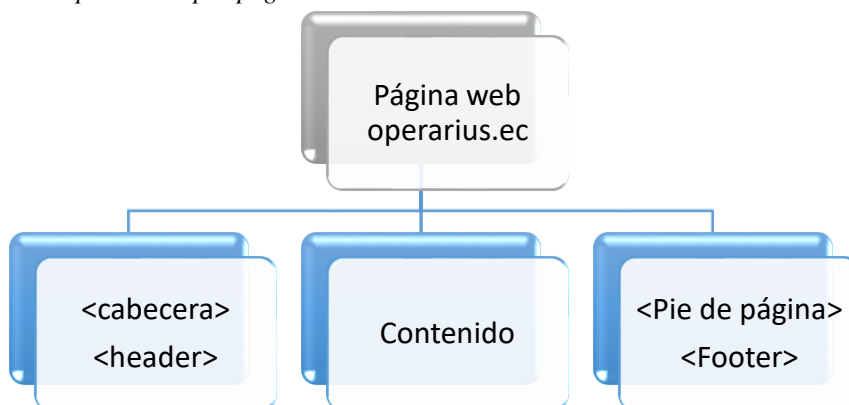
Nota. En la figura se puede observar la estructura del sitio de Operarius - cabecera.

Figura 49
Estructura del Sitio de Operarius – pie de página



Nota. En la figura se puede observar la estructura del sitio de Operarius – pie de página.

Figura 50
Estructura del Sitio de Operarius – por página



Nota. En la figura se puede observar la estructura del sitio de Operarius – por página.

Con la finalidad de tener una mejor comprensión de las especificaciones de la estructura del sitio web o aplicación móvil que se propone desarrollar para ofertar trabajo por destajo de profesionales en la ciudad de Guayaquil, se propone revisar a partir del apéndice D.

Capítulo V: La propuesta

La empresa

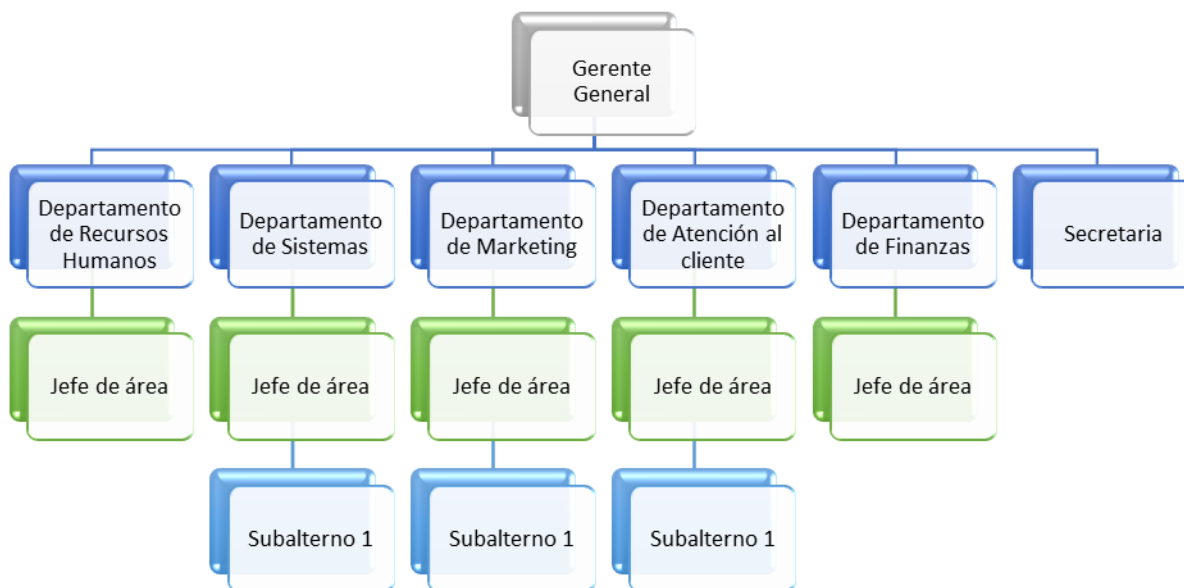
En este apartado se realiza una explicación acerca de la jerarquía que tendrá la empresa, con la finalidad de tener éxito con el desarrollo de la aplicación móvil que se propone en el presente trabajo de titulación.

Organigrama de la empresa

El organigrama muestra el nivel de jerarquía en la empresa (ver figura #51), lo que nos ayuda posteriormente a detallar las responsabilidades respectivas.

Figura 51

Organigrama de la empresa



Nota. En la figura se puede observar el organigrama de la empresa.

Responsabilidades

Cada departamento, cada colaborador tiene responsabilidades a cumplir para el correcto funcionamiento de la empresa. El cumplimiento de responsabilidades se considera índice de desempeño, lo que ayuda evaluar el rendimiento en general y tomar correctivos si es necesario.

Gerente general. El responsable legal de la empresa, que vela por el funcionamiento y cumplimiento de todos los requisitos legales de la empresa. La duración del cargo depende del desempeño general de la compañía.

Así también, mantiene una comunicación constante con todos los departamentos de la empresa, realizando juntas, diarias o semanales, según requiera el caso. En estas reuniones, se deja claro los objetivos de la compañía, y las diferentes actividades que tienen que realizar cada uno de los departamentos de la empresa, para que en conjunto se pueda lograr lo planificado. Además, analiza constantemente los indicadores claves de cada departamento de la empresa, y realiza juntas según requiera el caso, para mejorar los indicadores de los departamentos, creando planes de acción en conjunto con toda la compañía.

Departamento de recursos humanos. El jefe de área de recursos humanos es el encargado del departamento de recursos humanos, y es el que gestiona a los colaboradores para cumplir las responsabilidades que tienen. Este departamento tiene cuatro etapas: administración, gestión, desarrollo y estrategia. Aplicando las cuatro etapas, se obtiene que este departamento tiene las siguientes responsabilidades:

- Gestión administrativa del personal – se encarga de la nómina, pago del seguro social; sanciones, despidos y control del horario del personal.
- Reclutamiento y selección de personal – busca y contrata el candidato idóneo para el puesto de trabajo; se encarga de la recepción de hojas de vida, crear una base de datos

para el análisis de los candidatos, verificación de los datos en la hoja de vida, tomar exámenes de conocimientos y aptitudes, etc.; lo que ayuda a determinar el mejor candidato.

- Formación y desarrollo profesional – analiza los perfiles de los colaboradores, y determina si algún colaborador necesita realizar algún estudio o capacitación para ejecutar tareas determinadas.
- Relaciones laborales – resuelve conflictos laborales; reconoce al personal por sus logros, desempeño, etc.; analiza la motivación de los colaboradores según la pirámide de Maslow (necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima, y de autorrealización) y llega a acuerdos con los colaboradores para potenciar la eficiencia.
- Prevención de riesgos laborales – se asegura que el personal esté capacitado sobre medidas de prevención en desastres naturales, como terremotos, huracanes, etc.; también existen otras capacitaciones según el departamento, por ejemplo: el departamento de sistemas debe estar capacitado frente ataques al Sitio de Operarius.
- Evaluación del desempeño – por medio de los indicadores claves de cada departamento, evalúa el desempeño general, y en caso de bajo desempeño, se analiza los indicadores individuales de los departamentos afectados, y se convoca a juntas para tomar medidas correctivas.
- Beneficios Sociales – además de los beneficios sociales obligatorios que impone el Estado, analiza en el sector privado beneficios que puedan necesitar y favorecer a los colaboradores, tales como: seguro médico privado, tickets de restaurante, etc.
- Planificación de la plantilla – analiza la plantilla, y las necesidades actuales y futuras, para según el estudio, ver la necesidad de reducir o agrandar el personal.

- Análisis de puestos de trabajo – analiza cada puesto de trabajo, sus estudios, capacitaciones, destrezas y responsabilidades, con el fin de que los departamentos puedan cumplir sus objetivos e indicadores, optimizando el rendimiento en general.
- Descripción y retribución del puesto de trabajo – creación y análisis de las fichas técnicas, estableciendo sus responsabilidades, lo cual ayudará a determinar su retribución mensual.

Departamento de sistemas. El jefe de área del departamento de sistemas es el encargado de dirigir a sus subalternos; y se encargan de cumplir las siguientes responsabilidades:

- Vigila el sistema – se encarga de vigilar el servidor en donde está alojado el Sitio de Operarius, y corregir errores si se detectan.
- Actualiza el Sitio de Operarius – sea una actualización de mejora, diseño o contenido.
- Busca nuevas alternativas – realiza búsquedas periódicas (mínimo cada 6 meses) sobre nuevas tecnologías y servicios que puedan mejorar el Sitio de Operarius, ya sea en costos o funcionamiento.
- Mantenimiento – realiza mantenimiento al Sitio de Operarius, así como también a los equipos electrónicos que se utilizan en la empresa (mínimo cada 3 meses).
- Verifica y atiende los correos asignados a este departamento.

Departamento de marketing. El jefe de área de marketing es el encargado de dirigir a sus subalternos; y se encargan de cumplir las siguientes responsabilidades:

- Crea campañas de marketing en las principales redes sociales, tales como: YouTube, Facebook, WhatsApp e Instagram (información obtenida en las encuestas).

- Analiza el costo beneficio de las campañas, para así invertir más tiempo y recursos en lo que funciona.
- Diseña el arte para pautar en las redes sociales.
- Crea nuevos productos
- Verifica y atiende los correos asignados a este departamento.

Departamento de atención al cliente. El jefe de área de atención al cliente es el encargado de dirigir a sus subalternos; y se encargan de cumplir las siguientes responsabilidades:

- Atiende a los clientes, receptor quejas y las solventa en la brevedad posible.
- Verifica los nuevos perfiles de los profesionales, y los cambios que susciten en estas.
- Verifica y atiende los correos asignados a este departamento.

Departamento de Finanzas. El jefe de área de finanzas es el encargado de dirigir a sus subalternos; y se encargan de cumplir las siguientes responsabilidades:

- Realiza proyecciones de ingresos y egresos por año.
- Realiza los estados financieros, lo que ayuda a tomar decisiones de inversión.
- Paga a la nómina.
- Maneja los presupuestos mensuales por departamento.

Secretaria. Como responsabilidades tiene:

- Maneja la agenda del gerente general.
- Atiende llamadas telefónicas.
- Atiende a las personas que van físicamente a la oficina.
- Da soporte al departamento de atención al cliente.

Recursos físicos y tecnológicos

Para la puesta en marcha de las operaciones, la empresa ciertos gastos mensuales (ver tabla #18), en arrendamiento e internet, además de los equipos de oficina (ver tabla #19).

Tabla 18

Equipos de oficina de Operarius

Equipos de oficina			
Detalle	Cantidad	Precio	Total
Computadora, Ryzen 5, 8 GB DDR4, 240 GB SDD + monitor LED 19	10	\$567,00	\$ 5.670,00
Cámara Web	10	\$18,00	\$ 180,00
Mesa de Escritorio	10	\$40,00	\$ 400,00
Silla de oficina	10	\$65,00	\$ 650,00
Silla De Espera Bancada Tripersonal	1	\$155,00	\$ 155,00
Impresora Epson WF2830	1	\$299,00	\$ 299,00
Total			\$ 7.354,00

Nota. En la tabla se puede observar los equipos de oficina de Operarius.

Tabla 19

Gastos de arrendamiento e internet

Gastos mensuales	
Detalle	Total
Arrendamiento de oficina 130 mt2, Av. Carlo Julio Arosemena	\$700
Internet Netlife 20 Mbps PYME	\$44,79
Total	\$744,79

Nota. En la tabla se puede observar los gastos de arrendamiento e internet.

Mercadotecnia

Mercado meta

El mercado meta es la Población Económicamente Activa de la ciudad de Guayaquil que requieran contratar servicios profesionales.

Perfil del mercado meta (edad, sexo, localización). En el presente apartado se especifican las características del mercado meta:

- 18 años o mayor
- Sexo indistinto

- Localizados en la ciudad de Guayaquil

Motivos por lo que clientes y los profesionales utilizarían APP

Se garantizará la transparencia al momento de contratar servicios profesionales, ya que se verificará la identidad y estudios de los profesionales; se cobrará y retendrá el pago del servicio profesional a contratar, hasta que el cliente libere el pago por la terminación del servicio, de esta manera se asegura ambas partes, el cliente y el profesional.

Tamaño de la demanda y su crecimiento

En el año 2019 la Población Económicamente Activa de la ciudad de Guayaquil es de un millón setecientos treinta y dos mil personas, lo que equivale un 64.2% del total de la población, con una aceptación del 99%. Según la proyección de la población ecuatoriana, desde el 2010 hasta el 2020, Guayaquil ha tenido un crecimiento promedio de 1.10% de la población, lo que representa un posible incremento de la demanda, tomando en consideración el posible incremento de la PEA para el 2021 y la necesidad de los profesionales sobre esta herramienta.

Servicios que la empresa venderá por internet

El servicio que venderá la empresa es la administración de servicios profesionales, el cual cobrará una comisión del total a pagar al profesional por su servicio, en caso de tener una membresía, el porcentaje va descendiendo y desbloquea el límite de ofertas diarias que puede hacer.

Promoción del sitio web.

El Marketing está enfocado netamente al internet, utilizando las principales redes sociales para la promoción del servicio que va a ofrecer. El marketing se rige bajo modelo marca ciudad, en donde se concentrará sobre los rasgos característicos de la ciudad de Guayaquil (cultura,

música, vestimenta, etc.), promoviendo así el sentimiento de los Guayaquileños, y la aporte que brinda esta herramienta a la sociedad en los momentos de crisis económica por la pandemia COVID-19.

Tácticas de promoción de ventas

Se pretende que por el aporte que brinda a la sociedad Guayaquileña, los medios convencionales promocionen gratuitamente la aplicación y sus beneficios, tanto para los clientes como para los profesionales.

Estrategia de ventas

Estrategia de fijación de precios. Por inicios de operaciones, Operarius ofertará el primer año precios de promoción (ver tabla #20) para captar público y recursos, y después se normalizarán los precios (ver tabla #21).

Tabla 20

Membresías o suscripciones de Operarius en el primer año de operaciones

Suscripción por meses	Precio normal	Descuento	Precio promocional	Comisión por proyecto	Límites de propuestas
Gratuita indefinida	\$0,00	0%	\$0,00	5%	5 diarias
1	\$5,00	5%	\$4,75	4%	20 diarias
3	\$15,00	10%	\$13,50	3%	sin límites
6	\$30,00	15%	\$25,50	2%	sin límites
12	\$60,00	25%	\$45,00	1%	sin límites
24	\$120,00	50%	\$60,00	0%	sin límites

Nota. En la tabla se puede observar las membresías o suscripciones de Operarius en el primer año de operaciones.

Tabla 21
Membresías o suscripciones de Operarius

Suscripción por meses	Precio normal	Descuento	Precio promocional	Comisión por proyecto	Límites de propuestas
Gratuita indefinida	\$0,00	0%	\$0,00	6%	5 diarias
1	\$6,00	5%	\$5,70	5%	20 diarias
3	\$18,00	10%	\$16,20	3%	sin límites
6	\$36,00	15%	\$30,60	2%	sin límites
12	\$72,00	25%	\$54,00	1%	sin límites
24	\$144,00	50%	\$72,00	0%	sin límites

Nota. En la tabla se puede observar las membresías o suscripciones de Operarius.

Procesamiento de pedidos y de pagos.

Las membresías, así como todos los pagos de que realizan en el Sitio de Operarius, tiene los principales métodos de pago, deposito o transferencias bancarias, y pagos por medio de tarjetas de crédito o débito, siendo estas últimas instantáneas; en el caso de depósitos o transferencias bancarias, están pueden tomar hasta 48 horas para su verificación.

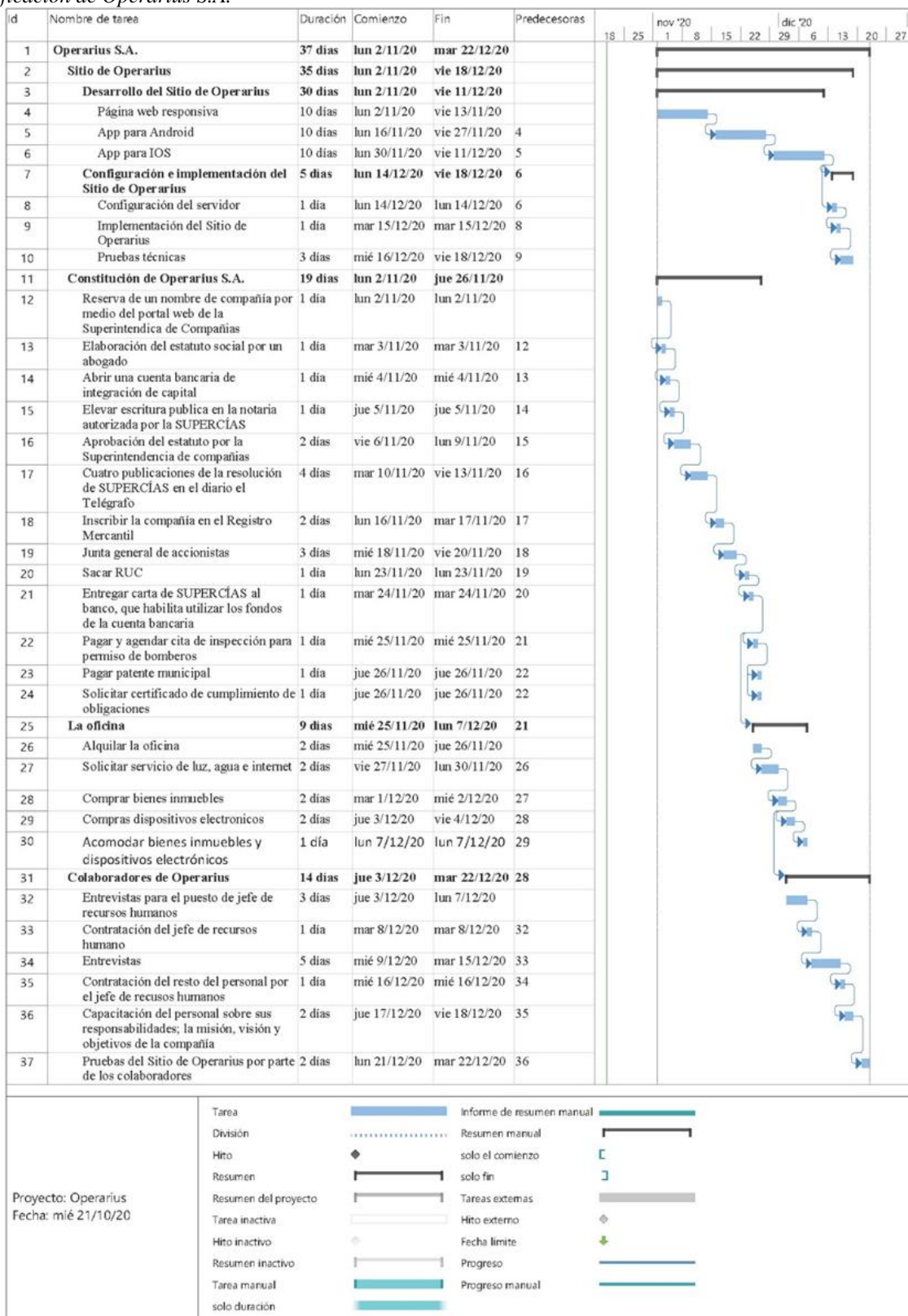
Facturación

Todo el proceso de factura será netamente electrónico, enviado su respectivo comprobante al correo electrónico registrado.

Planificación

Para que Operarius pueda entrar en operaciones, se planifica las tareas que necesita realizar, para lo cual se determinó que si inicia el 2020/11/2, la empresa podría entrar en operaciones el 2020/12/23, un aproximado de 37 días de tareas. Ver figura #52.

Figura 52
Planificación de Operarius S.A.



Nota. En la tabla se puede observar la planificación de Operarius S.A.

Análisis Financieros

Para la operacionalización del proyecto se consideran diversos ámbitos de análisis, inicialmente se requiere el aprovisionamiento de seis meses de trabajo considerando los gastos administrativos principalmente, así como la adquisición de equipo tecnológico e inmobiliaria necesaria (ver figura #53). Es requerida además la gestión de legalización de marcas y nombre comercial en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (2019), cuyos valores son mostrados su portal web.

Figura 53
Inversión inicial

INVERSIÓN INICIAL					
Al 1 de Enero del 201x					
Activo	Descripción	Cant.	Costo Unit.	Costo Total	Total Activo
Activo Corriente	Efectivo y Equivalentes a Efectivo				\$ 53.029,55
	Caja - Bancos	6	\$ 8.838,26	\$ 53.029,55	
Activo Fijo	Muebles y Enseres				\$ 1.205,00
	Escritorio	10	\$ 40,00	\$ 400,00	
	Sillas de oficina	10	\$ 65,00	\$ 650,00	
	Silla De Espera Bancada Tripersonal	1	\$ 155,00	\$ 155,00	
	Maquinarias y equipos				\$ 29,99
	Dispensador de agua	1	\$ 29,99	\$ 29,99	
	Equipos de Computación				\$ 6.217,34
	Computadora, Ryzen 5, 8 GB DDR4, 24	10	\$ 567,00	\$ 5.670,00	
	Cámara Web	10	\$ 18,00	\$ 180,00	
	Reloj control de personal	1	\$ 68,34	\$ 68,34	
Impresora Epson WF2830	1	\$ 299,00	\$ 299,00		
Activo Diferido	Activo intangible				\$ 9.518,12
	Compra de bases de datos	1	\$ 500,00	\$ 500,00	
	Gastos legales de constitución	1	\$ 800,00	\$ 800,00	
	Desarrollo del Software	1	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00	
	Registro de la marca en el IEPI	1	\$ 208,00	\$ 208,00	
	Registro del lema comercial en el IEPI	1	\$ 208,00	\$ 208,00	
	Registro del nombre comercial en el IEPI	1	\$ 208,00	\$ 208,00	
	Registro fonético	1	\$ 16,00	\$ 16,00	
	Dominio	1	\$ 69,99	\$ 69,99	
Imprevistos	1	\$ 508,13	\$ 508,13		
TOTAL					\$ 70.000,00

Nota. En la tabla se puede observar la inversión inicial de Operarius S.A.

En el estado de situación inicial (ver figura #54), se prevé proporcional un Capital Social de USD\$10.000,00 buscando financiamiento externo por los USD\$60.000 restantes.

Figura 54

Estado de situación inicial

ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL			
Al 1 de Enero de 201x			
ACTIVOS		PASIVOS	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Caja - Bancos	\$ 53.029,55	Obligaciones Financiera C/P	\$ 60.000,00
Activo Fijo			
Muebles y Enseres	\$ 1.205,00	Total Pasivo	\$ 60.000,00
Maquinarias y equipos	\$ 29,99		
Equipos de Computación	\$ 6.217,34		
Activo Diferido		PATRIMONIO	
Gastos de Pre-Operación	\$ 9.518,12	Capital Social	\$ 10.000,00
TOTAL ACTIVOS	\$ 70.000,00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 70.000,00

Nota. En la tabla se puede observar el Estado de situación inicial de Operarius S.A.

Para el financiamiento del proyecto se requiere la intervención de una entidad bancaria que proporcione la inversión inicial por lo cual se considera la Tasa de Interés Activa vigente (Banco Central del Ecuador, 2020), ver figuras #55 y #56.

Figura 55

Tasas de interés del Banco Central del Ecuador

Tasas de Interés			
Octubre - 2020			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	9.13	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.79	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.03	Productivo PYMES	11.83
Productivo Agrícola y Ganadero**	8.48	Productivo Agrícola y Ganadero**	8.53
Comercial Ordinario	9.80	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	8.96	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	9.87	Comercial Prioritario Empresarial	10.21

Nota. En la tabla se puede observar las tasas de interés del Banco Central del Ecuador. Tomado de (Banco Central del Ecuador, 2020) <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

Figura 56
Periodicidad y tasa del préstamo

PRÉSTAMO		
MONTO	\$ 60.000,00	
Tasa	9,80%	
Plazo	2	Años
Frecuencia pago	12	
Cuota mensual		
Período de Gracia	1	Años

Nota. En la tabla se puede observar la periodicidad y tasa del préstamo.

Se prevé tener la amortización a 5 años, tiempo en el que se espera recuperar la inversión inicial. Ver figura #57.

Figura 57
Amortización

PERÍODO	CAPITAL	INTERESES	DIVIDENDO
1	\$ 9.778,60	\$ 5.448,52	\$ 15.227,11
2	\$ 10.781,14	\$ 4.445,98	\$ 15.227,11
3	\$ 11.886,46	\$ 3.340,65	\$ 15.227,11
4	\$ 13.105,11	\$ 2.122,01	\$ 15.227,11
5	\$ 14.448,69	\$ 778,42	\$ 15.227,11
TOTAL	\$ 60.000,00	\$ 16.135,57	\$ 76.135,57

Nota. En la tabla se puede observar la amortización del préstamo.

Gastos

Gastos administrativos. Se considera los gastos de servicios básicos, arriendos en la ubicación descrita en el presente trabajo, así como el gasto por servicio de internet y por gastos de aseguramiento de equipos tecnológicos y Seguro de robo virtual y llave SSL. Ver figura #58.

Figura 58
Gastos administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS					
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Servicios Básicos	\$ 3.600,00	\$ 3.780,00	\$ 3.969,00	\$ 4.167,45	\$ 4.375,82
Arrendamiento de oficina 130	\$ 8.400,00	\$ 8.820,00	\$ 9.261,00	\$ 9.724,05	\$ 10.210,25
Gastos de aseguramiento	\$ 2.295,00	\$ 2.409,75	\$ 2.530,24	\$ 2.656,75	\$ 2.789,59
Internet Netlife 20 Mbps PYM	\$ 480,00	\$ 504,00	\$ 529,20	\$ 555,66	\$ 583,44
Sueldos Empleados	\$ 36.523,57	\$ 39.625,50	\$ 41.606,77	\$ 43.687,11	\$ 45.871,47
Gastos Sum Oficina	\$ 774,00	\$ 812,70	\$ 853,34	\$ 896,00	\$ 940,80
TOTAL MENSUAL	\$ 4.339,38	\$ 4.662,66	\$ 4.895,80	\$ 5.140,59	\$ 5.397,61
TOTAL ANUAL	\$ 52.072,57	\$ 55.951,95	\$ 58.749,55	\$ 61.687,02	\$ 64.771,37

Nota. En la tabla se puede observar los gastos administrativos.

En función de la estructura organizacional propuesta en el presente trabajo se establece el siguiente cuadro salarial contemplando los beneficios sociales actuales considerando además un crecimiento anual posible del 5%. Ver figura #59.

Figura 59*Rol de empleados del primer año*

ROL DE EMPLEADOS AÑO 1										
Cargo	Cant.	Sueldo	Sueldo Total	13ro	14to	F. Reserva	Vacaciones	Ap. Patronal	Total Mes	Total Año
Gerente General	1	\$ 800,00	\$ 800,00			\$ -	\$ 33,33	\$ 97,20	\$ 930,53	\$ 11.166,40
Jefe de Recursos Humana	1	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 33,33	\$ -	\$ 25,00	\$ 72,90	\$ 781,23	\$ 9.374,80
Jefe de Sistemas	1	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 33,33	\$ -	\$ 25,00	\$ 72,90	\$ 781,23	\$ 9.374,80
Asistente	1	\$ 415,00	\$ 415,00	\$ 34,58	\$ 33,33	\$ -	\$ 17,29	\$ 50,42	\$ 550,63	\$ 6.607,57
Jefe de Marketing	1	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 33,33	\$ -	\$ 25,00	\$ 72,90	\$ 781,23	\$ 9.374,80
Asistente	1	\$ 415,00	\$ 415,00	\$ 34,58	\$ 33,33	\$ -	\$ 17,29	\$ 50,42	\$ 550,63	\$ 6.607,57
Jefe de Atención al cliente	1	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 33,33	\$ -	\$ 25,00	\$ 72,90	\$ 781,23	\$ 9.374,80
Asistente	1	\$ 415,00	\$ 415,00	\$ 34,58	\$ 33,33	\$ -	\$ 17,29	\$ 50,42	\$ 550,63	\$ 6.607,57
Jefe Financiero	1	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 33,33	\$ -	\$ 25,00	\$ 72,90	\$ 781,23	\$ 9.374,80
Secretaria	1	\$ 415,00	\$ 415,00	\$ 34,58	\$ 33,33	\$ -	\$ 17,29	\$ 50,42	\$ 550,63	\$ 6.607,57
		\$ 5.460,00	\$ 5.460,00						TOTAL	\$ 7.039,22
										\$ 84.470,68

Nota. En la tabla se puede observar los roles de empleados del primer año.

Para el proyecto propuesto es necesario el gasto en publicidad en redes sociales, así como servicios focalizados como los que ofrece Google AdWords a fin de ampliar la llegada a más personas. Ver figura #60.

Figura 60*Gasto de ventas*

GASTO DE VENTAS					
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Publicidad	\$ 1.434,00	\$ 1.505,70	\$ 1.580,99	\$ 1.660,03	\$ 1.743,04
TOTAL MENSUAL	\$ 119,50	\$ 125,48	\$ 131,75	\$ 138,34	\$ 145,25
TOTAL ANUAL	\$ 1.434,00	\$ 1.505,70	\$ 1.580,99	\$ 1.660,03	\$ 1.743,04

Nota. En la tabla se puede observar gastos de ventas.

El equipo de computación requiere de constante mantenimiento para de esta manera maximizar su tiempo de vida útil, se consideran además el mantenimiento al servidor que en promedio sería de \$60 mensuales, así como el gasto por el uso del botón de pagos en cada transacción. Ver figura #61.

Figura 61*Gastos operativos*

GASTOS OPERATIVOS					
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mantenimiento de Equipos	\$ 1.500,00	\$ 1.575,00	\$ 1.653,75	\$ 1.736,44	\$ 1.823,26
Gasto por botón de pago	\$ 2.385,41	\$ 2.794,76	\$ 2.934,49	\$ 3.081,22	\$ 3.235,28
Sueldo Personal operativo	\$ 47.947,11	\$ 53.541,72	\$ 56.218,80	\$ 59.029,74	\$ 61.981,23
Mantenimiento de servidor	\$ 720,00	\$ 756,00	\$ 793,80	\$ 833,49	\$ 875,16
TOTAL MENSUAL	\$ 4.379,38	\$ 4.888,96	\$ 5.133,40	\$ 5.390,07	\$ 5.659,58
TOTAL ANUAL	\$ 52.552,52	\$ 58.667,47	\$ 61.600,85	\$ 64.680,89	\$ 67.914,93

Nota. En la tabla se puede observar gastos operativos.

La depreciación, es una manera de asignar el coste de las inversiones a los diferentes ejercicios en los que se produce su uso o disfrute en la actividad empresarial. Ver figuras #62 y #63.

Figura 62*Gastos de depreciación*

GASTOS DE DEPRECIACIÓN					
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Depreciaciones	\$ 1.598,46	\$ 1.598,46	\$ 1.598,46	\$ 216,90	\$ 216,90
TOTAL MENSUAL	\$ 133,21	\$ 133,21	\$ 133,21	\$ 18,08	\$ 18,08
TOTAL ANUAL	\$ 1.598,46	\$ 1.598,46	\$ 1.598,46	\$ 216,90	\$ 216,90
ACUMULADO	\$ 1.598,46	\$ 3.196,92	\$ 4.795,39	\$ 5.012,29	\$ 5.229,19

Nota. En la tabla se puede observar gastos de depreciación.

Figura 63*Depreciación de activos*

DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS ANUAL							
DESCRIPCIÓN	V. UTIL	% DEP.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Muebles y Enseres	10	10%	\$ 108,45	\$ 108,45	\$ 108,45	\$ 108,45	\$ 108,45
Maquinarias y equipos	10	10%	\$ 108,45	\$ 108,45	\$ 108,45	\$ 108,45	\$ 108,45
Equipos de Computación	3	33,00%	\$ 1.381,56	\$ 1.381,56	\$ 1.381,56	\$ -	\$ -
TOTAL			\$ 1.598,46	\$ 1.598,46	\$ 1.598,46	\$ 216,90	\$ 216,90

Nota. En la tabla se puede observar la depreciación de activos.

Ingresos

La población objetivo del presente trabajo es la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil, la cual asciende a 1'732.165 de lo cual estimamos llegar al 0,27%.

Considerando la Figura 27 se conoce que los profesionales con mayor demanda laboral son los CPA, Ing. Sistemas, Abogados, Ing. Mecánico, Médicos y Enfermeras cuyo salario básico diario

promedio según la Tabla Sectorial expuesta por el Ministerio de Trabajo es de USD\$15 aproximadamente, y adicionalmente al porcentaje de recurrencia de clientes a estos profesionales evidenciada en la figura #26, se tiene que, en el primer año, con precio promocional de suscripción, los siguiente. Ver figura #64, 65 y 66.

Figura 64
Ingresos por suscripción

	Ingreso suscripción - Comisión promoción	Comisión	Total
	\$0,00	\$ 21.492,75	\$21.492,75
	\$695,26	\$ 17.194,20	\$17.889,46
	\$35.313,11	\$ 12.895,65	\$48.208,75
	\$48.762,68	\$ 8.597,10	\$57.359,78
	\$2.124,74	\$ 4.298,55	\$6.423,28
Total	\$86.895,79		\$151.374,03

Nota. En la tabla se puede observar los ingresos por suscripción.

Figura 65
Demanda e ingresos por profesional

Profesional	Particip.	MIN	Rango	Ingreso prome
CPA	76,80%	\$ 15,00	\$43,97	\$ 10.692,08
Ing. Sistemas	71,50%	\$ 15,00	\$43,97	\$ 9.954,21
Abogados	28,90%	\$ 15,00	\$43,97	\$ 4.023,45
Ing. Mecánico	28,10%	\$ 15,00	\$43,97	\$ 3.912,08
Médicos	26%	\$ 15,00	\$43,97	\$ 3.619,71
Enfermeras	26%	\$ 15,00	\$43,97	\$ 3.619,71
			Total	\$ 35.821,24

Nota. En la tabla se puede observar la demanda e ingresos por profesional.

Figura 66
Proyección de ventas anual

% Incremento Anual	5%				
PROYECCIÓN DE VENTAS ANUAL					
DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingreso por comisión	\$ 151.374,03	\$ 177.350,28	\$ 186.217,80	\$ 195.528,69	\$ 205.305,12
TOTAL DE INGRESOS	\$ 151.374,03	\$ 177.350,28	\$ 186.217,80	\$ 195.528,69	\$ 205.305,12

Nota. En la tabla se puede observar la proyección de ventas anual.

Proyección de resultados

Con 5 años como horizonte de análisis financieros, y acorde a la normativa vigente se procede a elaborar lo siguiente:

- Estado de Flujo de efectivo (ver figura #67).
- Estado de Situación financiera (ver figura #70).
- Balance proyectado (ver figura #71).

Figura 67

Flujo de cada proyectado a cinco años

Flujo de Caja Proyectado a 5 años						
CUENTA	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Flujo Operativo						
Ingresos		\$ 151.374,03	\$ 177.350,28	\$ 186.217,80	\$ 195.528,69	\$ 205.305,12
Total Ingresos		\$ 151.374,03	\$ 177.350,28	\$ 186.217,80	\$ 195.528,69	\$ 205.305,12
Total Ingresos Operativos		\$ 151.374,03	\$ 177.350,28	\$ 186.217,80	\$ 195.528,69	\$ 205.305,12
Egresos Operativos						
Gastos Administrativos y sueldos		\$ (52.072,57)	\$ (55.951,95)	\$ (58.749,55)	\$ (61.687,02)	\$ (64.771,37)
Gastos de Venta		\$ (1.434,00)	\$ (1.505,70)	\$ (1.580,99)	\$ (1.660,03)	\$ (1.743,04)
Gastos Operativos		\$ (52.552,52)	\$ (58.667,47)	\$ (61.600,85)	\$ (64.680,89)	\$ (67.914,93)
Gastos de Depreciacion		\$ (1.598,46)	\$ (1.598,46)	\$ (1.598,46)	\$ (216,90)	\$ (216,90)
Gastos de Amortizacion		\$ (1.903,62)	\$ (1.903,62)	\$ (1.903,62)	\$ (1.903,62)	\$ (1.903,62)
Total Egresos Operativos		\$ (109.561,18)	\$ (119.627,21)	\$ (125.433,46)	\$ (130.148,47)	\$ (136.549,87)
Flujo Neto Operativo		\$ 41.812,85	\$ 57.723,07	\$ 60.784,33	\$ 65.380,22	\$ 68.755,25
Flujo Financiero						
Ingresos Financieros	\$ (60.000,00)					
Inversión Inicial						
Aporte Inicial de Capital Propio	\$ (10.000,00)					
Inversion Capital Propio						
Pagos Intereses Prestamo		\$ (5.448,52)	\$ (4.445,98)	\$ (3.340,65)	\$ (2.122,01)	\$ (778,42)
Flujo Neto Financiero		\$ (5.448,52)	\$ (4.445,98)	\$ (3.340,65)	\$ (2.122,01)	\$ (778,42)
UTILIDAD ANTES DE REPARTO A TRABAJADORES		\$ 36.364,33	\$ 53.277,10	\$ 57.443,68	\$ 63.258,21	\$ 67.976,83
15% Participacion de Trabajadores		\$ (5.454,65)	\$ (7.991,56)	\$ (8.616,55)	\$ (9.488,73)	\$ (10.196,52)
UTILIDAD ANTES IMPUESTO A LA RENTA		\$ 30.909,68	\$ 45.285,53	\$ 48.827,13	\$ 53.769,48	\$ 57.780,31
Impuesto a la Renta 25%		\$ (7.727,42)	\$ (11.321,38)	\$ (12.206,78)	\$ (13.442,37)	\$ (14.445,08)
UTILIDAD NETA		\$ 23.182,26	\$ 33.964,15	\$ 36.620,35	\$ 40.327,11	\$ 43.335,23
(+) Depreciaciones		\$ 1.598,46	\$ 1.598,46	\$ 1.598,46	\$ 216,90	\$ 216,90
(+) Amortizaciones		\$ 1.903,62	\$ 1.903,62	\$ 1.903,62	\$ 1.903,62	\$ 1.903,62
Egresos Financieros		\$ (9.778,60)	\$ (10.781,14)	\$ (11.886,46)	\$ (13.105,11)	\$ (14.448,69)
FLUJO DE EFECTIVO LIBRE	\$ (70.000,00)	\$ 16.905,75	\$ 26.685,10	\$ 28.235,97	\$ 29.342,52	\$ 31.007,06

Nota. En la tabla se puede observar el Flujo de cada proyectado a cinco años.

Figura 68
VAN

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Flujos	\$ 16.905,75	\$ 26.685,10	\$ 28.235,97	\$ 29.342,52	\$ 31.007,06
Valores Actuales	\$ 15.460,96	\$ 22.318,90	\$ 21.597,76	\$ 20.526,05	\$ 19.836,75
Sum V. Actuales	\$ 99.740,42				
VAN	\$ 29.740,42				

Nota. En la tabla se puede observar el VAN.

De acuerdo con el análisis realizado se considera al proyecto actual rentable con un Valor actual neto (ver figura #68) de USD\$29.740,42 considerando además el estado de la economía a nivel general.

Figura 69
TIR y TMAR

$$TMARMixta = \frac{MontoFinanciado}{InversiónTotal} \times i_{bancaria} + \frac{Inversión}{InversiónTotal} \times TMAR$$

Inflación Septiembre 2020	-0,16%	INEC	TMAR	9,34%
Riesgo país Septiembre 2020	9,52%	BCE	TMARproyecto	9,73%
			VAN	\$ 29.740,42
			TIR	23,24%

Nota. En la tabla se puede observar el TIR y TMAR.

En consideración a la tasa inflacionaria proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y el nivel de riesgo país proporcionado por el Banco Central del Ecuador se obtiene que la Tasa Interna de Retorno (TIR) es superior a la Tasa Mínima Atractiva de retorno (TMAR), ver figura #69, lo cual sustenta la rentabilidad del proyecto.

Figura 70
Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS					
Al 31 de Diciembre del 201x					
CUENTA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS					
Ingresos	\$ 151.374,03	\$ 177.350,28	\$ 186.217,80	\$ 195.528,69	\$ 205.305,12
Total Ingresos	\$ 151.374,03	\$ 177.350,28	\$ 186.217,80	\$ 195.528,69	\$ 205.305,12
Total Ingresos Operativos	\$ 151.374,03	\$ 177.350,28	\$ 186.217,80	\$ 195.528,69	\$ 205.305,12
Egresos Operativos					
Pagos Administrativos y sueldos	\$ (52.072,57)	\$ (55.951,95)	\$ (58.749,55)	\$ (61.687,02)	\$ (64.771,37)
Pagos de Venta	\$ (1.434,00)	\$ (1.505,70)	\$ (1.580,99)	\$ (1.660,03)	\$ (1.743,04)
Pagos Operativos	\$ (52.552,52)	\$ (58.667,47)	\$ (61.600,85)	\$ (64.680,89)	\$ (67.914,93)
Gastos de Depreciacion	\$ (1.598,46)	\$ (1.598,46)	\$ (1.598,46)	\$ (216,90)	\$ (216,90)
Gastos de Amortizacion	\$ (1.903,62)	\$ (1.903,62)	\$ (1.903,62)	\$ (1.903,62)	\$ (1.903,62)
Total Egresos Operativos	\$ (109.561,18)	\$ (119.627,21)	\$ (125.433,46)	\$ (130.148,47)	\$ (136.549,87)
Neto Operativo	\$ 41.812,85	\$ 57.723,07	\$ 60.784,33	\$ 65.380,22	\$ 68.755,25
Inversion Capital Propio					
Pagos Intereses Prestamo	\$ (5.448,52)	\$ (4.445,98)	\$ (3.340,65)	\$ (2.122,01)	\$ (778,42)
UTILIDAD ANTES DE REPARTO A TRABAJADORES	\$ 36.364,33	\$ 53.277,10	\$ 57.443,68	\$ 63.258,21	\$ 67.976,83
15% Participacion de Trabajadores	\$ (5.454,65)	\$ (7.991,56)	\$ (8.616,55)	\$ (9.488,73)	\$ (10.196,52)
UTILIDAD ANTES IMPUESTO A LA RENTA	\$ 30.909,68	\$ 45.285,53	\$ 48.827,13	\$ 53.769,48	\$ 57.780,31
Impuesto a la Renta 25%	\$ (7.727,42)	\$ (11.321,38)	\$ (12.206,78)	\$ (13.442,37)	\$ (14.445,08)
SUPERAVIT (Excedente en Resultados)	\$ 23.182,26	\$ 33.964,15	\$ 36.620,35	\$ 40.327,11	\$ 43.335,23

Nota. En la tabla se puede observar el estado de resultados.

Figura 71
Estado de situación financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA					
Al 31 de Diciembre del 20XX					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS					
Activo Corriente					
Caja - Bancos	\$ 69.935,30	\$ 96.620,39	\$ 124.856,36	\$ 154.198,89	\$ 185.205,95
Activo Fijo					
Muebles y Enseres	\$ 1.205,00	\$ 1.205,00	\$ 1.205,00	\$ 1.205,00	\$ 1.205,00
Maquinarias y equipos	\$ 29,99	\$ 29,99	\$ 29,99	\$ 29,99	\$ 29,99
Equipos de Computación	\$ 6.217,34	\$ 6.217,34	\$ 6.217,34	\$ 6.217,34	\$ 6.217,34
Activo Diferido					
Gastos de Pre-Operación	\$ 9.518,12	\$ 9.518,12	\$ 9.518,12	\$ 9.518,12	\$ 9.518,12
Depreciación Acumulada	\$ (1.598,46)	\$ (3.196,92)	\$ (4.795,39)	\$ (5.012,29)	\$ (5.229,19)
Amortización Acumulada	\$ (1.903,62)	\$ (3.807,25)	\$ (5.710,87)	\$ (7.614,50)	\$ (9.518,12)
TOTAL	\$ 83.403,66	\$ 106.586,67	\$ 131.320,56	\$ 158.542,56	\$ 187.429,09
PASIVOS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Corriente					
Obligaciones Financiera	\$ 50.221,40	\$ 39.440,26	\$ 27.553,80	\$ 14.448,69	\$ -
TOTAL	\$ 50.221,40	\$ 39.440,26	\$ 27.553,80	\$ 14.448,69	\$ -
PATRIMONIO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Capital propio	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00
Utilidad Neta	\$ 23.182,26	\$ 33.964,15	\$ 36.620,35	\$ 40.327,11	\$ 43.335,23
Utilidad Retenida	\$ -	\$ 23.182,26	\$ 57.146,41	\$ 93.766,76	\$ 134.093,87
TOTAL	\$ 33.182,26	\$ 67.146,41	\$ 103.766,76	\$ 144.093,87	\$ 187.429,10
PASIVO + PATRIMONIO	\$ 83.403,66	\$ 106.586,68	\$ 131.320,56	\$ 158.542,56	\$ 187.429,10

Nota. En la tabla se puede observar el estado de situación financiera.

Legislación

Con respecto a la legislación de la República del Ecuador existen varios aspectos a tomar en cuenta:

- Se necesita realizar los pasos para constituir una empresa (página #31) y obtener todos los permisos necesarios para que la empresa pueda iniciar sus operaciones.
- Al ser un emprendimiento, sus tasas de interés en los préstamos son bajas.
- El servicio de intermediación, en donde la empresa cobra una comisión por proyecto, esta grava el 12% en su servicio.

Impacto social y ambiental

Impacto social

Esta herramienta o APP, que administra servicios profesionales, contribuye a la PEA de Guayaquil, que, por medio de un solo canal electrónico, pueda buscar, contratar, pagar y calificar servicios profesionales, y a los profesionales a ofrecer sus servicios.

Impacto ambiental

El compromiso con el medio ambiente hace que todos los procesos de la empresa sean electrónicos, por lo que el uso de recursos no renovables es ínfimo, en comparación con otras empresas.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo investigativo, se ha podido diagnosticar las condiciones en las que se desenvuelve el mercado laboral en la ciudad de Guayaquil, así como la dificultad que tienen los profesionales para encontrar trabajo por destajo. En base a estos resultados, se fundamenta la necesidad de una aplicación móvil que viabilice la comunicación, coordinación de aquellos profesionales que deseen ofertar su trabajo con sus potenciales clientes que deseen contratarlos de forma fácil, rápida y segura.

Por otro lado, se consiguió determinar los principios teóricos y conceptuales que fundamentan la presente investigación. Entre las cuales se resalta la teoría de la administración, las teorías motivacionales y las teorías de marketing y en cuanto a la conceptualización se estableció las *APP*, lenguaje de programación, NativeScript, entre otros; por tal motivo se puede concluir que se ha cumplido con el primer objetivo específico.

Así también, con la finalidad de cumplir con el segundo objetivo específico del presente proyecto se identificaron las condiciones referenciales y la normativa legal que rige el mercado. destacando las *APPs* exitosas que administran profesionales, el uso de aplicaciones móviles en el Ecuador, los requisitos para la construcción de una compañía y las Leyes orgánicas de justicia laboral y de telecomunicaciones.

Adicionalmente, en base a resultados obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta aplicada a una muestra representativa de la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil, se ha cumplido el tercer objetivo específico al determinar que existe un excelente nivel de aceptación acerca del uso de una aplicación móvil que administre servicios profesionales, considerando que es una manera fácil y rápida tanto de ofrecer los servicios profesionales como para quienes están buscando contratarlos.

Del mismo modo, se formuló el planteamiento metodológico del análisis situacional y el diseño de la aplicación móvil que oferte los servicios profesionales de mayor demanda a la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil como lo establece el cuarto objetivo específico. Pues se analizó el público meta, los factores de éxito del proyecto, el análisis de la competencia, la construcción de la marca y la construcción de la interfaz de la aplicación móvil y el objetivo de la misma.

Finalmente, se ha propuesto el diseño de una aplicación móvil que permitiría viabilizar comercialmente la administración de prestación de servicios profesionales para la ciudad de Guayaquil, y de acuerdo a este estudio se puede concluir que el desarrollo y aplicación de este tipo de *APP* tendría una gran acogida en el mercado objetivo residente en esta ciudad, especialmente por parte de la población económicamente activa y que con una buena administración y aplicación de las correctas estrategias de marketing, podría ser muy exitosa, con el potencial de convertirse en la herramienta líder en el mercado de empleo por destajo, incluso con proyecciones regional y nacional; cumpliendo así con el quinto objetivo específico de la presente investigación.

Recomendaciones

Se recomienda de acuerdo con el trabajo realizado sobre las condiciones en las que se desenvuelve el mercado laboral, y la dificultad que tienen los profesionales para encontrar trabajo por destajo de la ciudad de Guayaquil que se implemente una APP que administre servicios profesionales.

Una vez lograda la aceptación en Guayaquil, el mercado en que el estudio está enfocado se recomienda que la aplicación pueda ser usada a nivel nacional, ya que casi todo el país vive la misma realidad, implementando mayor seguridad de los servicios brindados para el usuario.

El marketing debe estar enfocado siempre a marca ciudad, con la finalidad de vincular las raíces de los ciudadanos con la empresa. Así también, se debe analizar la expansión de la idea de negocio hacia otros países. Para lo cual cabe mencionar que el éxito de este proyecto además de asegurar la transacción entre clientes y profesionales es la verificación del perfil, por lo que su éxito de expansión es seguir este esquema.

Finalmente, se recomienda analizar constantemente nuevas TICs que permitan abaratar costos, o automatizar ciertos procesos, como el de verificación de estudios universitarios, realizando una consulta directa a la *SENESCYT* sobre los estudios de una determinada persona.

Referencias

- Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (2013). *Ley Orgánica de Comunicación* (T.6369-SNJ-13-543; p. 24). Asamblea Nacional de La República del Ecuador. https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/ley_organica_comunicacion.pdf
- Aguilar, L., Arias, J. A., Villa, G. A., & Arenas Arenas, Ó. H. (2016). *Programación teoría y aplicaciones*. Sello Editorial de la Universidad de Medellín. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/2724>
- Almorsy, M., Grundy, J., & Müller, I. (2016). *An Analysis of the Cloud Computing Security Problem* (arXiv:1609.01107). arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1609.01107>
- Amazon Web Services, Inc. (2018, enero 11). *Las réplicas de lectura de Amazon RDS ya son compatibles con las implementaciones Multi-AZ*. Amazon Web Services, Inc. <https://aws.amazon.com/es/about-aws/whats-new/2018/01/amazon-rds-read-replicas-now-support-multi-az-deployments/>
- Araya, L., & Pedreros, M. (2014). Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, 0(142). <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i142.14301>
- Asamblea Nacional. (2015). *Ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento del trabajo en el hogar* (Registro Oficial N° 483; p. 16). https://oig.cepal.org/sites/default/files/ecuador_-_ley_org._para_la_justicia_labora_y_reconocimiento_del_trabajo_en_el_hogar.pdf

Banco Central del Ecuador. (2020, octubre 1). *Tasas de Interés*.

<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

Banco Mundial. (2022, noviembre 27). *Ecuador: Panorama general* [Text/HTML]. World Bank.

<https://www.bancomundial.org/es/country/ecuador/overview>

Bayón, F. (2015, mayo 6). ¿Qué es una App? *Escuela de organización industrial*.

<https://www.eoi.es/blogs/fernandobayon/>

Beautify. (2022, noviembre 25). *Servicios de Belleza a Domicilio en Quito—Ecuador—Beautify*.

Servicios de Belleza a Domicilio en Quito - Ecuador - Beautify. <https://beautify.ec>

Bonillo Muñoz, D., & Nieto González, F. J. (2010). *La satisfacción laboral como elemento*

motivador del empleado. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/2421>

Breitbarth, W. (2019). *The Power Formula for LinkedIn Success (Fourth Edition - Completely*

Revised): Kick-start Your Business, Brand, and Job Search. Greenleaf Book Group.

Chase, R. B. (2009). *Administración de operaciones*. Mc Graw Hill. <http://up->

[rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1330](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1330)

Coello, H. S. A., Manzaba, D. M. I., & García, K. A. M. (2016). La ciencia de la administración

de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 421-431.

Col, J. J. del. (2007). *Diccionario auxiliar: Español-latino para el uso moderno del Latín*. José

Juan Del Col.

Collier, D., & Evans, J. (2014). *AO Administración de operaciones* (5ta ed.). Cengage Learning.

https://issuu.com/cengagelatam/docs/ao5_issuu

- Conector Startup Accelerator. (2018, noviembre 5). *HEYGO, la app donde buscar y anunciar servicios gratis*. Conector Startup Accelerator. <https://www.conector.com/heygo-la-app-donde-buscar-y-anunciar-servicios-gratis/>
- Conquito. (2019, junio 19). *YANA: el servicio de limpieza por APP que revoluciona el mercado*. Conquito. <https://conquito.org.ec/yana-el-servicio-de-limpieza-por-app-que-revoluciona-el-mercado/>
- EAE Business School. (2020). *Las razones del éxito de LinkedIn*. EAE Business School. <https://www.eaeprogramas.es/blog/marketing/las-razones-del-exito-de-linkedin>
- El Comercio. (2019, julio 22). Los jóvenes entre 15 y 24 años de edad son los que más dificultad tienen de conseguir empleo -. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/jovenes-oportunidades-laborales-quito.html>
- El Telégrafo. (2015, octubre 2). El sector profesional despunta y abona al crecimiento del 1% del PIB en Ecuador. *El Telégrafo*. https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/1/el-sector-profesional-despunta-y-abona-al-crecimiento-del-1-del-pib-en-ecuador?__cf_chl_jschl_tk__=f5eba0351053bb3563678b37b533fc8d4dfe8900-1582203992-0-AV2-sHChR7TBRkdXILOOTFJH1Q8Z5I4b4_EzoVWaARD3mXlmKwa
- El Universo. (2018a, agosto 14). ¿Cómo crear una empresa en Ecuador? *El Universo*. <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/08/13/nota/6904184/como-crear-empresa-ecuador>
- El Universo. (2018b, septiembre 23). 28% de los desempleados tienen estudios superiores en Ecuador. *El Universo*.

<https://www.eluniverso.com/noticias/2018/09/23/nota/6964475/28-desempleados-tienen-estudios-superiores-ecuador>

El Universo. (2019a, diciembre 27). *Salario Básico de Ecuador se fija en \$400 para 2020* / *Economía | Noticias | El Universo*. El Universo.

<https://www.eluniverso.com/noticias/2019/12/27/nota/7667652/salario-basico-2020-se-fija-400/>

El Universo. (2019b, diciembre 29). Conozca cuáles son las ‘apps’ más descargadas de la última década. *El Universo*.

<https://www.eluniverso.com/larevista/2019/12/29/nota/7669173/conozca-cuales-son-apps-mas-descargadas-ultima-decada>

El Universo. (2020, julio 29). Desempleo: Casi 270 000 contratos terminados durante la pandemia en Ecuador. *El Universo*.

<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/07/29/nota/7923219/desempleo-pandemia-coronavirus-ecuador-2020-contratos-terminados>

Fernández. (2019, octubre 18). *Sistemas operativos para PC: Cuota de mercado mundial en tercer trimestre de 2022*. Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/576870/cuota-de-mercado-mundial-de-los-sistemas-operativos/>

Frederick Tylor. (1911). *La administración científica: Contexto, realidad y mitos*. Universidad Autónoma Metropolitana (México). Unidad Azcapotzalco.

<http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/2955>

García, J. S. (2010). Marketing para ciudades: Las ciudades también se venden, las ciudades también son productos. *Pensar la Publicidad. Revista Internacional de Investigaciones Publicitarias*, 4(1), Art. 1.

- Google Forms. (2022, noviembre 25). *Propuesta metodológica para la administración de servicios profesionales a través de una aplicación móvil (APP) colaborativa para la ciudad de Guayaquil*. Google Docs.
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSezOC4u86DzDIGQR9bDLuAsl9UtZ15rIUaKax_CcazAPyvW9w/viewform?usp=forms_home&ths=true&usp=embed_facebook
- Google Play. (2022). *Yana—Apps on Google Play*.
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kradac.yanaapp&hl=en_US&gl=US
- Huilcapi, M. R., Castro, G. A., & Jácome, G. A. (2017). Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
- Ideas Creativas. (2019, mayo 13). Porqué desarrollar una aplicación móvil en Ecuador. *Ideas Creativas*. <https://ideascreativas.com.ec/blog/desarrollar-una-app-en-ecuador-con-estadisticas/>
- Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual. (2019, julio 12). *¿Cómo registro una marca? – Servicios* [Oficial]. Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual.
<https://www.derechosintelectuales.gob.ec/como-registro-una-marca/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2014, mayo 16). *1,2 millones de ecuatorianos tienen un teléfono inteligente (Smartphone)*. Instituto Nacional de Estadística y Censos.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/12-millones-de-ecuatorianos-tienen-un-telefono-inteligente-smartphone/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). *Encuesta Multipropósito sobre tecnologías de la información y comunicación*. Instituto Nacional de Estadística y Censos.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web->

inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2019/201912_Principales_resultados_Multiproposito_TIC.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022, julio 22). *Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC* /. Instituto Nacional de Estadística y Censos.

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:kDRVmuwCJckJ:https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic/&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Fascículo Provincial Guayas* (Resultados del CENSO 2010 de población y vivienda en el Ecuador). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2013, enero 10). *INEC presenta sus proyecciones poblacionales cantonales* /. Instituto Nacional de Estadística y Censos.

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-presenta-sus-proyecciones-poblacionales-cantonales/>

Intriago, Arteaga, & Mendoza. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de la ciencias*, 2(4), 421-431.

Inversor Latam. (2018, octubre 3). *Compras online, en América Latina el 38% ya se realizan desde dispositivos móviles* / *Inversor Latam*. Inversor Latam.

<https://inversorlatam.com/compras-online-en-america-latina-el-38-ya-se-realizan-desde-dispositivos-moviles/>

Krajewski, L. J., & Ritzman, L. P. (2000). *Administración de operaciones: Estrategia y análisis ; incluye CD*. Pearson Educación.

- Landeta, D. (2020, agosto 8). 1 millón de ecuatorianos está en el desempleo a junio del 2020, según información del INEC. *El Comercio*.
<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/desempleo-subio-ecuador-informalidad-crisis.html>
- López, G. M. V. (2015). *Informática básica: Sistema operativo, Internet y correo electrónico. Manual teórico*. Editorial CEP.
- López, M. A. (2018, octubre 2). *Estudios: El 38% de las compras en América Latina ya se realizan desde dispositivos móviles*. América Retail. <https://www.america-retail.com/estudios/estudios-el-38-de-las-compras-en-america-latina-ya-se-realizan-desde-dispositivos-moviles/>
- MDN Web Docs. (2020, marzo 4). *JavaScript | MDN*. MDN Web Docs.
<https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/JavaScript>
- Mell, P., & Grance, T. (2011). *The NIST Definition of Cloud Computing*. 7.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones, n.º Registro Oficial N° 439, 40 (2015), Tercer Suplemento.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020a). *Ecuador continúa creciendo en tecnología – Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. Gobierno de la República del Ecuador.
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-continua-creciendo-en-tecnologia/>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020b). *Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador 2016—2021*.
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/Plan-de-Telecomunicaciones-y-TI..pdf>

Morales, A. M. M. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(2), 81-86.

Nannys Home. (2022, noviembre 25). *Nosotros*. Nannys Home.

<http://www.nannyecuador.com/sobre-nosotros/>

Naranjo, M. L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 153-170.

<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510>

Oñate, S. (2019, 31). El comercio electrónico duplicó ventas en dos años. *El Comercio*.

<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/comercio-electronico-ventas-ecuador-estudio.html>

Orozco. (2020, enero 16). 115 782 personas perdieron el trabajo formal en Ecuador durante el 2019. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/desempleo-cifras-inec-ecuador.html>

Pimienta, Orden, & Estrada. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México :

Pearson. <https://ucsg.vstbridge.com/#/book->

[details/9786073244336?lastPageName=Resultados%20de%20la%20b%20C3%BA%20queda](https://ucsg.vstbridge.com/#/book-details/9786073244336?lastPageName=Resultados%20de%20la%20b%20C3%BA%20queda)

Quillupangui, S. (2015, enero 3). La oferta de las Apps de servicio aumenta en el Ecuador. *El*

Comercio. <https://www.elcomercio.com/tendencias/tecnologia/oferta-apps-servicio-aumenta-ecuador.html>

Quintero, J. R. (2007). *Teoría de las Necesidades de Maslow*. 7.

Ramírez, C., & Ramírez, M. (2002). *Fundamentos de administración*. Ecoe Ediciones.

- Revista La Vanguardia. (2016, enero 13). HeyGo, una aplicación colaborativa para buscar y ofrecer servicios. *La Vanguardia*.
<https://www.lavanguardia.com/tecnologia/20160113/301376643672/heygo-aplicacion-servicios.html>
- Revista Líderes. (2020, octubre 8). *El desarrollo y descargas de 'apps' se incrementaron*.
Revista Líderes. <http://www.revistalideres.ec/lideres/desarrollo-descargas-apps-incrementaron-consumo.html>
- Santrock, J. (2013). *Psicología de la Educación 5ED* (5.^a ed.). McGraw-Hill.
https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=5729
- Statista Research Department. (2016, junio 1). *Smartphones: Cuota de mercado por sistema operativo 2014-2020*. Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/600731/cuota-de-mercado-de-sistemas-operativos-para-smartphones-por-pedidos--2020/>
- Superintendencia de Compañías. (2017). *Ley de Compañías* (Ley de Compañías 312 de 05-nov.1999; p. 109). https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Superintendencia de compañías. (2020). *Registro de sociedades de interés público | Ecuador— Guía Oficial de Trámites y Servicios*. Superintendencia de compañías.
<https://www.gob.ec/scvs/tramites/registro-sociedades-interes-publico>
- Talancón, H. P. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*. 1-16.

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52519449/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION-libre.pdf?1491519650=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_pequeno_libro_de_la_motivacion.pdf&Expires=1673502441&Signature=TBiAPUBcbKRhQnPdmNmJZ5kaIlZGx9IxLWRqH8n8Bh5xjL0msZp02pw~z195ca4Se5mXKWVL24nJfQ~Lk1zdVpwYOVjzaByfaC6tewOaAN~Eb3xmQMzLnqGtPuf4MnocmqBQgGPUG3~-nEB2BursGc-b2RW-IU8tdAYFEws~OOnkSx8KVdr-NGiFR6kEPGb~gYh3yh3S9CVjo~A49t0kLu62xfMOcV7BRd5JZWjLPXUv~ZzEDir3fd6ZzWXIVBq4ruaDaZm3GL0mAdd7d70CqhROoMxg5ZRFTUnJJqPxnOKcPkmNAGGNqwl42ei0kJj0-sYOO8v-BL1aHGXAe0jA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Ulloa, A. (2018). *Bases comunicativas para potenciar la interacción las empresas y los usuarios de los sitios web empresariales para hacer uso del comercio electrónico* [Tesis Doctoral]. Universidad de La Habana: Cuba.

Valladares, S. M., Vicuña, A. M., Soto, C. M., & Jara, G. S. (2022). La planificación estratégica como mejora del desempeño docente en Perú. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(22), 238-245.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.331>

Vassos. (1996). *Strategic Internet Marketing*. Macmillan Computer Publishing (a Pearson Education company). <https://www.bookdepository.com/es/Strategic-Internet-Marketing-T-Vassos/9780789708274>

Workana. (2019). *Workana Empresas—Reporte Workana*. Workana.

<https://go.workana.com/reporte-workana-es/>

Workana. (2020, septiembre 22). *What do we do?* Workana. <https://www.workana.com/en/about>

Yejas, D. A. A. (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de marca ciudad.

Revista Escuela de Administración de Negocios, 80, Art. 80.

<https://doi.org/10.21158/01208160.n80.2016.1457>

Zegarra Casas, P. (2022). Sílabo de Administración de operaciones. *Universidad Continental*.

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/2960>

Apéndices

Apéndice A: Hogares con teléfono fijo y celular

Figura 72

Hogares con teléfono fijo y celular (2012 – 2017)



Nota. En el presente gráfico se puede observar los hogares con teléfono fijo y celular (2012 – 2017). Tomado de (Ideas Creativas, 2019) <https://ideascreativas.com.ec/blog/desarrollar-una-app-en-ecuador-con-estadisticas/>

Apéndice B: Figuras del análisis de competencia

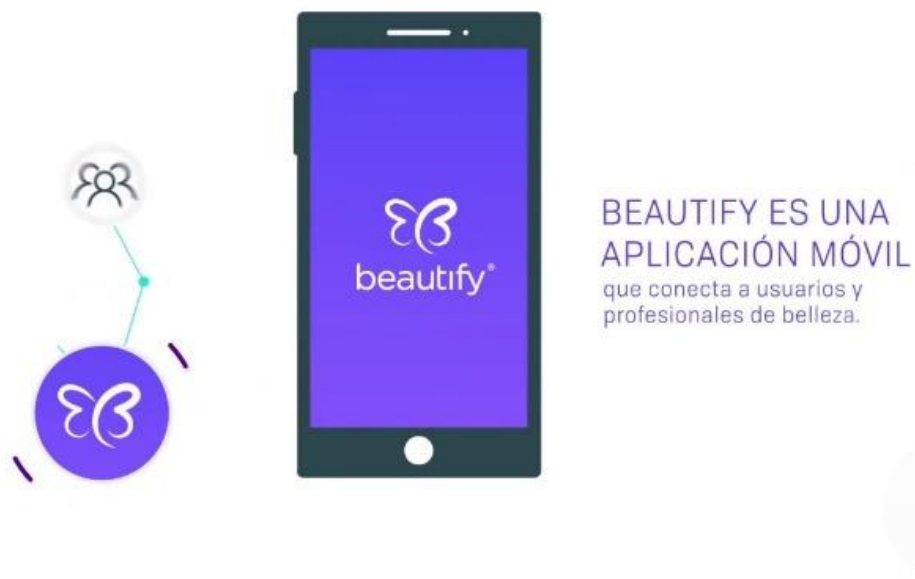
Figura 73

YANA: App de servicio de limpieza



Nota. En el presente gráfico se puede observar la app de Yana. Tomado de (Google Play, 2022) https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kradac.yanaapp&hl=en_US&gl=US

Figura 74
Belleza, Salud y Bienestar



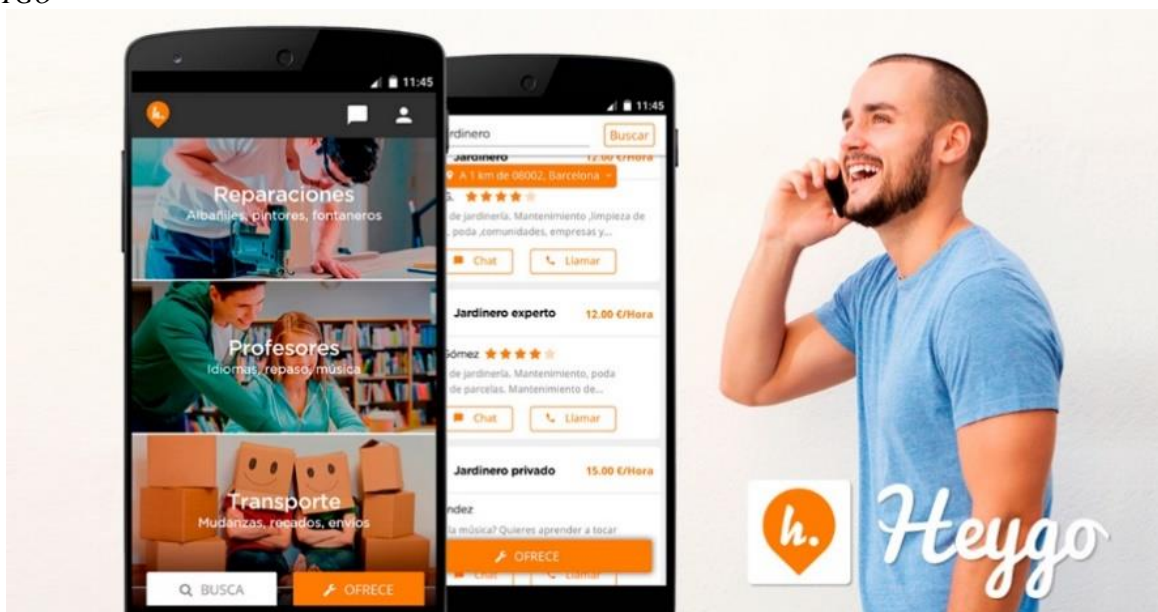
Nota. En el presente gráfico se puede observar a Belleza, salud y bienestar. Tomado de (Beautyfy, 2022)
<https://beautify.ec>

Figura 75
Nannyecuador



Nota. En la presente figura se puede observar Nany Ecuador. Tomado de (Nannys Home, 2022)
<http://www.nannyecuador.com/sobre-nosotros/>

Figura 76
HEYGO



Nota. En la presente figura se puede observar Heygo. Tomado de (Conector Startup Accelerator, 2018) <https://www.conector.com/heygo-la-app-donde-buscar-y-anunciar-servicios-gratis/>

Apéndice C: Cuestionario IBMM

Tabla 22
Calificación según su correspondencia relativa del cuestionario IBMM

<i>Correspondencia relativa</i>	<i>Calificación</i>
Baja	0 o 1
Intermedia baja	2, 3 o 4
Intermedia alta	5, 6 o 7
Alta	8, 9 o 10

Nota. En la presente tabla se puede observar la Calificación según su correspondencia relativa del cuestionario IBMM.

Tabla 23
Cuestionario IBMM

<i>ITEM</i>	<i>Puntaje</i>	<i>Puntaje</i>	<i>Puntaje</i>
	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>
<i>El mercado meta producto</i>	51	51	51
1 ¿El producto está dirigido a usuarios de computadora?	7	7	7
Calificación baja:			

Dirigido a no usuarios de computadora			
Calificación intermedia baja:			
Dirigido a usuarios ocasionales			
Calificación intermedia alta:			
Dirigido a usuarios de computadora en el hogar y la oficina	7	7	7
Calificación alta:			
Dirigido a usuarios avanzados de computadoras en el hogar y la oficina			
2 ¿Atrae su producto/servicio a un mercado meta con un nivel de estudios más alto que el promedio?	10	10	10
Calificación baja:			
Mercado objetivo sin estudios			
Calificación intermedia baja:			
Mercado objetivo con nivel de estudios menor que el promedio			
Calificación intermedia alta:			
Mercado objetivo con nivel de estudios promedio			
Calificación alta:			
Mercado objetivo con nivel de estudios mayor que el promedio	10	10	10
3 ¿Es fácil identificar el mercado objetivo y llegar a él con Internet?	7	7	7
Calificación Baja:			
No se puede identificar ni llegar a él			
Calificación intermedia baja:			
Es difícil identificarlo y llegar a él			
Calificación intermedia alta:			
Es hasta cierto punto fácil identificarlo y llegar a él	7	7	7
Calificación alta:			
Es fácil identificarlo y llegar a él			
4 ¿Los usuarios de Internet son parte del mercado objetivo?	10	10	10
Calificación baja:			
No son parte del mercado objetivo			
Calificación intermedia baja:			

No son parte minoritaria del mercado objetivo			
Calificación intermedia alta:			
Son una parte mayoritaria del mercado objetivo			
Calificación alta:			
Son el 100% de mercado objetivo	10	10	10
5 ¿Su producto-servicio está orientado a hombres o a mujeres en cuanto a su compra y uso?	10	10	10
Calificación baja:			
Compran y usan el producto solamente mujeres (o se tiene como mercado objetivo países asiáticos con tasa baja de uso femenino de internet)			
Calificación intermedia baja:			
El producto lo usarán hombres; pero la mujer tiende a comprarlo			
Calificación intermedia alta:			
Compran y usa el producto sólo hombres			
Calificación alta:			
Compran y usa el producto tanto hombre como mujeres	10	10	10
6 ¿Resulta atrayente su ofrecimiento para un mercado meta de personas con ingresos mayores que el promedio?	7	7	7
Calificación baja:			
Mercado objetivo con ingresos mínimos			
Calificación intermedia baja:			
Mercado objetivo con ingresos menores que el promedio			
Calificación intermedia alta:			
Mercado objetivo con ingresos promedio	7	7	7
Calificación alta:			
Mercado objetivo con ingresos mayores que el promedio			
El producto/servicio	63	71	66
1 ¿Está relacionado con computadoras?	7	7	7
Calificación baja:			
No está relacionado con computadoras			
Calificación intermedia baja:			

Está relacionado hasta cierto punto con computadoras			
Calificación intermedia alta:			
Está relacionado de manera primordial con computadoras	7	7	7
Calificación alta:			
Es una computadora			
2 ¿Es necesario ver físicamente, “probar” o tocar el producto/servicio, antes de tomar la decisión de compra?	4	7	7
Calificación baja:			
Es necesario verlo, probarlo o tocarlo			
Calificación intermedia baja:	4		
Muchos compradores querrán verlo, probarlo o tocarlo			
Calificación intermedia alta:		7	7
Algunos compradores querrán verlos, probarlos o tocarlo			
Calificación alta:			
Es necesario verlo, probarlo o tocarlo			
3 ¿Es el producto-servicio sencillo o completo de entender, configurar y ordenar? ¿Puede automatizarse este proceso?	10	10	10
Calificación Baja:			
Entenderlo, configurarlo y ordenarlo es complejo, y la automatización de este proceso en Internet/Web es difícil			
Calificación intermedia:			
Entenderlo, configurarlo y ordenarlo es sencillo			
Calificación alta:			
Entenderlo configurarlo y ordenarlo es sencillo; pero resulta fácil simplificarlo todo ello en Internet/Web	10	10	10
4 ¿Cuál es la naturaleza del producto? ¿Se trata de un producto físico, un servicio físico, un servicio virtual, o de propiedad intelectual?	7	7	7
Calificación baja:			
Servicio físico			
Calificación intermedia baja:			
Producto físico			
Calificación intermedia alta:			
Servicio virtual	7	7	7

Calificación alta: Propiedad intelectual			
5 ¿Se trata de un producto/servicio de alta tecnología o poco tecnificado?	7	7	7
Calificación baja: Poco tecnificado			
Calificación intermedia: Medianamente tecnificado	7	7	7
Calificación alta: De alta tecnología			
6 ¿Se trata de un producto estandarizado?	4	4	4
Calificación baja: No			
Calificación intermedia baja: Sería posible estandarizarlo	4	4	4
Calificación intermedia alta: Está cerca de ser un producto estandarizado			
Calificación alta: Si			
7 ¿Es el producto un nuevo invento con característica o funciones distintivas?	10	10	10
Calificación baja: No es un nuevo invento ni tiene características distintivas			
Calificación intermedia baja: Es un nuevo invento; no tiene características distintivas o que le brinden ventajas competitivas			
Calificación intermedia alta: No es un nuevo invento; posee características distintivas			
Calificación alta: Es un nuevo invento y tiene características distintivas	10	10	10
8 ¿Se trata de un producto/servicio que interese a nivel mundial?	10	10	10
Calificación baja: Interesa sólo a nivel local o regional			
Calificación intermedia baja: Interesa a un solo país			

Calificación intermedia alta: Interesa a varios países			
Calificación alta: Interesa a nivel mundial	10	10	10
9 ¿Se trata de un producto/servicio con un nicho de mercado muy específico a nivel mundial?	4	9	4
Calificación baja: No tiene nicho			
Calificación intermedia baja: Si tiene un nicho	4		4
Calificación alta: Tiene un nicho muy específico		9	
Marca	1	10	4
1 ¿Es un producto de una marca y compañía conocida?	1	10	4
Calificación baja: De marca y compañía desconocidas	1		
Calificación Intermedia baja: Marca muy conocida de una compañía desconocida			4
Calificación intermedia alta: Marca desconocida de una compañía muy conocida			
Calificación alta: De marca y compañía muy conocida		10	
Distribución	9	18	16
1 ¿Hay ofrecimientos competitivos y fácilmente disponible a través de los canales convencionales (establecimientos minoristas) a nivel local?	8	8	8
Calificación baja: Hay ofrecimientos competitivos y fácilmente disponibles de los canales convencionales a nivel local			
Calificación intermedia baja: Existen ofrecimientos competitivos y disponibles de algunos miembros de los canales convencionales en el nivel regional			
Calificación intermedia alta:			

Existen ofrecimientos competitivos de disponibilidad limitada de algunos miembros de los canales convencionales en el país			
Calificación alta: No existen ofrecimientos competitivos y disponibles de miembros de los canales convencionales en el país	8	8	8
2 ¿Puede su compañía distribuir el producto/servicio a nivel mundial o estaría limitada a los mercados local o nacional?	1	10	8
Calificación baja: Solo distribución local	1		
Calificación intermedia baja: Solo distribución nacional			
Calificación intermedia alta: Distribución nacional y cierta capacidad de distribución en otros países			
Calificación alta: Distribución mundial		10	8
Precio	5	5	5
1 ¿El precio del producto/servicio es alto o bajo?	4	4	4
Calificación baja: Precio muy alto			
Calificación intermedia: Precio muy bajo	4	4	4
Calificación alta: Precio intermedio			
2 ¿Se requieren cambios de precio frecuentes?	1	1	1
Calificación baja: Cambios de precio anuales o con menor frecuencia	1	1	1
Calificación intermedia baja: Cambio de precios trimestrales o semestrales			
Calificación intermedia alta: Cambio de precios semanales o mensuales			
Calificación alta: Cambios de precios a diario o cada hora			

Promoción	4	1	1
1 ¿Se pueden aprovechar la publicidad y promoción de medios convencionales?	4	1	1
Calificación baja: No hay forma de aprovechar la publicidad convencional		1	1
Calificación intermedia: Cierta oportunidad de aprovechar la publicidad convencional	4		
Calificación alta: Oportunidad brillante de aprovechar la publicidad convencional			
Estructura de costos	10	10	10
1 ¿Se obtiene una estructura menor de costo con la mercadotecnia, entrega y servicio al cliente a través de Internet?	10	10	10
Calificación baja: No se generan ahorros en costo con Internet			
Calificación intermedia: Se tiene una estructura de costo menor con Internet			
Calificación alta: Se tiene una estructura de costo mucho menor con Internet	10	10	10
La competencia	1	4	4
1 ¿El producto está ampliamente disponible con otros competidores dentro y fuera de Internet?	1	4	4
Calificación baja: Disponible con competidores dentro y fuera de Internet	1		
Calificación intermedia baja: Disponible solo con competidores en Internet		4	4
Calificación intermedia alta: Disponibles sólo con competidores fuera de Internet			
Calificación alta: No está disponible con competidores ni dentro ni fuera de Internet			
El entorno legal y la demanda	10	10	10
1 ¿Se trata de un producto legalmente disponible y del cual hay gran demanda?	10	10	10

Calificación baja: No disponible legalmente y de escasa demanda			
Calificación intermedia baja: Disponible legalmente y de escasa demanda			
Calificación intermedia alta: No disponible legalmente y de alta demanda			
Calificación alta: Disponible legalmente y de alta demanda	10	10	10
<i>El entorno socio cultural y la demanda del mercado</i>	11	11	11
1 ¿Se trata de un producto cuyo ofrecimiento sea socialmente aceptable y de gran demanda?	10	10	10
Calificación baja: No aceptable socialmente y de escasa demanda			
Calificación intermedia baja: Aceptable socialmente y de escasa demanda			
Calificación intermedia alta: No aceptable socialmente y de alta demanda			
Calificación alta: Aceptable socialmente y de alta demanda	10	10	10
2 ¿Existen algún otro aspecto del ofrecimiento en que el cliente se beneficiaria del anonimato durante el ciclo de venta?	1	1	1
Calificación baja: El anonimato no tiene importancia alguna	1	1	1
Calificación intermedia baja: El anonimato es poco importante			
Calificación intermedia alta: El anonimato sería importante para algunos clientes			
Calificación alta: El anonimato es muy importante			
<i>El entorno político</i>	7	4	4
1 ¿Es tal que los consumidores tendrán acceso abierto e irrestricto a su producto en Internet?	7	4	4

Calificación baja: Es probable que el entorno político lo combata y censure su ofrecimiento			
Calificación intermedia baja: El entorno político no es factor		4	4
Calificación intermedia alta: Podría aprovechar la situación política para dar una posición ventajosa a su producto	7		
Calificación alta: El entorno político es tal que el gobierno promoverá su producto			
<i>El entorno económico</i>	4	4	4
1 ¿Es próspera o no la situación económica? ¿Cuándo es probable que sean mejores las ventas de productos en tiempos de prosperidad o de dificultades económicas?	4	4	4
Calificación baja: La situación económica es difícil y el producto se adecua para venta en condiciones de prosperidad (como los artículos lujo)			
Calificación intermedia baja: La situación económica es difícil y el producto se adecua para venta en tales condiciones (por ejemplo, un servicio de reparación de calzado en vez de otro de venta de zapatos nuevos)	4	4	4
Calificación intermedia alta: La situación económica es próspera y el producto se adecua para la venta en condiciones de dificultades económicas			
Calificación alta: La situación económica es próspera y el producto se adecua para venta en condiciones de prosperidad			
<i>El entorno tecnológico</i>	7	4	4
1 ¿El entorno tecnológico de los países, regiones o ciudades objetivos, en cuanto a infraestructura para Internet y tasa de uso avanzado?	7	4	4
Calificación baja:			

<p>Todos los países, regiones o ciudades objetivos tienen infraestructura escasa para Internet y tasa baja de uso</p> <p>Calificación intermedia baja:</p> <p>Se tiene como mercados objetivos países con infraestructura para internet que va de escasa a adecuada y tasas altas de uso</p> <p>Calificación intermedia alta:</p> <p>Se tiene como mercado objetivo centros urbanos de uno o dos países con infraestructura adecuada para Internet</p> <p>Calificación alta:</p> <p>Se tiene como mercado objetivo varios centros urbanos de diversos países con infraestructura adecuada para Internet y tasa altas de uso</p>	7	4	4
El entorno de la interacción comunicativa	20	20	20
1 ¿Es identificable en el sitio web la forma de hacer el pago para realizar un trámite personal?	10	10	10
<p>Calificación baja:</p> <p>No existe</p> <p>Calificación intermedia baja:</p> <p>Poco entendible</p> <p>Calificación intermedia:</p> <p>Medianamente entendible</p> <p>Calificación alta:</p> <p>Es entendible</p>	10	10	10
2 ¿El proceso comunicativo llevado a cabo dentro del sitio web, permite una interacción adecuada con el usuario?	10	10	10
<p>Calificación baja:</p> <p>No se entiende</p> <p>Calificación intermedia baja:</p> <p>Existe poca Interacción comunicativa con los usuarios</p> <p>Calificación intermedia:</p>			

Medianamente existe una interacción comunicativa dentro del sitio			
Calificación alta:			
Existe una buena interacción comunicativa con los usuarios	10	10	10
Total, de Puntos obtenidos	203	223	210

Nota. En la presente tabla se puede observar el Cuestionario IBMM

Apéndice D: Contenidos de la página y aplicación móvil Operarius

Inicio – www.operarius.ec/

- Slider de los beneficios de la página
- Pasos para contratar servicios profesionales
- Pasos para postular en trabajos

Profesionales

- Profesionales
 - Todos
 - Ingeniero/a mecánica
 - Ingeniero/a en sistemas
 - Ingeniero/a en comercio electrónico
 - Ingeniero/a en diseño digital y multimedia
 - CPA (Contador Público Autorizado)
 - Arquitecto/a
 - Ingeniero/a Civil
 - Abogado/a

- Enfermero/a
- Médico general
- Ginecólogo/a
- Optometrista
- Otros
- Conocimientos
- Calificación
- Trabajos realizados
- Precio por hora
- Profesionales verificados

Se muestran los profesionales, un resumen breve de cada perfil, las habilidades, el precio por hora, cantidad de trabajos realizados y cuando creó el perfil.

Buscar trabajo

- Proyectos según profesión
 - Todos
 - Ingeniero/a mecánica
 - Ingeniero/a en sistemas
 - Ingeniero/a en comercio electrónico
 - Ingeniero/a en diseño digital y multimedia
 - CPA (Contador Público Autorizado)
 - Arquitecto/a
 - Ingeniero/a Civil

- Abogado/a
- Enfermero/a
- Médico general
- Ginecólogo/a
- Optometrista
- Otros
- Conocimientos
- Fecha de la publicación
- Tipo de trabajo
 - Todos
 - Precio fijo
 - Por hora

Muestra una lista de los trabajos disponibles, el título del trabajo, una descripción y los conocimientos requeridos.

¿Cómo funciona?

- Como cliente
 - Publica un proyecto
 - Inicia sesión, si no tienes cuenta <Link Regístrate>.
 - Escoge una profesión
 - Escoge que conocimientos debe tener
 - Escribe un título del proyecto que describa brevemente lo que deseas
 - Describe todo el proyecto

- Objetivos del proyecto
- Tiempo para realizar el proyecto
- Fijar precio estimado a gastar en el proyecto
- Empieza a recibir propuestas de profesionales
- Acepta una propuesta
- Paga el precio máximo pactado
- Recibe tus servicios
- Si existe una diferencia a favor del valor pagado, se intentará devolver por el método cobrado o cualquier otro método de pago que digital; o una diferencia en contra, ósea, tiene que pagar un valor adicional al cobrado con antelación, se procede a cancelar antes de recibir el proyecto terminado.
- Recibe por parte del profesional los <Link Entregables>, si este aplica
- <Link Publica un proyecto ahora>
- Como profesional
 - Crea tu perfil
 - Describe tus conocimientos, en qué te especializas y publica tu portafolio de proyectos realizados
 - Busca proyectos
 - Conoce los diferentes proyectos disponibles
 - El presupuesto, sea este fijo o por hora.
 - El tiempo que se dispone para finalizar el proyecto
 - Mejora tu experiencia laboral
 - Las calificaciones proporcionadas por los clientes es una imagen de tu desempeño, el cual es público para el mundo.

- Crea tu perfil y comienza a trabajar

Regístrate

- Crea una cuenta
 - Nombre completo
 - Email
 - Contraseña
 - Aceptar términos y condiciones
 - Crear cuenta
- ¿Tienes un título profesional y deseas trabajar?
 - Dirección de domicilio
 - Teléfono
 - Número de cédula
 - Adjuntar foto de cédula
 - Escoja su o sus profesiones
 - Ingeniero/a mecánica
 - Ingeniero/a en sistemas
 - Ingeniero/a en comercio electrónico
 - Ingeniero/a en diseño digital y multimedia
 - CPA (Contador Público Autorizado)
 - Arquitecto/a
 - Ingeniero/a Civil
 - Abogado/a
 - Enfermero/a

- Médico general
- Ginecólogo/a
- Optometrista
- Otros
- ¿Su título está registrado en el SENESCYT (Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación)?
- Nota: la verificación podrá tardar hasta 48 horas en ser verificada
- Enviar datos y esperar verificación

Ingresar

- Email
- Contraseña
- Iniciar sesión

Sesión Iniciada

- Perfil personal
 - Nombre completo
 - Teléfono
 - Dirección
 - Métodos de pago
 - Calificación como cliente
- Perfil Profesional
 - Cédula
 - Estudios

- Conocimientos (estudios, habilidades específicas)
- Recomendaciones laborales
- Proyectos
- Proyectos aceptados
- Disputas
- Calificación por sus servicios
- Métodos de recepción de pagos
- Membresías

Publicar proyecto

- Publica un proyecto
 - Escoge una profesión
 - Escoge que conocimientos debe tener
 - Escribe un título del proyecto que describa brevemente lo que deseas
 - Describe todo el proyecto
 - Objetivos del proyecto
 - Tiempo para realizar el proyecto
 - Fijar precio estimado a gastar en el proyecto
 - Empieza a recibir propuestas de profesionales

Nuestra Historia

La presente APP denominada “Operarius”, una aplicación que administra los servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil, nace de los cambios forzados que trajo consigo el año 2020, en donde la realidad actual está inmersa en la tecnología, en donde la información y las transacciones son en tiempo real, y en donde las viejas costumbres quedaron en el pasado,

porque son obsoletas. Este proyecto se afianza en los resultados obtenidos en la investigación de campo, y en el crecimiento de los indicadores de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) a nivel nacional, ya que a través de esta se comercializa, distribuye, ejecuta y almacena, la APP que permitirá ofertar, buscar, contratar y calificar servicios profesionales.

Contáctanos

- Mapa de Google que apunte la geolocalización de la oficina
- Números de teléfonos de la oficina
- Correo/s de atención al cliente
- Otros medios de contactos, Ej: Facebook, Instagram, WhatsApp
- Formulario de contacto
 - Nombre completo
 - Email
 - Teléfono
 - Asunto

Glosario

- **APP** es el método abreviado en inglés de ‘*application*’, o en español ‘aplicación’. Una APP es un programa informático, una herramienta que permite que el usuario realice con ella un determinado tipo de trabajo, lo que le diferencia completamente de los sistemas operativos (Bayón, 2015). Una APP, dependiendo del creador y método de acceso, se puede instalar o ejecutar en línea, en primer caso este requiere de espacio de almacenamiento y memoria para que se instale y ejecute, en el segundo caso solo

requiere de un navegador web compatible, ya que su ejecución depende del hardware del servidor (computación en la nube) donde está alojada la APP, y de la conexión a internet.

- **Computación en la nube o *cloud computing*** en inglés, es un modelo de computación distribuida altamente escalable (elástica) basada en internet en los que se ofrecen recursos computacionales configurables como instancias, algunos de servicios que se ofrece son: redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios (Mell y Grance, 2011). Los recursos en la computación en la nube se pueden aprovisionar y liberar velozmente con un mínimo de esfuerzo de gestión o interacción con el proveedor de servicios; la elasticidad y disponibilidad por replicas (Multi-AZ) son las claves del modelo de computación en la nube (Almorsy et al., 2016).
- **Multi-AZ**, en lo que refiere a computación a la nube, es un servicio de Amazon Web Services, el cual mejora la disponibilidad de las instancias, ya que crea de manera automática una instancia principal y otra de reserva (replica), en la que se distribuyen de manera sincrónica los datos a otros centros de datos disponibles, las cuales tienen infraestructura independiente y físicamente diferente; todo lo anterior sirve para que en el caso de que se produzca un fallo, se lleve a cabo una conmutación por error de manera automática, esto hará que se conecte con el centro de datos disponible en el momento (Amazon Web Services, Inc., 2018).

Centro de ayuda

¿Cómo funciona la liberación automática de fondos?. Operarius puede liberar fondos al profesional de forma automática. Aquí te dejamos el detalle para que sepas cuándo puede suceder:

- Si el cliente recibió el servicio, sea esto digital o presencial, y no se manifiesta (aceptando, rechazando o enviando un mensaje a través del chat al profesional) en el plazo de 15 días corridos, Operarius liberará automáticamente los fondos correspondientes fijados en el proyecto al profesional.
- Cabe recalcar que los fondos se liberan únicamente si el cliente no emite ningún tipo de respuesta al profesional.
- La liberación automática es válida únicamente en proyectos de menores o iguales de 200 USD.
- Cumplir con los entregables <Link a Entregables>.
- El uso inadecuado de la función “entregar trabajo”, realizando el registro de una “entrega falsa” constituye una infracción a nuestros términos de uso y políticas, y puede significar el cierre definitivo de una cuenta.
- De esta forma, Operarius considera que se mejora el flujo de ejecución y cierre de proyectos, garantizando a los profesionales un plazo máximo de espera luego de realizar un entregable sin necesidad de recurrir a un arbitraje.

Entregables presenciales y digitales

Para los servicios profesionales que se brindan de manera presencial, el profesional debe pedir de manera cordial al cliente, que por medio de la plataforma de Operarius escriba en el chat del proyecto que 'está siendo atendido por el profesional de manera presencial en este momento', y cada vez que se reúnan el profesional le tiene que pedir lo mismo al cliente, y al finalizar el proyecto, pedir de manera cordial al cliente, que por medio de la plataforma de Operarius escriba en el chat del proyecto que 'a finalizado totalmente el proyecto', o en el proyecto dar clic a 'Servicios prestados completamente', lo cual liberará el pago.

Para los servicios profesionales que se brindan de manera remota, ósea, que no es necesario la presencia física del profesional, sino que realiza a través de internet; si el proyecto no genera documentación alguna, se debe tomar capturas en pantalla del trabajo realizado, o si el proyecto requiere que se entregue una documentación, estas deben ser entregadas formalmente a través de la plataforma, mediante el botón de “Entregar trabajo” disponible para el profesional en el proyecto. Los archivos digitales tienen que ser subidos a plataformas de almacenamiento de datos (*Google Drive, One Drive*, u otras), en los cuales deben poder almacenar todos los archivos un tiempo mínimo de 30 días a partir de la entrega.

Políticas de Operarius

- Se establece reglas claras, para mantener la comunidad de Operarius en armonía. Ten en cuenta que a medida que Operarius vaya creciendo, estas reglas pueden ir cambiando.
- Recuerda que el uso de Operarius se rige por nuestros <Link términos y condiciones> y <Link Políticas>. Las políticas son un agregado a los anteriores.
- Si consideras que es importante reformar alguna política para el bien de la comunidad, o existe algún error de cualquier tipo, no dudes en <Link contáctanos>

Políticas de la plataforma

En el presente caso, Operarius es una empresa establecida en la ciudad de Guayaquil, Ecuador; los proveedores, son los profesionales, personas que tienen un título de tercer nivel o superior, que prestan sus servicios de manera voluntaria en la presente plataforma; y los clientes, personas que tienen 18 años o más, que según la ley son considerados adultos, por lo que adquirir bienes y servicios.

- Comportamiento en el sitio

- El trato en los mensajes debe siempre ser cordial. No serán tolerados malos tratos o insultos entre usuarios.
- Prohibido compartir información de contacto (email, teléfono, Skype, WhatsApp, Hangouts, etc.), ya que esa forma de contacto no es aceptada como prueba de cualquier cambio solicitado por alguna de las partes, es por esto, que el chat del proyecto es la única prueba para cualquiera de las partes sobre alguna solicitud de cambio en el proyecto y aceptación.
- Procura siempre establecer puntos claros, y pide que sean claros a través del proyecto, inclusive en el chat del proyecto en Operarius, para que nuestra garantía pueda ser aplicada en casos que sea necesario, como disputas.
- Respeta la privacidad de los mensajes y proyectos en Operarius. Lo que ocurre en Operarius se queda ahí, a menos de que hayas obtenido autorización escrita de la otra parte, no puedes hacer público mensajes o contenido del trabajo.
- El Spam no será aceptado en ninguna de sus formas.
- Contenido del sitio

No publicarás en los proyectos, mensajes o contenido en el sitio de:

- Pornografía y contenido no apto para menores.
- Contenido violento.
- Contenido relacionado con la intolerancia racial o con el ataque a un particular, a un grupo o a una organización.
- Contenido que incluya irreverencia excesiva.
- Contenido relacionado con la piratería informática.
- Contenido relacionado con casinos y juegos de azar.
- Contenido relacionado con drogas y artículos relacionados.
- Contenido relacionado con la venta de armas o de munición (por ejemplo, armas de fuego y sus piezas, navajas o pistolas de descarga eléctrica).

- Contenido relacionado con la venta de productos que sean réplicas o imitaciones de artículos de diseño o de otros artículos.
- Software de índole maliciosa (virus informáticos, spyware, etc.).
- Cualquier otro contenido que sea ilegal, promocióne una actividad ilegal o infrinja los derechos legales de otras personas.
- Políticas para la publicación de trabajos

Si un trabajo se encuentra en violación de cualquiera de las políticas de Operarius, será retirado del sitio. El cliente es libre para volver a publicar el trabajo si la violación se corrige.

Las razones más comunes por qué se retira un proyecto de Operarius:

- Viola los Términos de servicio de otra empresa o entidad.
- Pide a los proveedores realizar proyectos no remunerados.
- El contenido viola la sección 2 de estas políticas.
- Pagos que se ofrecen fuera de la plataforma de pago de Operarius.
- El pago se basa en la comisión o compensación en acciones.
- Viola la integridad de una institución académica, incluyendo hacer la tarea, escribir ensayos para la escuela, exámenes o presentación de solicitudes.
- Viole cualquier ley de la República del Ecuador o cualquier otro país.
- No debe contener información personal o de contacto.
- No debe promocionar otros servicios o productos.
- No es para conseguir empleados de tiempo completo.
- Guía para la publicación de proyectos
 - Debe entenderse la necesidad y conocimientos necesarios para completar el proyecto.
 - Debe estar escrito apropiadamente y de manera completa.
 - Responder a las preguntas de trabajadores y actualizar la descripción del proyecto.

- Aceptar una propuesta sólo cuando se tiene una clara descripción del proyecto, objetivos, plazos exactos y las condiciones de pago.
- Evaluar múltiples propuestas según los criterios importantes para usted, como la experiencia de trabajo de un profesional, la educación, el portfolio, las certificaciones, las referencias, los comentarios de los clientes anteriores, la ubicación de ser necesario, la comunicación, estilo y costo.
- Pregunte al profesional para establecer las condiciones, definir los principales objetivos y pagos.
- Pregunte por las horas de oficina del profesional y los tiempos de respuesta estándar.
- Una vez que usted ha contratado para su proyecto, inicie sesión en el sitio para administrar el proyecto y comunicarse con el profesional.
- Políticas para la Presentación de Propuestas

Al presentar una propuesta, el proveedor no puede:

- Ofrecer sus servicios de forma gratuita.
- Usar un lenguaje poco profesional y/o para acosar a cualquier miembro Operarius.
- Ofrecer recibir el pago fuera de Operarius.
- Utilizar el envío de mensajes y propuestas para otro fin, en vez de presentar una propuesta.
- Guía para la publicación de propuestas

Como profesional, usted se compromete a seguir las siguientes pautas al momento de enviar una propuesta:

- Proporcionar propuestas sólo para los trabajos en los que usted es una buena opción y pueda completarlos en el tiempo establecido por el Cliente.
- Ayudar al cliente a clarificar sus necesidades y desarrollar plenamente el alcance del trabajo y los resultados finales.

- Escribir una propuesta concreta y detallada con alcance claro, y los entregables al finalizar el proyecto.
- Establecer expectativas que puede cumplir o superar.
- Especificar las condiciones de pago que se vinculan a la realización de los objetivos.
- Especificar cómo las órdenes de cambios y revisiones serán manejadas.
- Especificar cómo la garantía del trabajo será manejada.
- Presentar una propuesta precisa que refleje su comprensión del alcance del trabajo y la cantidad de tiempo / esfuerzo que va a comprometer con el fin de lograr la satisfacción del cliente.
- Informar al cliente de las horas de oficina y el tiempo de respuesta comprometido.
- Presentar una propuesta de nuevo cuando sea necesario, para reflejar cualquier cambio en la fecha de entrega, de precios, o enfoque, antes del final del período del proyecto.
- No presentar precios injustificadamente bajos, propuesta o propuestas de ensayo. Si desea presentar una propuesta, pero necesita más información sobre el trabajo, escriba un mensaje para solicitar más información, indicando sus suposiciones sobre el alcance del trabajo en su propuesta y explicitar que va a actualizar la propuesta una vez que reciba más información.
- No presentar propuestas que se hacen con la intención de cometer fraude.
- No presentar contenido repetitivo o propuestas genéricas.
- Ofrecer sus servicios a cambio de una buena calificación, esto podría ser causa de cierre de su cuenta.
- Políticas para la publicación de su perfil

El perfil de un trabajador no puede contener:

- Información de contacto.
- Ofertas a recibir pagos fuera de la plataforma de pagos de Operarius.

- Ofertas de servicios gratuitos.
- Ofertas de servicios que están en contra de las Condiciones del servicio de Operarius o de otra empresa o entidad.
- Cualquier texto que se copie del perfil de otro trabajador.
- Cualquier muestra de trabajo por la que el propietario del perfil no tiene derechos legales o de propiedad.

Políticas acerca de las relaciones laborales en el sitio

Las relaciones entre clientes y profesionales que comienzan en Operarius, deberán continuar desarrollándose a través de Operarius; cualquier relación laboral que haya comenzado en Operarius y sea continuada por fuera del sitio, pierde el derecho a nuestra garantía y puede resultar perjudicial para ambas partes, además de que Operarius podría cancelar su permanencia en cualquier momento.

- Las sanciones por violación de una Política

Operarius suspenderá o cerrará las cuentas de los miembros que violen sus políticas.

Violaciones de publicación oferta de trabajos/proyectos, serán eliminadas del sitio.

Reiteradas violaciones de cualquier política de Operarius resultará en la terminación de la cuenta.

Para violaciones de profesionales, la pena mínima es de una suspensión de 15 días. Para violaciones más importantes, como el plagio, eludir honorarios, manipular su comentario, o violaciones repetidas de política, la cuenta del trabajador estará sujeta a la terminación inmediata.

Términos y condiciones de Operarius

1. Relación contractual

Estos términos de uso (“Términos”) constituyen un acuerdo legal entre personas que desean contratar servicios profesionales (“Usuarios o Clientes”) y Operarius S.A., una compañía de sociedad anónima constituida en la ciudad de Guayaquil, y entre los proveedores de servicios profesionales a los Usuarios (“Profesionales o proveedores”) y Operarius S.A. Estos Términos rigen el uso de nuestra plataforma que administra servicios profesionales, que facilita las comunicaciones entre Usuarios y Profesionales, y se ofrece a través de nuestro sitio web ubicado en www.operarius.ec o www.operarius.com, o nuestra Apps ‘Operarius’ en Google Play o Apple Store. Nuestros servicios, plataforma, sitio web y aplicaciones móviles son denominados colectivamente el “Sitio de Operarius”. Los términos “usted”, “su” o “sus” hacen referencia al Usuario o Profesional según corresponda.

Lea estos términos atentamente antes de acceder a los servicios o utilizarlos. En estos Términos, los términos “incluido/a(s)” e “incluir” significan “incluidos, a título enunciativo y no taxativo”.

Su acceso y el uso que haga del Sitio de Operarius constituyen su aceptación de quedar obligado por estos Términos, que establecen una relación contractual entre usted y Operarius. Si no acepta estos Términos, no podrá acceder al Sitio de Operarius ni utilizarlo.

Estos Términos reemplazan expresamente contratos o acuerdos anteriores celebrados con usted. Operarius podrá cancelar inmediatamente estos Términos con respecto a usted, o en general dejar de ofrecer o negar acceso al Sitio de Operarius o a cualquiera de sus partes, en cualquier momento y por cualquier motivo.

Operarius podrá modificar los Términos relacionados con el Sitio de Operarius oportunamente. Las modificaciones tendrán validez al momento de la publicación por parte de Operarius de los Términos actualizados en esta ubicación o de las políticas modificadas o los

términos complementarios del (de los) servicio(s) correspondiente(s). Su acceso o uso, sea por una sola vez, o continuo del Sitio de Operarius luego de esta publicación constituye su consentimiento para estar obligado por los Términos y sus modificaciones:

- Su aceptación de que el Sitio de Operarius se ofrece “en el estado en que se encuentra” y sin ninguna garantía (Sección 6.A).
- Su aceptación de que el Sitio de Operarius es únicamente una plataforma de comunicaciones que ofrece un método para la contratación de servicios profesionales, que todos los servicios profesionales son realizados por terceros y que Operarius no tiene responsabilidad alguna por los servicios profesionales o por los actos u omisiones de terceros (Sección 2.A).
- Su aceptación de liberar a Operarius de toda responsabilidad que surja de reclamaciones relacionadas con el Sitio de Operarius o de otro modo (Sección 6.B).
- Su aceptación de mantener indemne a Operarius de reclamaciones que surjan de su uso, uso indebido o incapacidad para utilizar el Sitio de Operarius o los Servicios Profesionales, su incumplimiento de este Acuerdo, leyes aplicables o derechos de terceros, y/o el contenido o la información enviada desde su cuenta al Sitio de Operarius (Sección 6.C).
- Su consentimiento de que cualquiera de las partes tiene derecho a recurrir a arbitraje vinculante (Sección 8.B).
- Su aceptación de que ninguna reclamación podrá juzgarse como demanda colectiva o individual (Sección 8.A).

- Su consentimiento con respecto a la recolección, utilización, divulgación y transferencia de sus datos conforme se indica en la <Link Política de Privacidad>, con sus oportunas modificaciones.

2. Los servicios

A. La aplicación es únicamente un espacio

El Sitio de Operarius es un mercado informático donde Usuarios y Profesionales pueden identificarse y comprar y vender servicios profesionales en línea. Estos servicios específicos solicitados por Usuarios, que deben realizar los Profesionales, se denominan, en adelante, “Servicios Profesionales”. De conformidad con los términos de este Acuerdo, Operarius ofrece servicios a Usuarios y Profesionales, incluidos el hosting y el mantenimiento del Sitio de Operarius, y permite la celebración de Contratos entre Usuarios. Cuando un Usuario y un Profesional celebran un Contrato entre Usuarios de conformidad con la subsección B a continuación, el Usuario y el Profesional utilizan el Sitio de Operarius para comprometerse, comunicarse, facturar y pagar en línea.

A menos que Operarius indique lo contrario en un acuerdo escrito por separado con usted, el Sitio de Operarius se pone a disposición únicamente para su uso personal y no comercial. Operarius no presta Servicios Profesionales por sí misma. La prestación de todos los Servicios Profesionales depende de los Profesionales. Operarius, a través de la aplicación de Operarius, ofrece información y un método para obtener estos servicios profesionales, pero no brinda ni pretende brindar dichos servicios profesionales, y no tiene responsabilidad alguna por los servicios profesionales y/o el producto de trabajo que le entreguen los profesionales. Operarius no está afiliada, respaldada, ni patrocinada por ningún proveedor externo.

B. Servicios entre usuarios

Al momento de adjudicar un proyecto por parte del Usuario a un Profesional y la aceptación del Profesional en el Sitio de Operarius, o la compra de un artículo del Profesional por parte de un Usuario, se considerará que el Usuario y el Profesional han celebrado un contrato (el “Contrato entre Usuarios”), en virtud del cual el Usuario acepta comprar y pagar, y el Profesional acepta entregar los Servicios Profesionales. El Usuario y el Profesional pueden celebrar un acuerdo entre ellos, aparte de estos Términos, siempre que usted acepte no celebrar ninguna disposición contractual contradictoria con estos Términos.

Usted es el exclusivo responsable de asegurarse de cumplir con sus obligaciones frente a los Profesionales. Si no lo hace, es posible que sea responsable ante el Profesional en cuestión. Debe asegurarse de conocer todas las leyes nacionales de la República del Ecuador, normas, ordenanzas y reglamentaciones relativas a usted como Usuario o a cualquier otro uso que haga del Sitio de Operarius.

Si un Profesional no cumple con alguna obligación frente a usted, o causa daños a usted, a su propiedad o a sus derechos, usted es el único responsable de ejercer los derechos que pudiera tener. Para evitar cualquier duda, nosotros no tenemos ninguna responsabilidad de ejercer derechos en virtud de un Contrato entre Usuarios o ante daños a su persona, su propiedad o sus derechos causados por un Profesional.

En función de su jurisdicción, los Usuarios y Profesionales pueden tener derechos en virtud de garantías legales que no pueden excluirse legalmente. Ninguno de estos Términos pretende invalidar los derechos que no puedan ser excluidos según la legislación aplicable.

Cada Usuario y Profesional reconoce y acepta que la relación entre el Usuario y cualquier Profesional corresponde a la de un contratista independiente. Ninguna de las disposiciones de estos Términos crea una asociación, empresa conjunta, agencia o relación de empleo entre

Usuarios y Profesionales. Ninguna de las disposiciones de estos Términos deberá ser interpretada como si constituyera una empresa conjunta, una asociación o una relación empleador-empleado entre Operarius y algún Usuario o Profesional.

C. Entregas del Usuario

El Usuario otorga al Profesional un derecho limitado, no exclusivo y revocable (en cualquier momento a la exclusiva discreción del Usuario) para utilizar las Entregas del Usuario según sea necesario para la prestación de los Servicios. El Usuario se reserva todo otro derecho e interés, todos los derechos de propiedad intelectual, con respecto a las Entregas del Usuario. Al momento del cumplimiento o la extinción del Contrato de Servicios, o previa solicitud escrita por parte del Usuario, el Profesional deberá devolver inmediatamente todas las Entregas del Usuario al Usuario y asimismo se compromete a eliminar todas las copias de las Entregas del Usuario y el Producto de Trabajo que se encuentren en las instalaciones, sistemas u otros equipos del Profesional o de otra manera bajo dominio del Profesional. El Usuario dispone de 15 días corridos para responder las entregas de proyectos con un valor de hasta 200 USD. Si el Usuario permanece indiferente a esta entrega del Profesional, se entenderá como aceptado tácitamente, liberando los fondos correspondientes al Profesional. El Profesional acepta brindar una certificación escrita al Usuario que certifique la devolución o eliminación de las Entregas del Usuario dentro de los diez (10) días de haber recibido la solicitud escrita por parte del Usuario.

D. Producto de Trabajo

Todo trabajo por encargo que pueda estar sujeto a derechos de autor realizado por el Profesional en relación con un contrato a precio por hora o fijo para el Usuario será propiedad del Profesional hasta que el Usuario haya realizado el pago y el Profesional lo haya aceptado.

En el caso de que los derechos de propiedad intelectual no pudieran cederse en virtud de la legislación aplicable, el Profesional, por medio del presente, acepta irrevocablemente otorgar y, por medio del presente, otorga al Usuario una licencia exclusiva (que también excluye al Profesional), perpetua, irrevocable, ilimitada, mundial, totalmente pagada e incondicional para utilizar y comercializar el Producto de Trabajo de cualquier manera conocida actualmente o descubierta en el futuro. En el caso de que el otorgamiento de la licencia no fuera plenamente válido, eficaz o aplicable en virtud de la legislación aplicable, el Profesional, por medio del presente, acepta irrevocablemente otorgar y, por medio del presente, otorga al Usuario los derechos que el Usuario solicite razonablemente con el fin de adquirir, en tanto sea posible, todos los derechos equivalentes a la propiedad legal total. A fin de garantizar que el Usuario podrá adquirir, formalizar y utilizar estos derechos de propiedad intelectual, el Profesional: (i) transferirá el dominio, la propiedad y la titularidad sobre medios, modelos y otros objetos tangibles e intangibles que contengan el Producto de Trabajo al Usuario; (ii) firmará cualquier documento, previa solicitud del Usuario, para asistir al Usuario con la documentación, formalización y aplicación de sus derechos; y (iii) ofrecerá al Usuario asistencia y acceso razonable a la información para registrar, formalizar, asegurar, defender y ejercer estos derechos de propiedad intelectual. El Profesional también autoriza irrevocablemente al Usuario a actuar y firmar en nombre del Profesional y a tomar cualquier medida necesaria a fin de formalizar los derechos del Usuario en virtud de este Acuerdo. En el caso de que, en virtud de la legislación aplicable, el Profesional conservara algún derecho de paternidad, integridad, divulgación y retiro de la obra, y cualquier otro derecho que pudiera conocerse o al que pudiera referirse como “derecho moral” (colectivamente, “Derechos Morales”) u otros derechos inalienables sobre el Producto de Trabajo o Información Confidencial en virtud de este Acuerdo, el Profesional acepta

irrevocablemente renunciar y, por medio del presente, renuncia a todos estos derechos o, en el caso de que el Profesional no pudiera renunciar a tales derechos, el Profesional acepta que no ejercerá dichos derechos, hasta que el Profesional haya proporcionado una notificación previa por escrito al Usuario y, posteriormente, únicamente de conformidad con cualquier instrucción razonable que el Usuario emita con el fin de proteger sus derechos.

El Profesional deberá asegurarse de que ningún Producto de Trabajo creado o enviado por el Profesional incluya software, tecnología u otro tipo de propiedad intelectual preexistente, ya sea que dicha propiedad intelectual preexistente sea propiedad del Profesional o de un tercero, sin haber obtenido el consentimiento previo por escrito del Usuario para incluir dicha propiedad intelectual preexistente en el Producto de Trabajo. El Profesional reconoce que, sin perjuicio de cualquier otro recurso que pudiera tener, el Profesional no tendrá derecho al pago, y deberá reembolsar todos los pagos realizados al Profesional, por los Servicios realizados en virtud de un Contrato si el Producto de Trabajo contiene propiedad intelectual preexistente que no fue aprobada de conformidad con esta sección.

Esta Sección (3.D), también se regula con los <Link Entregables presenciales y digitales>.

E. Veto de usuarios

Los Profesionales pueden estar sujetos a un proceso de veto antes de poder hacer uso del Sitio de Operarius, hasta que su ficha y datos sean verificadas. Si bien Operarius realiza verificaciones de antecedentes de los Profesionales (antecedentes, referencias, títulos de tercer nivel o superior), Operarius no puede confirmar que cada Profesional sea quien declara ser, debido a gran cantidad de Profesionales, por lo tanto, Operarius no puede asumir ni asume

ninguna responsabilidad por la precisión o la veracidad de la identidad, o sus datos, a pesar de que conste en ficha del Profesional como verificada.

Al utilizar la aplicación de operarius, usted acepta liberar a operarius de toda responsabilidad o daño que pudiera surgir a partir de los servicios profesionales. operarius no es responsable de la conducta, ya sea en línea o fuera de línea, de ningún usuario, incluidos los proveedores externos, y no será responsable de ninguna reclamación, lesión o daño que surja en relación con los servicios profesionales.

F. Licencia

Sujeto a su cumplimiento de estos Términos, Operarius le otorga una licencia limitada, no exclusiva, revocable e intransferible para: (i) acceder y utilizar el Sitio de Operarius en su dispositivo personal únicamente en relación con su uso del Sitio de Operarius; y (ii) acceder y utilizar cualquier contenido, información y materiales relacionados que pudieran estar disponibles a través del Sitio de Operarius, en cada caso únicamente para su uso personal y no comercial. Operarius se reserva todos los derechos que no se otorguen expresamente en el presente.

G. Restricciones

Usted no podrá: (i) eliminar avisos de derechos de autor o marcas comerciales u otro aviso de propiedad intelectual de ninguna parte del Sitio de Operarius; (ii) reproducir, modificar, crear obras derivadas, distribuir, licenciar, alquilar, vender, revender, transferir, mostrar públicamente, presentar públicamente, transmitir, publicar, difundir o explotar de cualquier otra manera el Sitio de Operarius, excepto según lo permitido expresamente por Operarius; (iii) descompilar, realizar ingeniería inversa o desarticular el Sitio de Operarius, excepto según lo

permitido por la legislación aplicable; (iv) vincular o duplicar en ninguna parte del Sitio de Operarius; (v) introducir o implementar programas o secuencias de comandos con el fin de extraer información, indexar, escudriñar o de otro modo realizar minería de datos en ninguna parte del Sitio de Operarius, o dificultar o impedir indebidamente la operación y/o funcionalidad de cualquier aspecto del Sitio de Operarius; ni (vi) intentar obtener acceso no autorizado o afectar cualquier aspecto del Sitio de Operarius o sus sistemas o redes relacionadas.

H. Servicios y contenido de terceros

Es posible que pueda accederse al Sitio de Operarius o que el Sitio esté disponible en relación con servicios y contenido de terceros (publicidad incluida) que Operarius no controla. Usted reconoce que pueden aplicarse otros términos de uso y políticas de privacidad al uso que haga de los servicios y el contenido de terceros. Operarius no respalda los servicios ni el contenido de terceros y en ningún caso será responsable de los productos o servicios de estos Profesionales.

I. Propiedad

El Sitio de Operarius y todos los derechos establecidos allí son y seguirán siendo propiedad de Operarius S.A. Ni estos Términos ni el uso que haga del Sitio de Operarius le transferirán u otorgarán derechos: (i) sobre el Sitio de Operarius o relacionados con él, excepto la licencia limitada otorgada anteriormente; ni (ii) a utilizar o hacer referencia de alguna manera a los nombres de la compañía, logotipos, nombres de productos y servicios, marcas comerciales o marcas de servicios de Operarius

3. Su uso de los servicios

A. Cuentas

Para poder utilizar los servicios de administración de servicios profesionales del Sitio de Operarius, debe registrarse y mantener una cuenta personal y activa de servicios para usuarios (“Cuenta”). Debe tener al menos 18 años de edad, o haber alcanzado la mayoría de edad legal en su jurisdicción (si esta no fuera los 18 años), para obtener una cuenta. El registro de la cuenta requiere que usted envíe determinada información personal a Operarius, como su nombre, dirección, número de teléfono celular y edad, así como también al menos un método de pago válido (una tarjeta de crédito o bien un proveedor de pagos aceptado), además de otra información, en el caso de querer prestar servicios profesionales, como sus títulos profesionales (tercer nivel o superior), conocimientos, portafolio profesional, etc. Usted acepta mantener información exacta, completa y actualizada en su Cuenta. La falta de mantenimiento de información de Cuenta exacta, completa y actualizada, lo que incluye contar con un método de pago inválido o vencido registrado, puede dar lugar a su inhabilitación para acceder y utilizar el Sitio de Operarius o a la rescisión de este Acuerdo con usted por parte de Operarius. Usted es responsable de toda la actividad que tenga lugar en su Cuenta, y acepta mantener la seguridad y confidencialidad del nombre de usuario y la contraseña de su Cuenta en todo momento. A menos que Operarius permita lo contrario por escrito, usted solo puede tener una Cuenta. Los perfiles de los Profesionales deben reflejar en forma precisa la experiencia, las habilidades y la información personal del Profesional.

B. Requisitos y conducta del usuario.

El Servicio no está disponible para ser utilizado por personas menores de edad (18 años o más según jurisdicción). Usted no puede autorizar a terceros a utilizar su Cuenta, y no puede permitir que personas menores de 18 años reciban u ofrezcan Servicios Profesionales. Usted no puede ceder ni transferir de alguna otra manera su Cuenta a ninguna persona o entidad. Usted

acepta cumplir con todas las leyes aplicables al utilizar el Sitio de Operarius, y solo podrá utilizar el Sitio de Operarius con fines lícitos (p. ej., no se puede utilizar para el transporte de materiales peligrosos o ilícitos). Durante el uso que haga del Sitio de Operarius, no causará problemas, molestias, inconvenientes ni daños a la propiedad, ya sea con respecto a los Profesionales o a cualquier otra parte. En algunos casos, es posible que se le solicite que brinde una prueba de su identidad para acceder o utilizar el Sitio de Operarius, y usted acepta que se le negará el acceso o el uso del Sitio de Operarius si se rehúsa a proporcionar una prueba de su identidad.

C. Uso aceptable.

Durante la vigencia de este Acuerdo, usted podrá utilizar el Sitio de Operarius para su uso personal únicamente (o para el uso de una persona, incluso una compañía u otra organización, a la que represente válidamente), sin incumplir las leyes del país de residencia. Usted podrá utilizar el Sitio de Operarius para contratar Servicios Profesionales únicamente con respecto a la ubicación en donde se encuentra legalmente autorizado para recibir u ofrecer Servicios Profesionales. Usted no podrá utilizar el Sitio de Operarius para ningún otro fin o en relación con cualquier otra actividad comercial sin nuestro consentimiento expreso previo por escrito. Usted no podrá utilizar el Sitio de Operarius en violación de leyes, normas, ordenanzas o reglamentaciones. Usted acepta que una solicitud de Servicios Profesionales constituye una oferta, que se considera aceptada únicamente cuando recibe una confirmación de la solicitud. Usted acepta que tratará a los Profesionales de manera cortés y legal, y que cooperará razonablemente con los Profesionales para permitir que brinden los Servicios Profesionales. Los Profesionales aceptan que brindarán los Servicios Profesionales una vez que hayan aceptado una solicitud de manera profesional y con garantía de calidad, y que prestarán estos servicios de

manera cortés y legal, y haciendo el mejor uso de sus habilidades, y que aceptarán las solicitudes únicamente si el Profesional está calificado y es capaz de realizar tales Servicios Profesionales.

El Sitio de Operarius puede contener perfiles, sistemas de correo electrónico, blogs, carteleras de mensajes, solicitudes, anuncios de trabajos, áreas de chat, grupos de noticias, foros, comunidades y/o otros espacios para mensajes o comunicaciones (“Áreas de la Comunidad”) que le permiten comunicarse con otros usuarios. Usted puede utilizar estas áreas de la comunidad únicamente para enviar y recibir mensajes, y materiales que sean pertinentes y apropiados en función de cada foro en particular. Usted NO deberá usar el Sitio de Operarius, cualquier Área de la Comunidad, para hacer lo siguiente:

- Difamar, abusar, acosar, acechar, amenazar o violar de otra manera derechos legales (por ejemplo, los derechos de privacidad y publicidad, entre otros) de otras personas, incluido el personal de Operarius.
- Publicar, anunciar, subir, distribuir o diseminar tópicos, nombres, materiales o información indecente, difamatoria, transgresora, obscena o ilegal, ni materiales, información o contenido que involucren la venta de artículos falsificados o robados.
- Utilizar el Sitio de Operarius o los Servicios Profesionales para cualquier fin o de cualquier manera que viole la legislación de la República del Ecuador y del país en donde se accede al Sitio de Operarius.
- Subir archivos que contengan software u otro material que viole derechos de propiedad intelectual (o derechos de privacidad o publicidad) de terceros.
- Subir archivos que contengan virus, troyanos, archivos corruptos o cualquier otro software similar que pudiera dañar la operación de una computadora ajena.

- Publicar u subir contenido respecto del cual no ha obtenido los derechos o permisos necesarios para utilizarlo en consecuencia.
- Publicitar u ofrecer a la venta cualquier producto o servicio con fines comerciales a través del Sitio de Operarius que no correspondan a los servicios ofrecidos a través del Sitio de Operarius.
- Realizar o enviar encuestas, certámenes, esquemas piramidales o cartas de cadena.
- Hacerse pasar por otra persona o usuario, o permitir que otra persona o entidad utilice su identidad para publicar o ver comentarios, o utilizar de otra manera su cuenta.
- Publicar la misma nota en forma reiterada (mensajes basura o “Spam”). El envío de Spam está estrictamente prohibido.
- Descargar archivos publicados por otros usuarios cuando el usuario tuviera o razonablemente debiera tener conocimiento de que no pueden distribuirse legalmente a través del Sitio de Operarius.
- Restringir o inhibir a otros usuarios para que no puedan utilizar y disfrutar de las Áreas de la Comunidad.
- Insinuar o afirmar que las declaraciones que usted hace están respaldadas por Operarius, sin el consentimiento previo por escrito de Operarius.
- Utilizar un robot, araña web, procesos manuales y/o automáticos o dispositivos para realizar minería de datos, rastreos, extraer información o indexar el Sitio de Operarius de alguna manera.
- Hackear o interferir en el Sitio de Operarius, sus servidores o cualquier red conectada.
- Adaptar, alterar, licenciar, sublicenciar o traducir el Sitio de Operarius para su propio uso personal o comercial.

- Eliminar o alterar, visualmente o de otro modo, derechos de autor, marcas comerciales o marcas de propiedad exclusiva y derechos de propiedad intelectual que son propiedad de Operarius.
- Subir contenido que sea ofensivo y/o dañino, incluido, a título enunciativo y no taxativo, contenido que defienda, respalde, apruebe o promueva el racismo, la intolerancia, el odio o el daño físico de cualquier clase contra individuos o grupos de individuos.
- Subir contenido que ofrezca materiales o acceso a materiales que explotan a personas menores de 18 años de manera abusiva, violenta o sexual.
- Utilizar el Sitio de Operarius para reclutar para otros negocios, sitios web o servicios, o contactar de otro modo a los usuarios para empleos, contrataciones u otros fines no relacionados con el uso del Sitio de Operarius según lo establecido en el presente.
- Utilizar el Sitio de Operarius para recopilar nombres de usuarios y/o direcciones de correo electrónico de usuarios por medios electrónicos o de otro tipo.
- Registrarse bajo otro nombre de usuario o identidad luego de que su cuenta haya sido cancelada o cerrada.

Usted comprende que todas las publicaciones que realiza en las Áreas de la Comunidad serán públicas y que usted será identificado públicamente por su nombre o identificación de inicio de sesión al comunicarse en las Áreas de la Comunidad, y que Operarius no será responsable de la acción de los usuarios con respecto a información o materiales publicados en las Áreas de la Comunidad.

D. Códigos promocionales.

Operarius podrá, a su exclusiva discreción, generar códigos promocionales que podrán canjearse por crédito en las Cuentas, u otras características o beneficios relacionados con el Sitio

de Operarius y/o los Servicios Profesionales, de conformidad con los términos adicionales que Operarius establezca según las bases de cada código promocional en particular (“Códigos Promocionales”). Usted acepta que los Códigos Promocionales: (i) deben utilizarse para el propósito y la audiencia previstos, y de manera legal; (ii) no pueden ser duplicados, vendidos o transferidos de ninguna manera, ni ponerse a disposición del público general (ya sea anunciándolos de manera pública o de otra manera), a menos que Operarius lo permita expresamente; (iii) pueden ser desactivados por Operarius en cualquier momento y por cualquier motivo sin que Operarius incurra en alguna responsabilidad; (iv) sólo podrán utilizarse de conformidad con los términos específicos que Operarius establezca para estos Códigos Promocionales; (v) no pueden canjearse por dinero en efectivo; y (vi) pueden vencer antes de su uso. Operarius se reserva el derecho de retener o deducir créditos u otras características o beneficios obtenidos a través del uso que usted u otro usuario haga de los Códigos Promocionales, si Operarius determina o considera que el uso o canje de los Códigos Promocionales ha sido realizado de manera errónea, fraudulenta, ilegal o en violación de los términos del Código Promocional correspondiente o de estos Términos.

E. Contenido provisto por el usuario o profesional.

Operarius podrá, a su exclusiva discreción, permitir que usted (ya sea Usuario o Profesional) oportunamente envíe, suba, publique o de otra manera ponga a disposición de Operarius a través del Sitio de Operarius información y contenido escrito, auditivo y/o visual, lo cual incluye comentarios y opiniones relacionados (“Contenido”) con el Sitio de Operarius. Todo el contenido provisto por usted continúa siendo de su propiedad. Sin embargo, al brindar Contenido a Operarius, usted otorga a Operarius una licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible y sin regalías, con el derecho a sublicenciar, utilizar, reproducir, modificar, distribuir,

mostrar públicamente y presentar públicamente dicho Contenido en cualquier formato y canal de distribución conocido actualmente o desarrollado en el futuro.

Usted declara y garantiza a Operarius que es el único y exclusivo propietario de todo el Contenido o bien que tiene todos los derechos, licencias, consentimientos y autorizaciones necesarios para otorgar a Operarius la licencia sobre el Contenido según lo establecido anteriormente, y que su Contenido: (a) no será falso, inexacto, incompleto o engañoso; (b) no será fraudulento o involucrará la venta de artículos falsificados o robados; (c) no violará derechos de autor, patentes, marcas comerciales, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual o derechos de publicidad o privacidad de terceros; (d) no violará ninguna ley, norma, ordenanza o reglamentación (incluidas, a título enunciativo y no taxativo, aquellas que rigen el control de exportaciones, la protección del consumidor, la competencia desleal, la antidiscriminación o la publicidad engañosa); (e) no será difamatorio, calumnioso, amenazante ilícitamente u hostigador ilícitamente; (f) no será obsceno ni contendrá pornografía infantil o será perjudicial para menores; (g) no contendrá virus, troyanos, gusanos informáticos, bombas lógicas, robots de cancelación u otras rutinas de programación informática que tengan por objeto dañar, interferir perjudicialmente, interceptar de manera oculta o expropiar cualquier sistema, dato o información personal; y (h) no generará responsabilidad alguna por parte de Operarius ni causará la pérdida (total o parcial) por parte de Operarius de los servicios de sus proveedores de servicios de internet u otros socios o proveedores. Operarius podrá revisar, controlar o eliminar Contenido a su exclusiva discreción —pero no tendrá la obligación de hacerlo—, en cualquier momento y por cualquier motivo, sin tener que brindarle notificación alguna.

F. Dispositivos y acceso a la red.

Usted es responsable de obtener el acceso a la red de datos necesario para utilizar el Sitio de Operarius. Pueden aplicarse las tasas y los cargos de datos y mensajería de su red móvil si accede o utiliza el Sitio de Operarius desde un dispositivo con capacidad inalámbrica. Usted es responsable de adquirir y actualizar los dispositivos o el hardware compatible necesario para acceder y utilizar las Aplicaciones y el Sitio de Operarius, y cualquier actualización realizada en ellos. Operarius no garantiza que el Sitio de Operarius, o cualquiera de sus partes, funcionarán en algún dispositivo o hardware en específico. Asimismo, el Sitio de Operarius puede presentar un mal funcionamiento o retrasos inherentes al uso de internet y las comunicaciones electrónicas.

G. Calificaciones de usuarios y profesionales.

La calificación de cada Profesional es el promedio total de las calificaciones recibidas por parte de los Usuarios en los Proyecto realizados; asimismo, cada Usuario recibe calificaciones de los Profesionales escogidos en los proyectos ofertados; las calificaciones son indicadores, los cuales Operarius podrá utilizar a su entera discreción para bloquear o borrar la cuenta del Usuario y/o Profesional sin aviso alguno.

4. Pago

Los Usuarios comprenden que el uso del Sitio de Operarius puede dar lugar a cargos por los servicios o productos que reciban de un Profesional (“Cargos”). Una vez aceptado un proyecto por parte un Profesional, Operarius recolectará el pago que usted haga de los Cargos correspondientes en nombre del Profesional, en carácter de agente de cobro de dicho Profesional. El pago de los Cargos realizado de este modo deberá considerarse de la misma manera que el

pago realizado directamente por el Usuario al Profesional. Los Cargos incluirán los impuestos aplicables, según lo requiera la ley. Los Cargos pagados por el Usuario son finales y no reembolsables, a menos que Operarius, a su exclusiva discreción, determine lo contrario (consulte también el último párrafo de esta Sección (4). El Usuario y el Profesional conservan cada uno el derecho a solicitar una modificación en los Cargos por los servicios o productos recibidos por el Usuario de parte del Profesional, y dichos Cargos modificados por un servicio o producto en particular se convertirán en los nuevos Cargos si dicha modificación es aceptada por el Usuario y el Profesional.

Todos los Cargos deben abonarse inmediatamente, y el pago será recolectado por Operarius a través del método de pago preferido indicado en la Cuenta del Usuario, tras lo cual Operarius enviará al Usuario un recibo por correo electrónico. Si se determina que el método de pago principal en la Cuenta del Usuario ha vencido, es inválido o, por algún otro motivo, no puede utilizarse para el cobro, el Usuario acepta que Operarius podrá, en su carácter de agente de cobro limitado del Profesional, utilizar un método de pago secundario en la Cuenta del Usuario, si hubiera uno disponible. El Profesional acepta que Operarius actuará como su agente de cobro en virtud de esta Sección (4). Conforme a los derechos de Operarius en virtud de estos Términos (incluido el párrafo a continuación), Operarius generalmente requerirá el pago de un Usuario antes de la prestación del Servicio Profesionales correspondiente y remitirá el pago al Profesional luego de que el Usuario haya confirmado que el Servicio Profesionales se ha realizado; Operarius en ningún caso será responsable de la falta de pago o el retraso en los pagos por parte de los Usuarios.

De conformidad con las Secciones 6 y 7 de estos Términos (sobre limitación de la responsabilidad, indemnidad de Operarius y el derecho de Operarius de optar por involucrarse o

no en disputas entre Usuarios y Profesionales), en su relación con Operarius, Operarius se reserva el derecho a (i) establecer, eliminar y/o revisar los Cargos por cualquier servicio o producto obtenido a través del uso del Sitio de Operarius en cualquier momento y a su exclusiva discreción y (ii) determinar la manera en que se dispondrá de cualquier pago recibido por Operarius de parte de un Usuario en caso de disputa entre el Usuario y el Profesional, incluida la posibilidad de remitir dicho pago al Profesional, devolver un pago al Usuario o retener dicho pago en depósito hasta la resolución de la disputa mediante procedimiento judicial o de otro tipo. Operarius podrá, cuando lo considere oportuno, brindar a ciertos Usuarios ofertas y descuentos promocionales que pueden dar lugar al cobro de montos diferentes por servicios o productos iguales o similares obtenidos a través del uso del Sitio de Operarius, y usted acepta que estas ofertas y descuentos promocionales, a menos que también se pongan a su disposición o sean aplicables a usted, no incidirán en el uso que haga del Sitio de Operarius o los Cargos que se le apliquen a usted. Los Usuarios pueden optar por cancelar solicitudes de servicios o productos de un Profesional en cualquier momento, en cuyo caso los Usuarios pueden estar sujetos al cobro de un cargo por cancelación.

5. Propiedad intelectual; derechos de autor; confidencialidad

A. Derechos de propiedad intelectual.

Todo el texto, la gráfica, el contenido editorial, los datos, el formato, los gráficos, los diseños, el lenguaje HTML, el aspecto y la apariencia, las fotografías, la música, los sonidos, las imágenes, el software, los videos, los tipos de letra y otro contenido (colectivamente, “Material Exclusivo”) que vea o lea a través del Sitio de Operarius es propiedad de Operarius, con la exclusión del Contenido que Operarius tiene el derecho a usar según lo descrito anteriormente. El Material Exclusivo está protegido en todas sus formas, medios y tecnologías conocidos

actualmente o desarrollados en el futuro. Operarius es propietaria de todo el Material Exclusivo, así como de la coordinación, selección, disposición y mejora de dicho Material Exclusivo como Obra Colectiva en virtud de la Ley de Derechos de Autor del Ecuador (código orgánico de la economía social de los conocimientos, Capítulo 3). El Material Exclusivo está protegido por leyes nacionales e internacionales en materia de derechos de autor, patentes y otros derechos y leyes sobre propiedad intelectual. Usted no puede copiar, descargar, utilizar, rediseñar, reconfigurar ni retransmitir ningún elemento del Sitio de Operarius sin el consentimiento por escrito de Operarius y, si corresponde, del titular de los derechos sobre el Contenido.

Las marcas de servicio y las marcas comerciales de Operarius, “Operarius” y los logotipos de Operarius son marcas de servicio de propiedad de Operarius S.A. Cualquier otra marca comercial, marca de servicio, logotipo y/o nombre comercial que aparezca en el Sitio de Operarius son propiedad de sus respectivos dueños. Usted no puede copiar ni utilizar ninguna de estas marcas, logotipos o nombres comerciales que aparecen en el Sitio de Operarius sin el consentimiento expreso previo por escrito del propietario.

B. Reclamaciones de derechos de autor y agentes de derechos de autor.

Operarius respeta la propiedad intelectual ajena, y espera que los usuarios hagan lo mismo. Si usted considera de buena fe que alguno de los materiales proporcionados en el Sitio de Operarius o en relación con él violan sus derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual, envíe la información que figura a continuación a: derechosdeautor@operarius.ec o utilice nuestra sección de ‘Contáctenos’ ubicada en el Sitio de Operarius.

Identificación del derecho de propiedad intelectual que presuntamente se ha violado. Deben incluirse todos los números de registro pertinentes, o una declaración sobre la titularidad de la obra.

Una declaración que identifique específicamente la ubicación del material que presuntamente viola sus derechos, con detalles suficientes para que Operarius pueda encontrarlo en el Sitio de Operarius. Tenga en cuenta que no es suficiente proporcionar simplemente una URL. Su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico.

Una declaración realizada por usted indicando que considera de buena fe que el uso del material que presuntamente viola sus derechos no está autorizado por el propietario de los derechos, sus agentes o la ley.

Una declaración realizada por usted, bajo pena de perjurio, indicando que la información incluida en su notificación es exacta, y que usted es el propietario de los derechos de autor o está autorizado a actuar en nombre del propietario de los derechos de autor.

Una firma física o electrónica del propietario de los derechos de autor o de la persona autorizada a actuar en nombre del propietario de los derechos de autor.

C. Información confidencial

Usted reconoce que la Información Confidencial (según se define a continuación) es un activo valioso, especial y único de Operarius y acepta que no divulgará, transferirá, utilizará (ni intentará inducir a otros a divulgar, transferir o utilizar) Información Confidencial para fines que no sean la divulgación a sus empleados y agentes autorizados que se encuentran obligados a mantener la confidencialidad de la Información Confidencial. Usted deberá notificar inmediatamente a Operarius por escrito de cualquier circunstancia que pudiera constituir una divulgación, transferencia o uso no autorizados de la Información Confidencial. Usted deberá realizar todo lo posible para proteger la Información Confidencial de la divulgación, transferencia o uso no autorizados. Usted deberá devolver todos los originales y cualquier copia de los materiales que contengan Información Confidencial a Operarius al momento de extinción

de este Acuerdo por cualquier motivo que fuera. El término “Información Confidencial” se referirá a todos los secretos comerciales e información confidencial y de propiedad exclusiva de Operarius y a toda otra información y datos de Operarius que en general no sean de conocimiento del público o de otros terceros que pudieran obtener un valor, económico o de otro tipo, de su uso o divulgación. Se considerará que la Información Confidencial incluye datos técnicos, know-how (saber hacer), estudios, planos de productos, productos, servicios, clientes, mercados, software, desarrollos, invenciones, procesos, fórmulas, tecnología, diseños, dibujos, ingeniería, información de configuración de hardware, marketing, finanzas u otra información comercial divulgada directa o indirectamente por escrito, en forma oral o a través de dibujos u observaciones.

6. Exenciones de responsabilidad; limitación de responsabilidad; indemnidad

A. Exención de responsabilidad.

Los productos y servicios adquiridos u ofrecidos (ya sea mediante recomendaciones y sugerencias o no) a través del Sitio de Operarius (incluidos, a título enunciativo y no taxativo, los Servicios Profesionales) (“Servicios de Operarius”) se ofrecen “EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN” y sin ninguna garantía de ningún tipo por parte de Operarius u otras personas. Los servicios de Operarius se ofrecen “en el estado en que se encuentran” y están “sujetos a disponibilidad”. El uso que haga el usuario de los servicios de Operarius, lo realiza bajo su propio riesgo, en la máxima medida permitida por la legislación aplicable, los servicios de Operarius se ofrecen sin garantías de ningún tipo. Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, Operarius no garantiza que el contenido sea exacto, fidedigno o correcto; que los servicios cumplirán los requerimientos de los usuarios; que los servicios estarán disponibles en un momento o ubicación en particular, sin interrupciones o de manera segura; que los defectos o

errores serán corregidos; ni que los servicios están libres de virus u otros componentes dañinos. Operarius no garantiza la calidad, idoneidad, seguridad, habilidad, ni los conocimientos de los profesionales. El usuario acepta que el riesgo total que surge de su uso de los servicios y de los servicios o productos solicitados en relación con ellos corre exclusivamente por cuenta del usuario en la máxima medida permitida en virtud de la legislación aplicable. Usted acepta que Operarius no será responsable de sus acciones u omisiones ni de las acciones u omisiones de cualquier usuario o profesional.

B. Limitación de responsabilidad.

Operarius no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o consecuentes, entre los que se incluyen la pérdida de ingresos, la pérdida de datos, lesiones personales o daños a la propiedad, relacionados con el uso de los servicios o como consecuencia de él, incluso si Operarius había sido informada sobre la posibilidad de tales daños. Operarius no será responsable de daños, perjuicios o pérdidas que surjan de: (i) su prestación, uso o dependencia de los servicios de Operarius o su incapacidad para acceder o utilizar los servicios de Operarius; o (ii) cualquier transacción o relación entre el usuario y cualquier profesional, incluso si Operarius había sido informada sobre la posibilidad de tales daños. Operarius no será responsable del retraso o el incumplimiento que resulte de causas que exceden el control razonable de Operarius. El usuario reconoce que es posible que los profesionales que ofrecen servicios profesionales no cuenten con licencias o autorizaciones profesionales. En ningún caso la responsabilidad total de Operarius frente a usted en relación con los servicios por todos los daños, pérdidas y causas de acción no excederá los cargos totales pagados o recibidos por usted a través de Operarius fijado en el proyecto.

Los servicios de Operarius pueden ser utilizados por el usuario para solicitar y programar productos o servicios de logística con los profesionales, pero usted acepta que Operarius no tiene responsabilidad alguna frente a usted en relación con los productos o servicios de logística ofrecidos al usuario por los profesionales o con respecto al uso de los servicios profesionales por parte del usuario.

Las limitaciones y la exención de responsabilidad que se establecen en esta sección (6) no pretenden limitar la responsabilidad, ni alterar los derechos del usuario como consumidor que no pueden excluirse en virtud de la legislación aplicable.

C. Indemnidad.

Usted acepta liberar de responsabilidad y mantener indemne a Operarius y sus ejecutivos, directores, empleados y agentes de cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos, a título enunciativo y no taxativo, los honorarios de abogados) que surjan o se relacionen con: (i) uso del Sitio de Operarius o los servicios o productos obtenidos o proporcionados o vendidos a través del Sitio de Operarius, incluido cualquier dato o contenido transmitido o recibido por usted, o el acceso o uso del Sitio de Operarius por un tercero con su nombre de usuario y contraseña; (ii) su incumplimiento o violación de cualquiera de estos Términos o de leyes, normas o reglamentaciones aplicables (incluidas, a título enunciativo y no taxativo, las leyes en materia impositiva o laboral); (iii) el uso de su Contenido por parte de Operarius; o (iv) su violación de derechos de terceros, incluidos Profesionales y Usuarios.

7. Disputas entre profesionales y usuarios

Sus interacciones con organizaciones y/o individuos encontrados en el Sitio de Operarius o a través de él, incluido el pago y la entrega de productos y servicios, y cualquier otro término, condición, garantía o declaración asociados con estas comunicaciones se realizan exclusivamente

entre usted y dichas organizaciones y/o individuos. Usted debe llevar a cabo las investigaciones que considere necesarias o pertinentes antes de proceder con cualquier transacción en línea o fuera de línea con cualquiera de estos terceros. Usted acepta que Operarius no será responsable de pérdidas o daños de ningún tipo que surjan como consecuencia de dichas comunicaciones.

Si hubiera alguna disputa entre Usuarios y/o Profesionales, o entre Usuarios y/o Profesionales y cualquier tercero, usted acepta que Operarius, a su exclusiva discreción, podrá determinar el monto de los Cargos y a quién remitírseles de conformidad con la Sección (4), quedando entendido que Operarius en ningún caso tendrá la obligación de verse involucrada en dichas disputas. En relación con disputas con otros Usuarios o Profesionales, usted, por medio del presente, acepta mantener indemne a Operarius de reclamaciones, demandas y daños, reales y consecuentes, de cualquier tipo y naturaleza, conocidos y desconocidos, que se relacionen con dicha disputa o nuestras determinaciones al respecto.

8. Disputas con Operarius

A. Renuncia al juicio por jurado

Usted acepta que cualquier disputa, reclamación o controversia que surja de estos Términos o en relación con ellos o con el incumplimiento, la extinción, la aplicación, la interpretación o la validez de estos Términos o el uso del Sitio Operarius (colectivamente, “Disputas”) se resolverá mediante arbitraje vinculante entre usted y Operarius, con la excepción de que cada parte se reserva el derecho de iniciar una acción individual en un tribunal, y el derecho de solicitar medidas precautorias u otros recursos de equidad en un tribunal de jurisdicción competente para evitar la infracción real o potencial, la apropiación indebida o la violación de derechos de autor, marcas comerciales, secretos comerciales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual de alguna de las partes. Usted reconoce y acepta que usted y

Operarius están renunciando al derecho de juicio por jurado o a participar como demandante o parte de cualquier demanda colectiva o acción representativa que se pretenda. Asimismo, a menos que usted y Operarius acuerden lo contrario por escrito, el árbitro no podrá consolidar las reclamaciones de más de una persona y tampoco podrá resolver sobre demandas colectivas o acciones representativas de ningún tipo. Si este párrafo en particular fuera considerado inválido por alguna Ley de la República del Ecuador, entonces la totalidad de esta sección de “Resolución de Disputas” será considerada nula. Excepto, según lo indicado en la oración anterior, esta sección de “Resolución de Disputas” continuará vigente después de la extinción de estos Términos.

B. Negociación informal

Para acelerar la resolución y reducir el costo de cualquier disputa, controversia o reclamación relacionada con este Acuerdo o que surja de alguna otra manera de la relación entre usted y Operarius, usted acepta como primer intento negociar cualquier disputa de manera informal durante al menos treinta (30) días antes de iniciar cualquier arbitraje o procedimiento judicial. Estas negociaciones informales comenzarán mediante notificación escrita. Su dirección a los efectos de estas notificaciones será la dirección indicada en su cuenta de Operarius. La dirección de Operarius a los efectos de estas notificaciones es:

comunicacion_privada@operarius.ec o los datos que aparecen en la sección de ‘contáctenos’ en el Sitio de Operarius.

9. Otras disposiciones

A. Legislación aplicable

Estos Términos se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República del Ecuador.

B. Notificaciones

Operarius podrá enviar notificaciones mediante una notificación general en el Sitio de Operarius, por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que figura en su Cuenta o a través de una comunicación escrita enviada por correo físico a la dirección que figura en su Cuenta. Estas notificaciones se considerarán cursadas al vencimiento del plazo de 48 horas tras el despacho por correo. Usted podrá enviar notificaciones a Operarius en cualquier momento por correo, sea electrónico o físico, a los datos que aparecen en la sección de ‘contáctenos’ en el Sitio de Operarius.

C. Idioma prevaleciente

La versión en idioma español de este Acuerdo prevalecerá en relación con todos los aspectos y en caso de conflicto con las versiones traducidas, si lo hubiera.

D. General

Usted no puede ceder estos Términos sin la aprobación previa por escrito de Operarius. Operarius podrá ceder estos Términos sin su consentimiento a: (i) subsidiarias o afiliadas; (ii) adquirentes de capital, el negocio o activos de Operarius; o (iii) sucesores por fusión. Cualquier intento de cesión que no cumpla con esta sección será nulo. No existe ningún tipo de empresa conjunta, asociación, relación de empleo o relación de agencia entre usted y Operarius como consecuencia de este Acuerdo o el uso del Sitio de Operarius. Si alguna disposición de estos Términos fuera considerada inválida o inaplicable, dicha disposición será eliminada y el resto de las disposiciones conservarán su validez en la máxima medida que la ley lo permita. El hecho de que Operarius no ejerza algún derecho o disposición en estos Términos no constituirá una renuncia a dicho derecho o disposición, a menos que Operarius lo reconozca y acepte por escrito.

Al hacer clic en “acepto”, usted reconoce expresamente que ha leído, comprendido y tomado las medidas para considerar seriamente las consecuencias de este acuerdo, que se compromete a quedar obligado por los términos y condiciones del acuerdo, y que es legalmente competente para celebrar este acuerdo con Operarius.

Tutoriales para clientes

- <iframe> Video explicativo subido a Youtube sobre publicar proyectos.

Tutoriales para profesionales

- <iframe> Video explicativo subido a Youtube sobre como inscribirse, aplicar a proyectos, y obtener ingresos.

Mapa del sitio

Muestra como es la estructura del Sitio de Operarius y una breve descripción de cada sección.

- Cabecera – sección superior de cada página del Sitio de Operarius.
- Profesionales – lista de todos los profesionales inscritos en el Sitio de Operarius.
- Buscar trabajos – lista de todos los trabajos disponibles.
- ¿Cómo funciona? – muestra tutoriales sobre cómo usar el Sitio de Operarius.
- Regístrate – sección para registrarse en el Sitio de Operarius, sea como cliente, profesional, o ambos.
- Ingresa – sección para iniciar sesión con el usuario y contraseña, y poder utilizar los servicios del Sitio de Operarius.
- Publica un proyecto – permite publicar un trabajo, el cual se denomina ‘proyecto’, en los cuales los profesionales postularan con propuestas.

- Pie de página - sección inferior de cada página del Sitio de Operarius

- La compañía
 - Nuestra historia – muestra la historia de la compañía.
 - Contáctanos – muestra todos los datos para que se pueda poner en contacto con Operarius.

- Recursos
 - Centro de Ayuda – brinda ayuda de diferentes temas relacionados al uso de Operarius, así como todas sus políticas.
 - Tutoriales para clientes – video/s sobre como deberían usar los clientes el Sitio de Operarius.
 - Tutoriales para profesionales - video/s sobre como deberían usar los profesionales el Sitio de Operarius.
 - Mapa del sitio – muestra un mapa del Sitio de Operarius, describiendo cada sección.

- Links de interes
 - Profesionales – lista de todos los profesionales inscritos en el Sitio de Operarius.
 - Buscar trabajos – lista de todos los trabajos disponibles.
 - Publica un proyecto – permite publicar un trabajo, el cual se denomina ‘proyecto’, en los cuales los profesionales postularan con propuestas.
 - Glosario – diccionario de las palabras tecnicas que tal vez no conozcas.

Publicación del Sitio

Esta sección abordará desde la creación del Sitio de Operarius, hasta los requerimientos tecnológicos para implementarla y supervisarla.

Creación del Sitio de Operarius. El desarrollo del Sitio de Operarius tiene que ser multiplataforma y escalable, es por esto que se escogió a la Empresa ‘IQ LATAM’, el cual desarrolla software ERP y CRM a la medida y multiplataforma, el cual se obtuvo una cotización de desarrollo estimada de \$6.000, y \$1.000 en la implementación y configuración del servidor. Dicha cotización tiene una expiración de 30 días a partir la emisión el 2020/09/04, y como total dio \$7.000 en la creación e implementación del sitio de Operarius (sitio web, APP para Android y Apple).

Recursos tecnológicos. En lo que respecta a los recursos tecnológicos en donde se va a almacenar y ejecutar los comando y/o datos del sitio de Operarius, se escogió a ‘Amazon Web Services’ debido a las diferentes ventajas que brinda esta compañía.

El servicio EC2 o Amazon Elastic Compute Cloud (Computación elástica en la nube de Amazon), en <https://us-east-2.console.aws.amazon.com/console/home?region=us-east-2>, permite crear una instancia, en donde se puede escoger el sistema operativo, de los cuales Amazon ofrece unos preconfigurados que brindan mayor seguridad al usuario y habilita otros servicios, como el monitorio, etc; adicional se puede configurar el procesador, el tamaño de almacenamiento, IP, etc.

Se definió el sitio de Operarius va a requerir lo siguiente:

- Tipo de imagen de máquina de Amazon: Amazon Linux AMI 2018.03.0 (HVM), SSD Volume Type - ami-027cab9a7bf0155df.

- Tipo de instancia: se escogió el tipo de procesador ‘m5ad.large’, que tiene 2 procesadores virtuales, 8 GB de RAM, un SDD (disco de estado sólido) de 75 GB optimizado para el sistema operativo y un desempeño de red de hasta 10 Gigabit.
- Almacenamiento: debido a que la instancia ya viene con almacenamiento por defecto, no se agrega, ni se agranda el almacenamiento para abaratar costos.
- Se agrega una IP estática, para enrutar el DNS del nombre del dominio al servidor.

Otra ventaja de la instancia, en la configuración establecida anteriormente, es que Amazon cobra solo por el uso de los recursos de cómputo de la instancia, lo que implica un ahorro en los costos de procesamiento de datos en momentos en que no se utilicen muchos recursos, excepto los recursos de almacenamiento e IP.

Como resultado, se obtuvo que, los gastos del servidor oscilan entre \$40 a \$80 USD mensuales aproximadamente.

Integración con sistemas de terceros. Como el pago mediante tarjeta de crédito es el principal método que desean utilizar los clientes para realizar pagos, el Sitio de Operarius requiere enlazarse con plataformas que realizan cobros, tales como: *Paymentez*, *PlacetoPlay* e *Kushki pagos*, las cuales tienen APIs que permiten la conexión para realizar cobros por dichas plataformas.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Eduardo Patricio Falconí Mogollón, con C.C: # 0922615646 autor(a) del trabajo de titulación: *Propuesta metodológica para la administración de servicios profesionales a través de una aplicación móvil (APP) colaborativa para la ciudad de Guayaquil*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 25 de septiembre de 2024

f. 

Nombre: Eduardo Patricio Falconí Mogollón

C.C: 0922615646

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta metodológica para la administración de servicios profesionales a través de una aplicación móvil (APP) colaborativa para la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Falconí Mogollón, Eduardo Patricio		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ulloa Armijos, Ana del Rosario / Zerda Barreno, Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25 de septiembre de 2024	No. DE PÁGINAS:	128
ÁREAS TEMÁTICAS:	Tecnología, aplicaciones de servicio profesional, métodos de pagos en línea		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	administración de servicios profesionales, aplicación móvil, propuesta metodológica		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El Ecuador en el año 2020 sufrió una transición digital obligatoria, debido a la pandemia del COVID-19, produciendo una fuerte crisis económica y de desempleo. En la era tecnológica, la inexistencia de un sitio electrónico que administre los trabajos por destajo, hace nacer la idea de una propuesta metodológica para la administración de servicios profesionales a través de una aplicación móvil (APP) colaborativa para Guayaquil, la cual tiene la finalidad de contribuir a la sociedad impulsando la economía, que permita a los clientes, buscar, contratar y calificar servicios profesionales por destajo. El objetivo del estudio es “Determinar el nivel de aceptación de los usuarios sobre una APP que administre los servicios profesionales en la ciudad de Guayaquil”. Este trabajo comprende investigaciones, como; teorías que ayudan a estructurar el funcionamiento y evaluación de una empresa; conceptos que ayudan a entender sobre la descripción de la sociedad a investigar, la tecnología, tendencias; leyes vigentes y el comercio electrónico; el mercado, la competencia; se realizó un estudio de campo con encuestas y entrevistas, se concluye con una propuesta de intervención, para dar un plan de acción que contempla todos el proceso a implementar dentro de la empresa, y la inversión financiera a realizar.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0967182822	E-mail: falconimogollon@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	