



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR
EL TÍTULO DE:**

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

TEMA:

**“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS PARA UN
EMPRENDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN LA
PARROQUIA PASCUALES DEL CANTÓN GUAYAQUIL”**

AUTOR:

JORGE LUIS BAQUE CHILAN

TUTOR:

ING. TANDAZO DELGADO ENRIQUE JAVIER, MSC.

GUAYAQUIL, ABRIL 2021



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

**“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS PARA UN
EMPRENDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN LA
PARROQUIA PASCUALES DEL CANTÓN GUAYAQUIL”**

AUTOR:

JORGE LUIS BAQUE CHILAN

TUTOR:

ING. TANDAZO DELGADO ENRIQUE JAVIER, MSC.

GUAYAQUIL, ABRIL 2021



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO
UNIDAD DE TITULACIÓN

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Proyecto de investigación

TEMA:

“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS PARA UN EMPRENDIMIENTO DE
MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN LA PARROQUIA PASCUALES DEL
CANTÓN GUAYAQUIL”

Trabajo de investigación presentada por:

BAQUE CHILAN JORGE LUIS

Aprobado en su estilo y contenido por el Tribunal de sustentación:



Firmado electrónicamente por:
LORENZO RICARDO
FERNÁNDEZ
ARGÜELLES

.....
LIC. LORENZO RICARDO FERNÁNDEZ ARGÜELLES, MBA

C.I: 0926039041

Presidente de Tribunal



Firmado electrónicamente por:
GALO WILFRIDO
TOBAR FARIAS

.....
ING. GALO WILFRIDO TOBAR FARIAS, MSC

C.I.: 0923439913

Tribunal Principal



Firmado electrónicamente por:
EMMA GEORGINA
PAZÁN GOMEZ

.....
ING. GEORGINA EMMA. PAZÁN GOMÉZ, MSC.

C.I.: 0907964498

Tribunal Principal



Firmado electrónicamente por:
ENRIQUE JAVIER
TANDAZO DELGADO

.....
ING. TANDAZO DELGADO ENRIQUE JAVIER, MSC.

C.I.: 0910017425

Director de Proyecto de Titulación

Guayaquil, Abril 2021



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS PARA UN EMPRENDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN LA PARROQUIA PASCUALES DEL CANTÓN GUAYAQUIL”		
AUTOR:	BAQUE CHILAN JORGE LUIS		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) APELLIDOS Y NOMBRES	ING. GALO WILFRIDO TOBAR FARIAS, MSC ING. TANDAZO DELGADO ENRIQUE JAVIER, MSC.		
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad De Ingeniería Química		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Ingeniería en Sistemas de Calidad y Emprendimiento		
GRADO OBTENIDO:	Ingeniería en Sistemas de Calidad y Emprendimiento		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:	págs. 115
ÁREAS TEMÁTICAS:	EMPRENDIMIENTO		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Modelo Canvas, Emprendimiento, Mantenimiento de computadoras, calidad		
RESUMEN El presente trabajo de investigación consiste en el diseño y aplicación de un modelo de negocio utilizando la metodología CANVAS con la finalidad de que la gestión empresarial se comprenda de mejor manera haciendo esto clave para un correcto funcionamiento del emprendimiento de un Taller de mantenimientos de computadoras con nombre Tecnosoluciones en la Parroquia Pascuales del Cantón Guayaquil, desarrollando una propuesta de valor competitiva y personalizada, con servicios de calidad, económicos y sobre todo de asesoría que agregarían un valor de fidelidad a nuestros clientes y obvio una preferencia sobre la competencia, haciendo que el emprendimiento sea de constante crecimiento y rentabilidad, para lo cual se empleó una investigación inductiva-descriptiva con un enfoque cuantitativo, con encuestas para futuros clientes, determinando así las necesidades y causando una alta expectativa en el cliente. La conclusión que se presentó con la aplicación de la metodología Canvas, se evidencio una demanda alta por los servicios de mantenimiento de computadoras en el sector, dándonos expectativas para aplicar diferentes estrategias para acaparar dicho mercado.			
ADJUNTO PDF:	☒ SI		☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0991405847	E-mail: jorge.baqued@ug.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ing. Emma Georgina Pazán Gómez Teléfono: 0980580565 E-mail: emma.pazang@ug.edu.ec		



CERTIFICADO DE REVISOR

Guayaquil, 23 de Marzo del 2021

MBA. Ricardo Fernández
Director de Ingeniería en Sistemas de Calidad y Emprendimiento
Facultad de Ingeniería Química
Universidad de Guayaquil
Ciudad. –

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la **REVISIÓN FINAL** del Trabajo de Titulación **“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS PARA UN EMPRENDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN LA PARROQUIA PASCUALES DEL CANTÓN GUAYAQUIL”** de los estudiantes Jorge Luis Baque Chilán. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de **_20_** palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad. La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo **_5_** años. La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

GALO WILFRIDO
TOBAR FARIAS

Ing. Galo W. Tobar Farias, Msc

C.I.: 0923439913

FECHA: 23-03-2021



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD INGENIERA QUIMICA
CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado el **ING. ENRIQUE JAVIER TANDAZO DELGADO, Msc.** tutor del trabajo de titulación, certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **JORGE LUIS BAQUE CHILAN** con **C.I.: 092652597-3**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**.

Se informa que el trabajo de titulación: **“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS PARA UN EMPRENDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN LA PARROQUIA PASCUALES DEL CANTÓN GUAYAQUIL”**. Ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti-plagio (**URKUND**) quedando el **4%** de coincidencias.



Document Information

Analyzed document	TRABAJO TITULACION JORGE BAQUE.docx (D96694859)
Submitted	2/26/2021 11:29:00 PM
Submitted by	
Submitter email	enrique.tandazod@ug.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	enrique.tandazod.ug@analysis.arkund.com

Sources included in the report

<https://secure.arkund.com/view/92337492-616784-369049>



Firmado electrónicamente por:
ENRIQUE JAVIER
TANDAZO DELGADO

Ing. ENRIQUE JAVIER TANDAZO DELGADO, MSC.
C.I.: 0910017425
FECHA: 9/03/2021



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD INGENIERIA QUIMICA
CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

CERTIFICADO DEL TUTOR

Guayaquil, 10 de marzo de 2021

Lcdo. Ricardo Fernández MBA
Director de la carrera de Ingeniería en Sistemas de Calidad y Emprendimiento
Facultad de Ingeniería Química
Universidad de Guayaquil

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS PARA UN EMPRENDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN LA PARROQUIA PASCUALES DEL CANTÓN GUAYAQUIL”** de los estudiantes: **JORGE LUIS BAQUE CHILAN**, indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
ENRIQUE JAVIER
TANDAZO DELGADO

Ing. ENRIQUE JAVIER TANDAZO DELGADO, MSC.
C.I.: 0910017425
FECHA: 10/03/2021

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD INGENIERA QUIMICA
CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **JORGE LUIS BAQUE CHILAN** con C.I.:092652597-3, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS PARA UN EMPRENDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN LA PARROQUIA PASCUALES DEL CANTÓN GUAYAQUIL”**, son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.



Jorge Luis Baque Chilán
C.I.:0926525973

CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic. /2016)

Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos Patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

DEDICATORIAS

Este trabajo de titulación va dedicado principalmente a Dios, por iluminarme y bendecirme en cada paso que di, día a día en la realización de esta tesis.

A mi madre Gladys Jessica Baque Chilán y mi hermana Mayra Alexandra Baque Chilán, por todo el apoyo brindado para que no desmaye en la dura lucha de aprobar el colegio y ahora la universidad, por la paciencia que me tuvieron, por sus buenos consejos.

Al Ing. Enrique Tandazo Tutor de mi proyecto por su incondicional apoyo y asesoramiento que me permitieron llegar a la meta deseada, y a cada una de las personas que a lo largo de mi carrera me han brindado sus mejores deseos.

Jorge Luis Baque Chilán

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a cada uno de los docentes de mi carrera, por la paciencia que tuvieron al explicarme, su generosidad al entregar conocimientos durante las horas de clase, que dieron su fruto con la aplicación del aprendizaje adquirido para obtener el título de Ingeniero en Sistemas de Calidad y Emprendimiento.

Adicionalmente, expreso un agradecimiento especial al Sr. Andrés Mora Castillo, a quien considero mucho y además supo brindarme un apoyo incondicional, además de una excelente ayuda en todo el proceso de la elaboración de mi tesis logrando forjar a un Profesional.

¡Mil Gracias!

Jorge Luis Baque Chilán

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	iv
CERTIFICADO DE REVISOR.....	v
CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	vi
CERTIFICADO DEL TUTOR	vii
RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR.....	viii
DEDICATORIAS.....	ix
AGRADECIMIENTOS	x
RESUMEN	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN / SUB LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	3
1 EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA (CAUSAS)	4
1.1.2 PRONÓSTICO (CONSECUENCIAS).....	5
1.1.3 CONTROL AL PRONÓSTICO (SOLUCIONES).....	5
1.2 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.1 Formulación del problema	6
1.2.2 Sistematización del problema	6
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN	7
1.4.1 Justificación Teórica	7
1.4.2 Justificación Metodológica	7
1.4.3 Justificación Práctica.....	7
1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.5.1 Espacio.....	8
1.5.2 Tiempo	9
1.5.3 Universo.....	9

1.6 HIPÓTESIS O PREMISAS DE INVESTIGACIÓN	9
1.6.1 Hipótesis General.....	9
1.6.2 Hipótesis Particulares.....	9
1.7 DECLARACIÓN DE VARIABLES	10
1.7.1 Variable Independiente	10
1.7.2 Variable Dependiente.....	10
1.8 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	10
CAPÍTULO II.....	11
2 MARCO DE REFERENCIA	11
2.1 Marco referencial	11
2.2 Antecedentes de la investigación	11
2.2 MARCO TEÓRICO.....	12
2.2.1 Generalidades del modelo negocio Canvas para el emprendimiento.....	12
2.2.2 Modelo de negocio.....	13
2.2.3 Modelo de negocio CANVAS	13
2.2.4 Metodología Canvas	13
2.2.5 Construcción del modelo de negocio utilizado la metodología CANVAS	15
2.2.6 Emprendimiento.....	22
2.2.7 Mantenimiento de computadoras	22
2.2.8 TecnoSoluciones	25
2.2.9 La industria tecnológica local se desarrolla durante la pandemia	25
2.2.10 La matriz de análisis DAFO (FODA)	25
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	27
2.4 MARCO CONTEXTUAL	29
2.5 MARCO LEGAL	30
2.5.1 Constitución de la República del Ecuador 2008	31
2.5.2 Ley de Compañías.....	32
2.5.3 Ley Orgánica del Consumidor	33
2.5.4 Ley de Creación del Servicio de Rentas internas.....	33
2.5.5 La Ley del Artesano.....	34
CAPÍTULO III	37
3 MARCO METODOLÓGICO.....	37

3.1	ASPECTOS METODOLOGÍCOS	37
3.1.1	Diseño de la Investigación	37
3.1.2	Tipo de investigación	37
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.2.1	Población.....	39
3.2.2	Población finita	39
3.2.3	Muestra	40
3.3	Muestreo	42
3.3.1	Muestreo Aleatorio simple.....	42
3.4	Técnica e instrumentos de la investigación.....	42
3.4.1	Observación	42
3.4.2	Encuesta	43
3.4.3	Cuestionario	43
3.4.4	Tipo de Preguntas.....	43
3.5	ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
CAPÍTULO IV.....		55
4	LA PROPUESTA	55
4.1	Objetivo de la propuesta	55
4.1.1	Presentación de la empresa y su producto.....	55
4.2	FUNDAMENTACIÓN GERENCIAL DEL EMPRENDIMIENTO	56
4.2.1	Nombre de empresa	56
4.2.2	Ubicación de la empresa	57
4.2.3	Horarios de atención	57
4.3	Descripción de la empresa	57
4.3.1	Misión	57
4.3.2	Visión.....	58
4.3.3	Valores	58
4.3.4	Croquis del negocio y Diagrama del Negocio	58
4.3.5	Diagrama de flujo para la atención al cliente.....	59
4.3.6	Estructura organizacional.....	60
4.4	Funciones y responsabilidad del personal.....	60
4.4.1	Gerencia	60

4.4.2	Administración.....	60
4.4.3	Taller mantenimiento	61
4.4.4	Ventas y servicio	61
4.4.5	Recepción entrega	61
4.5	Flujo de proceso del negocio	63
4.5.1	Descripción de los procesos	64
4.6	Análisis del Negocio: FODA	65
4.7	Análisis de las Fuerzas de Porter	65
4.8	Análisis PESTEL	67
4.8.1	Entorno Político	67
4.8.2	Entorno Económico.....	67
4.8.3	Entorno Social.....	68
4.8.4	Entorno Tecnológico.....	68
4.9	Modelo de negocio utilizado la metodología CANVAS.....	69
4.9.1	Segmento de Mercado.....	70
4.9.2	Propuesta de valor	70
4.9.3	Canales de distribución	71
4.9.4	Relaciones con los clientes	73
4.9.5	Fuentes de Ingresos.....	74
4.9.6	Actividades clave	75
4.9.7	Recursos claves	75
4.9.8	Socios clave	75
4.9.9	Estructura de costes.....	75
CONCLUSIÓN		85
RECOMENDACIÓN.....		86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS.....		87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Delimitación: Local del emprendimiento TecnoSoluciones	8
Figura 2.- Business Model Canvas de Osterwalder y Pigneur.....	14
Figura 3.- Tipos de Segmentación	16
Figura 4 .- Factores determinante para la propuesta de valor	17
Figura 5.- Tipos de canales de distribución	18
Figura 6. - Fuentes de Ingresos	19
Figura 7. - Estructura de costes.....	22
Figura 8.- Foda.....	27
Figura 9.- Ubicación de la empresa TecnoSoluciones.....	30
Figura 10.- Rango de edad	45
Figura 11.- Herramientas de tecnológicas	46
Figura 12.- Frecuencia de Mantenimiento	47
Figura 13.- Uso de computadoras	48
Figura 14.- Uso de programas.....	49
Figura 15.- Costo mantenimiento	50
Figura 16.- Taller de Mantenimiento	51
Figura 17.- Elección de Computadora	52
Figura 18.- Servicios de Taller.....	53
Figura 19.- Servicio a domicilio	54
Figura 20.- Logo de la empresa	56
Figura 21.- Croquis del Negocios	58
Figura 22.- Diagrama de flujo de atención al cliente.....	59
Figura 23.- Organigrama de la empresa.....	60
Figura 24.- Flujo del Proceso de Reparación de un computador	63
Figura 25.- Fuerzas de Porter.....	66
Figura 26. - Volante en redes sociales	72
Figura 27.- Página de Facebook.....	72
Figura 28.- WhatsApp del emprendimiento.....	72
Figura 29.- Página de Instagram	73
Figura 30.- Análisis Financieros	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Planteamiento del problema	5
Tabla 2.- Operacionalización de variables.....	10
Tabla 3.- Descripción de los procesos	64
Tabla 4.- Foda de Mantenimiento de Computadora Tecnosoluciones	65
Tabla 5.- Modelo de Negocios CANVAS: Para establecer de Empresa de Mantenimiento de Computadora Tecnosoluciones.....	69
Tabla 6.- Inversión Activos Fijos.....	76
Tabla 7.- Sueldos y Beneficios de Ley	77
Tabla 8.- Gastos Administrativas.....	77
Tabla 9.- Depreciación acumulada de activos	79
Tabla 10.- Amortización del préstamo.....	79
Tabla 11.- Capital de trabajo.....	80
Tabla 12.- Costo variable 1	80
Tabla 13.- Costos Variable 2	80
Tabla 14.- Flujo de Caja.....	81
Tabla 15.- Indicadores	82
Tabla 16.- Calculo TMAR	82
Tabla 17.- Payback Descontado.....	82
Tabla 18.- Indicador Proyecto.....	82
Tabla 19.- periodo del beneficios y costos.....	82
Tabla 20.- Indicador Beneficios y costos.....	82
Tabla 21.- Punto de equilibrio	83
Tabla 22.- Estado financiero	84

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Diagramas de Pescado	91
Anexo 2.- Marco legal	92
Anexo 3.- Políticas de Bioseguridad Covid-19 de TecnoSoluciones	100
Anexo 4.- Encuesta de investigación	101
Anexo 5.- Tecnología y promociones que oferta "TecnoSoluciones"	104
Anexo 6.- Balance de Situación inicial.....	105
Anexo 7.- Propuesta de un modelo negocios Canvas para un emprendimiento de Mantenimiento de Computadora TecnoSoluciones	106
Anexo 8.- Identificación y descripción de cargos.....	111



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO
UNIDAD DE TITULACIÓN**

**“PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIOS CANVAS PARA UN
EMPRENDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN LA
PARROQUIA PASCUALES DEL CANTÓN GUAYAQUIL”**

AUTOR: JORGE LUIS BAQUE CHILAN

TUTOR: ING. TANDAZO DELGADO ENRIQUE JAVIER, MSC.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en el diseño y aplicación de un modelo de negocio utilizando la metodología CANVAS con la finalidad de que la gestión empresarial se comprenda de mejor manera haciendo esto clave para un correcto funcionamiento del emprendimiento de un Taller de mantenimientos de computadoras con nombre Tecnosoluciones en la Parroquia Pascuales del Cantón Guayaquil, desarrollando una propuesta de valor competitiva y personalizada, con servicios de calidad, económicos y sobre todo de asesoría que agregarían un valor de fidelidad a nuestros clientes y obvio una preferencia sobre la competencia, haciendo que el emprendimiento sea de constante crecimiento y rentabilidad, para lo cual se empleó una investigación inductiva-descriptiva con un enfoque cuantitativo, con encuestas para futuros clientes, determinando así las necesidades y causando una alta expectativa en el cliente. La conclusión que se presentó con la aplicación de la metodología Canvas, se evidencio una demanda alta por los servicios de mantenimiento de computadoras en el sector, dándonos expectativas para aplicar diferentes estrategias para acaparar dicho mercado.

PALABRAS CLAVES: Modelo Canvas, Emprendimiento, Mantenimiento de computadoras, calidad.



**UNIVERSITY OF GUAYAQUIL
FACULTY OF CHEMICAL ENGINEERING
ENGINEERING IN QUALITY AND ENTREPRENEURSHIP SYSTEMS
TITULATION UNIT**

**“PROPOSAL OF THE CANVAS BUSINESS MODEL FOR A COMPUTER
MAINTENANCE ENTREPRENEURSHIP IN PASCUALES PARISH OF THE
GUAYAQUIL CITY”**

AUTHOR: JORGE LUIS BAQUE CHILAN

ADVISOR: ING. TANDAZO DELGADO ENRIQUE JAVIER, MSC.

ABSTRACT

The present research work consists of the design and application of a business model using the CANVAS methodology in order that business management is better understood, making this key to the proper functioning of the undertaking of a computer maintenance workshop with name Tecnosoluciones in the Pascuales Parish of the Guayaquil City, developing a competitive and personalized value proposition, with quality, economic and especially advisory services that would add a value of loyalty to our clients and an obvious preference over the competition, making the entrepreneurship is of constant growth and profitability, for which an inductive-descriptive research with a quantitative approach was used, with surveys for future clients, thus determining the needs and causing a high expectation in the client. The conclusion that was presented with the application of the Canvas methodology, evidenced a high demand for computer maintenance services in the sector, giving us expectations to apply different strategies to capture said market.

Keywords: Canvas model, Entrepreneurship, Computer maintenance, quality.

INTRODUCCIÓN

Según las estadísticas del año 2018 en el Ecuador, aumento el uso de computadoras con mayor porcentaje de personas en el área rural, más en las personas entre 16 a 24 años, ya que ellos utilizan un computador para realizar sus tareas estudiantiles así como en el trabajo, que demuestran estas estadísticas, que la mayoría de los hogares ecuatorianos tienen al menos un computador o equipo de computación, por eso se desea implementar un modelo de negocio, con el emprendimiento de un taller de mantenimiento de computadoras, analizar si es un negocio económicamente sostenible, y si este proyecto ayudara a los habitantes de la parroquia Pascuales ofreciendo servicios de calidad y a precios económicos.

El modelo Canvas, busca que los proyectos se gestionen como unidades de negocio. Es un modelo que busca resaltar el potencial emprendedor en la gestión de proyectos. Para ello se realiza esta revisión con textos y artículos que han dado las bases para trabajar sobre dicha metodología y otros referentes más antiguos que han sentado las pautas para hablar de Planes y Modelos de negocio (Ferreira Herrera, 2016).

En la actualidad la mayoría de personas o empresas buscan un servicio de calidad que además agregue un valor adicional que es el seguimiento al cliente, este tipo de exigencia nace por la competitividad del mercado en el ofrecimiento de los mismos servicios o productos, además se adiciona los valores que el emprendimiento debe mostrar para crear fidelidad, que es la confiabilidad y seguridad, por lo tanto como un negocio que está en crecimiento se debe cumplir con estas políticas, valores y como estamos en momentos complicados debido a la pandemia del COVID-19, darle comodidad con mantenimientos y asesoramientos a domicilio.

El plan de negocio con el modelo de canvas es más flexible y visual, pues a través de una serie de segmentos interrelacionados se crea un lienzo que permite explicar el plan de negocio en pocas palabras. Es muy útil a la hora de buscar financiación y futuros patrocinadores o inversores (Ferreira Herrera, 2016).

El contexto innovador y emprendedor en que hoy se desarrollan los negocios, genera la necesidad de modelos de negocios dinámicos, simples y que respondan rápidamente a los cambios del entorno y presenten una visión organizada de la información con la que cuenta. Conclusiones: El modelo Canvas es una herramienta pertinente en un contexto de emprendimiento e innovación, que si bien el plan de Negocio es importante, debe ser flexible, pendiente a responder a las oportunidades y necesidades (Ferreira Herrera, 2016).

CAPÍTULO I

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN / SUB LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Línea: Desarrollo local y emprendimiento socio económico sostenible y sustentable.

Sub Línea: Emprendimiento e innovación, producción, competitividad y desarrollo empresarial.

1 EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La tecnología forma una parte importante en cada uno de los hogares, en especial la computadora como herramienta principal, debido a su importancia estos equipos debido a su uso frecuente necesitan mantenimiento continuo a fin de evitar que se averíen, al hacer con frecuencia esto las personas tendrían sus equipos en optimo estado y no recurrirían a la compra de otro equipo ya que por sus altos costos afectaría la economía del hogar.

En el Ecuador en el 2018, el porcentaje de personas que utilizó computadora aumentó: 11,3 puntos porcentuales a nivel nacional; 8,7 puntos en el área urbana y 15,8 puntos en el área rural, así mismo en el 2018, el 75,7% de las personas entre 16 y 24 años afirmaron haber usado computadora en el último año, respecto de 2012, el incremento es de 9,3 puntos porcentuales.

En la Parroquia Pascuales, del Cantón Guayaquil, son escasos los talleres de servicios y mantenimiento de equipos de computación, en los que existen no ahí confiabilidad por lo que dejar el equipo en dichos talleres, no es muy recomendable. Esto obliga a las personas a recurrir a Centros de Mantenimiento de Computadoras en sectores aledaños como Sauces, Alborada, Guayacanes, o en su caso en el Centro de la Ciudad, por la confiabilidad y la solución a sus requerimientos, pero con un alto costo económico.

En muchos casos las personas no reparan sus equipos ya que, por el traslado, el tiempo, y el costo económico lo hace una tarea complicada, en consecuencia, no pueden hacer sus debidas

operaciones como tareas, investigaciones en el caso de estudiantes, y las planificaciones en caso de los maestros, estos ejemplos son el día a día en este sector, por eso la idea de negocio de la creación de una microempresa dedicada a la Reparación y mantenimiento de Computadoras tanto en Taller como en domicilio, Confiable, con servicio de calidad y sobre todo económico.

1.1.1 DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA (CAUSAS)

La idea de negocio de implementar un taller de servicio de mantenimiento, reparación y venta de equipos de computación en la Parroquia Pascuales, nació de la necesidad de crear un lugar confiable donde las personas dejen sus equipos y tengan un buen servicio y a la vez tengan la garantía del trabajo realizado.

El taller de servicios TecnoSoluciones, es un emprendimiento que empezó sus servicios desde el año 2007 con soportes de mantenimiento específicamente en el hogar del cliente, son 13 años que se ha venido realizando un servicio personalizado y que mediante el modelo de negocio canvas, se quiere dar una estructura organizacional para dar un servicio con mayor calidad y garantía, ante la falta de talento humano, lo difícil del mercado ya que Pascuales es una sector vulnerable con una economía media-baja, la competitividad y preocupación de que vaya a pasar a futuro debido a la emergencia sanitaria, entre otros; ha generado problemas para hacer que el taller de servicios TecnoSoluciones tenga una estructura organizacional y una administración adecuada, por lo tanto detallamos los siguientes inconvenientes encontrados:

- No cuenta con un modelo de negocio.
- No tiene establecidos las funciones que el personal debe realizar.
- No tiene plan de contingencia.
- No tiene establecida una estructura organizacional.
- No tiene definido un objetivo organizacional.

1.1.2 PRONÓSTICO (CONSECUENCIAS)

La falta de un modelo de negocio tiene por consecuencia, un mal planteamiento del negocio, no saber que ofrecer, quienes serán nuestros clientes o si el servicio que proyectamos sea el adecuado para el sector, además de que tengamos una mala estructura organizacional, nuestra finalidad es que el modelo de negocios nos permita que nuestro emprendimiento crezca y se convierta en una microempresa de servicio que a futuro acapare la mayor parte del norte de Guayaquil. Aplicando el modelo de negocios canvas, evitaremos perdidas de clientes, perdidas de dineros, y en caso extremo cerrar el emprendimiento.

1.1.3 CONTROL AL PRONÓSTICO (SOLUCIONES)

Con la propuesta planteada se quiere aplicar un correcto modelo negocio el cual tendrá como finalidad ofertar a nuestros clientes:

- Correcto mantenimiento preventivo del equipo.
- Confiabilidad al dejar los equipos en el taller con técnicos especializados.
- Seguridad de las visitas técnicas con servicios de calidad a bajo costo.

Tabla 1.- Planteamiento del problema

SITUACIONES ACTUALES	CAUSAS	PRONÓSTICO	CONTROL DEL PRONÓSTICO
Falta de taller de mantenimiento de equipos de computación Falta de mantenimiento de los equipos de computación. Altos costos por mantenimiento en talleres ubicados en otro sector	Falta de personal capacitado Falta de implementación de talleres equipados Falta de inversión para creación de la microempresa.	Equipos de computación averiados. Generación de basura electrónica	Correcto mantenimiento preventivo del equipo. Confiabilidad al dejar los equipos en el taller con técnicos especializados. Seguridad de las visitas técnicas con servicios de calidad a bajo costo

Elaboración por: Jorge Baque

1.2 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Formulación del problema

¿Qué beneficios genera el Modelo Canvas para la creación de un Emprendimiento de mantenimiento de computadoras en la Parroquia Pascuales del Cantón Guayaquil?

1.2.2 Sistematización del problema

¿Cómo influye la falta de un taller de mantenimiento de computadoras en el sector?

¿Qué problemas genera la falta de mantenimiento en los equipos de computación?

¿Qué beneficios genera un mantenimiento preventivo a un equipo de computación?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Diseñar la propuesta de modelo de negocios utilizando la metodología Canvas para un emprendimiento de Mantenimiento de Computadoras en la Parroquia Pascuales del Cantón Guayaquil.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar con el modelo de negocio canvas, la efectividad del emprendimiento de mantenimiento de computadoras en la parroquia Pascuales.
2. Elaborar manuales de funciones y procedimientos para facilitar cada uno de los procesos al personal del taller de mantenimiento de computadoras.
3. Definir: misión, visión, valores, organigramas y objetivos organizacionales que sirvan de lineamiento para el emprendimiento de mantenimiento de computadoras en la parroquia Pascuales.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Justificación Teórica

En la actualidad la creación de talleres de mantenimiento y reparación de computadoras, se han desarrollado con facilidad, el detalle es que las personas que lo administran son personas con poca experiencia y ven como una oportunidad de negocio realizar este tipo de talleres, en la Parroquia Pascuales de la Ciudad de Guayaquil, no es la excepción el desarrollo de estos talleres con personas de poca experiencia, hacen que estén abiertos máximo 2 meses, porque al no cumplir con un servicio de calidad y costos exagerados, provocan que cierren y muchas veces las personas pierdan sus equipos que estaban siendo reparados allí. La propuesta de un emprendimiento de mantenimiento de computadoras que trabaje con seriedad, responsabilidad y calidad en sus servicios, se proyecta con un beneficiario final que es la población del sector de la parroquia Pascuales y sus alrededores.

1.4.2 Justificación Metodológica

Para poder alcanzar los resultados que nos proponemos por parte de los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, necesitaremos la ayuda del modelo de negocios Canvas: los nueve pilares, estudio de mercado, además que utilizaremos técnicas de investigación las cuales pueden ser encuestas, entrevistas, trabajo de campo. Con esta ayuda académica podemos entender mejor la problemática que existe en el sector de Pascuales donde vamos a realizar nuestro trabajo de investigación.

1.4.3 Justificación Práctica

El modelo Canvas que vamos a poner en práctica en la creación de la microempresa de mantenimiento de equipos de Computación en la Parroquia Pascuales, nos ayudará mucho para

saber que tanto podemos favorecer a la Parroquia y así saber que tan rentable es nuestro trabajo de investigación.

1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación está definida de la delimitación en tres, de la siguiente manera:

1.5.1 Espacio

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Parroquia: Pascuales

Sector: Calle Joya de los Sachas y Colimes Mz. 171 Solar 2A

Empresa: Tecno Soluciones – Reparación, Mantenimiento de Equipos de Computación

Ubicación: Centro de la Parroquia Pascuales

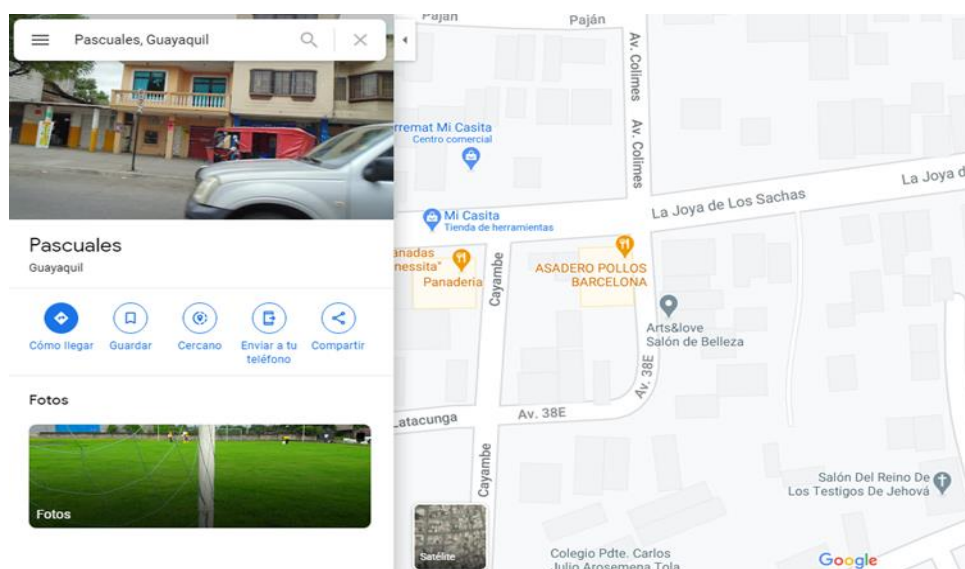


Figura 1.- Delimitación: Local del emprendimiento TecnoSoluciones

Fuente: Google Maps

1.5.2 Tiempo

En el presente trabajo de investigación, se utilizó medios bibliográficos tales como tesis, libros, teorías, y los soportes teóricos son de máximo 4 años de antigüedad, etc.

1.5.3 Universo

Este trabajo está orientado a la población de la parroquia Pascuales en especial a estudiantes, maestros y administradores de negocios, que buscan un taller de mantenimiento de computadoras que les genere confianza tanto en dejar sus equipos como en la calidad y garantía de las reparaciones como resultado final.

1.6 HIPÓTESIS O PREMISAS DE INVESTIGACIÓN

1.6.1 Hipótesis General

Si se analizan los beneficios que produce el modelo Canvas en el emprendimiento de un taller de mantenimiento de Computadoras, entonces se podrá garantizar servicios de calidad y confiabilidad en los habitantes de la Parroquia Pascuales.

1.6.2 Hipótesis Particulares

1. Elaborar una idea de negocio utilizando la metodología canvas, con la finalidad de crear un emprendimiento sostenible y ver la factibilidad de la oferta de servicios de reparación y mantenimiento de computadoras en la Parroquia Pascuales del Cantón Guayaquil.
2. Realizar un correcto estudio de mercado para la identificación de cuáles son los servicios que requiere la población y después hacer un segmento de mercado.
3. Crear estrategias de mercado para poder ofertar los diferentes servicios que ofrece el Taller de mantenimiento y reparación de equipos de computación.

1.7 DECLARACIÓN DE VARIABLES

1.7.1 Variable Independiente

Propuesta de un Modelo de negocio basado en la metodología Canvas

1.7.2 Variable Dependiente

Emprendimiento de Mantenimiento de Computadora.

1.8 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La Propuesta de un Modelo de negocio basado en la metodología Canvas permitirá desarrollar un mejor emprendimiento de Mantenimiento de Computadoras TECNOSOLUCIONES.

Tabla 2.- Operacionalización de variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Unidades categoría	Tipo de variable
Propuesta de un Modelo de Negocio basado en la metodología Canvas Definición Conceptual Sitio donde se receptorá equipos de computación con fallas con el fin de ofrecer servicios de mantenimiento y a la vez obtener beneficios.	- Encuestas a la población - Misión - Visión - Valores - Análisis - FODA	Modelo Canvas	- Segmento de clientes - Propuesta de valor - Estructura de Costos - Fuentes de Ingresos - Asociaciones claves - Socios claves - Actividades clave - Recursos clave - Canales	Variable cuantitativa continua Cuestionario
Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Unidades categoría	Tipo de variable
Modelo Canvas para el emprendimiento de un taller de mantenimiento de Computadoras. Definición Conceptual Es una herramienta que facilita la identificación de los ingresos y los costos con la ayuda de otras variables relacionadas entre sí como segmentación de cliente, relación con clientes etc.	Estructura	Tipo de Taller mantenimiento de computadora .	- Segmento de clientes - Propuesta de valor - Estructura de Costos - Fuentes de Ingresos - Relación con cliente - Socios clave - Actividades clave - Recursos clave - Canales	Variable cuantitativa discreta Cuestionario

Elaborado por: Jorge Baque

CAPÍTULO II

2 MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco referencial

2.2 Antecedentes de la investigación

El presente proyecto de investigación es de tipo socio económico, con el emprendimiento de un taller de mantenimiento de computadoras, se buscará que el proyecto se convierta en un negocio económicamente sostenible, ayudando a los habitantes de la parroquia Pascuales ofreciendo servicios de calidad y a precios económicos.

En el Ecuador en el 2018, el porcentaje de personas que utilizó computadora aumentó: 11,3 puntos porcentuales a nivel nacional; 8,7 puntos en el área urbana y 15,8 puntos en el área rural, así mismo en el 2018, el 75,7% de las personas entre 16 y 24 años afirmaron haber usado computadora en el último año, respecto de 2012, el incremento es de 9,3 puntos porcentuales. La tecnología en el Ecuador es escasa y debido a esta situación han surgido grandes consecuencias con el tema del desarrollo y no se ha podido avanzar de manera correcta en el mercado competitivo a nivel mundial.

Como ya se ha mencionado anteriormente Ecuador se encuentra en una gran desventaja a comparación con otros países como lo es Estados Unidos, debido a la desventaja y sobretodo en la dependencia de estos, pues nos brindan la tecnología que nosotros carecemos. Hoy en día todo gira alrededor de la tecnología; los avances tecnológicos nos ayudan a facilitarnos con los procesos de elaboración los hacen con mayor rapidez y eficacia que con la mano de obra, y abaratando así el costo de producción, es decir la Productividad y competitividad de las empresas. No hay como descartar tampoco la Fuerte inversión que uno hace para adquirir la maquinaria indicada. En la ciencia, en la comunicación, factores geográficos, industrias, petróleo, cultivos, etc.

Actualmente en la tecnología ha tenido un gran alcance y nos ha demostrado que sin esta no podemos progresar. La falta de presupuesto del Ecuador para invertir en tecnología es lo que más agrava a Nuestra situación, como por ejemplo la ciencia y la tecnología, en la cual no existe Rubro para el desarrollo más aún, cuando se necesita el insumo de la investigación científica para la innovación a fin de ser más productiva y competitiva.

Con la falta de presupuesto para el sector de la ciencia, serán muchas las instituciones y profesionales afectados, entre ellos proyectos de investigación que ejecutan las universidades y centros de investigación y otro centenar en lista de espera; varios proyectos de innovación y modernización del sector productivo; y becarios que se Encuentran en el proceso de formación de alto nivel (maestrías y doctorados) en el país y en el exterior. En general se afectará a la producción del país (González Márquez, 2018).

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Generalidades del modelo negocio Canvas para el emprendimiento

El modelo de negocio Canvas es la herramienta que describe, analizar, y modificar las bases sobre las cuales una empresa crea modelos de negocio, proporcionar y capturar valor. Consiste en una plantilla con nueve casilleros que representan los componentes más importantes de un modelo de negocio. Esta plantilla es utilizable en organizaciones lucrativas y no lucrativas, instituciones benéficas, entidades del sector público y empresas sociales de carácter lucrativo (Montalvo Castro, 2016). Varios autores han sugerido cambios en algunos casilleros del canvas original de (Osterwalder & Pigneur, 2012), pero manteniendo su estructura básica.

La variación más conocida es el Lean canvas de (Ash Maurya, 2016), orientado a emprendimientos en una fase inicial en la que existe gran incertidumbre y riesgo.

2.2.2 Modelo de negocio

Un modelo de negocio, se puede definir como una base esencial, mediante la cual las empresas buscan generar ingresos y beneficios, es una representación abstracta que explica cómo funcionará el negocio y como atenderá a sus clientes para obtener la rentabilidad deseada, en resumen, es un factor clave para el éxito de toda organización.

Un modelo de negocio facilita al emprendedor organizar y validar adecuadamente sus ideas, realizando preguntas tales como, quienes serán sus clientes, que beneficios proporcionarán los productos o servicios que ofrecen y su diferenciación frente a la competencia, como se entregará, que recursos necesitará para la operatividad del negocio, cuáles serán sus actividades, que proveedores o alianzas se requerirán y cuáles serán los costos que incurrirá para que funcione correctamente la empresa (Montalvo Castro, 2016).

2.2.3 Modelo de negocio CANVAS

El modelo de negocio CANVAS es un referente para emprendedores y grandes compañías pues ha permitido transformar la manera en que se percibían y hacían negocios, que sobrevaloraba un extenso plan de negocios desgastando el primer contacto entre emprendedor e inversionista (Santandreu Mascarell, 2014).

2.2.4 Metodología Canvas

La metodología de CANVAS describe de manera lógica y a través de un diagrama, cómo una organización crea, entrega y capta valor en el mercado. Creada por el autor y conferencista suizo Alexander Osterwalder, esta metodología contempla los aspectos clave que la organización debe tener en cuenta antes de lanzar su producto o servicio al mercado (Osterwalder & Pigneur, 2012).

A nivel general, la metodología de CANVAS es un muy buen punto de partida y ayuda al pensamiento estratégico de las organizaciones, a través de un sistema organizado que permite ver las relaciones entre los distintos aspectos de un modelo de negocios. Sin embargo, esta metodología no garantiza o anticipa algunos aspectos operativos de la empresa, solo ofrece una noción de ellos.

Esta metodología contempla los siguientes ítems:

- Segmentos de mercado
- Propuesta de valor
- Canales
- Relaciones con clientes
- Fuentes de ingresos
- Recursos clave
- Actividades clave
- Asociaciones clave
- Estructura de costes

Figura 2.- Business Model Canvas de Osterwalder y Pigneur



Elaboración por: Autor

2.2.5 Construcción del modelo de negocio utilizando la metodología CANVAS

El Modelo de negocio utilizando la metodología CANVAS, fue diseñado por Osterwalder, el cual desde su aparición ha sido una de las herramientas más implementadas y de mayor impacto en la generación de proyectos empresariales innovadores (Touza, 2019).

Define que:

Para una mejor comprensión y entendimiento de la relación que tienen los distintos elementos de la metodología CANVAS, divide el lienzo en 2 áreas:

- **Área de mercado y clientes:** se ubican todos los elementos relacionados directamente con el mercado, como lo son los clientes, propuesta de valor, fuente de ingresos, relación con los clientes y los canales.
- **Área de empresa y operaciones:** se ubican todos los elementos relacionados directamente con el funcionamiento de la empresa, la entrega y cobranza respectiva del producto o servicio, siendo estos: las actividades claves, recursos claves, asociaciones claves, así como también la estructura de costos.

2.2.5.1 Segmentos de mercado

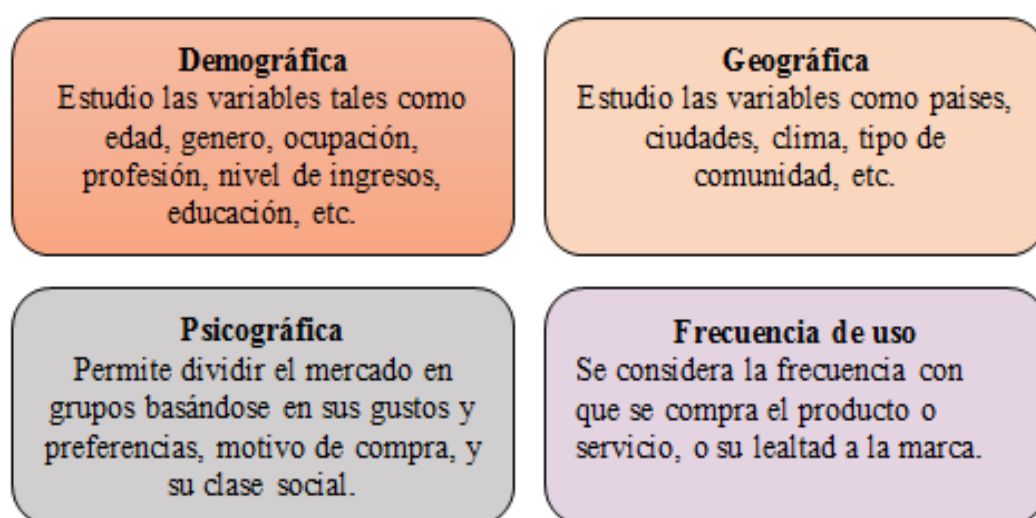
La segmentación Según (Guzmán & Oleas, 2018), es esencial del mercado, grupo de personas y entidades para el sector, además las oferta del producto también se influyen en sus canales de distribución, la gestión de la fuerza de ventas y las nuevas tecnologías mediante que en las diferentes etapas de la creación de valor en la empresa. Se debe distinguir lo medible, accesibles, sustanciales, accionables y a través de las promoción (Guzmán & Oleas, 2018).

Con base en la segmentación de mercado, lo que se propone en la presente investigación es definir las características específicas de los clientes potenciales para lograr desarrollar la

propuesta, lo que facilitará enfocar los recursos disponibles y desarrollar estrategias en función del mercado objetivo, permitiendo lograr el éxito en el entorno empresarial.

Identificar el público objetivo permitirá definir una comunicación promocional diferenciada, que estará enfocada según los comportamientos de compra del tipo de clientes seleccionado. Algunas barberías, ya han empezado con esta tendencia de segmentación, en los que algunos apuestan por la diversidad de género, la atención solo para niños, entre otros.

Figura 3.- Tipos de Segmentación



Elaborado por: Jorge Baque Según Análisis Guzmán & Oleas

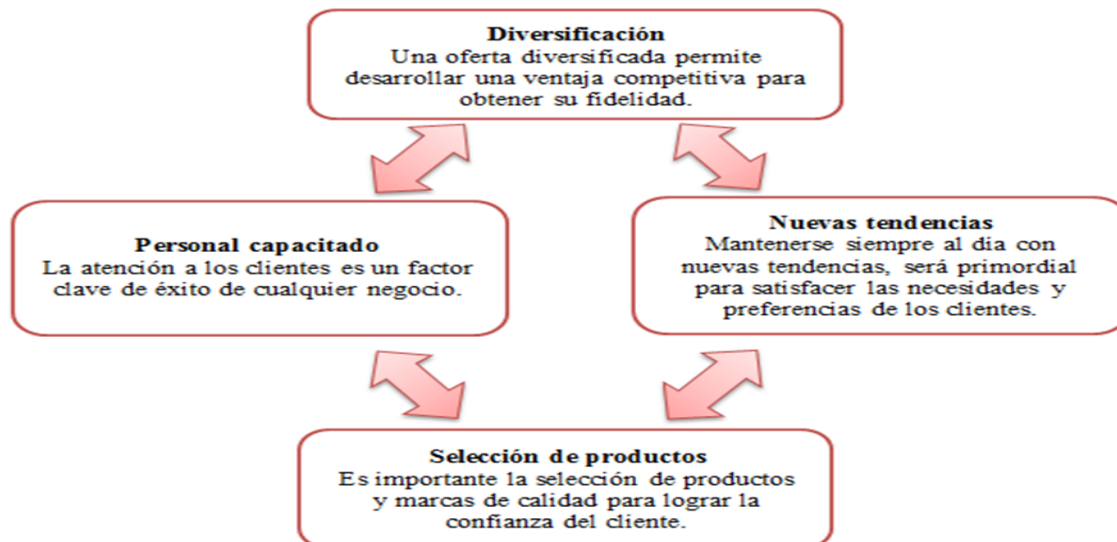
2.2.5.2 Propuesta de valor

Se define la propuesta de valor en esencial para solucionar los problemas de los clientes y satisfacer sus necesidad ayudamos, este modelo de negocio presenta un conjunto de productos y servicios que crean valor para satisfacer a un segmento de mercado (Guzmán & Oleas, 2018).

Según lo citado previamente, el éxito de un negocio consistirá en obtener la completa satisfacción y confianza del usuario, a través de una propuesta adaptada a sus intereses y enfocada a generar bienestar personal cumpliendo con sus expectativas. Por lo tanto, se debe perseguir la diferenciación mediante el trato personalizado y la calidad del servicio, generando

una ventaja competitiva. Para lograr una propuesta adecuada son esenciales los siguientes factores:

Figura 4 .- Factores determinante para la propuesta de valor



Elaborado por: Jorge baque

2.2.5.3 Canales

Los canales de distribución o también llamados canales de ventas, están definidos por diferentes etapas por las que un producto o servicio debe atravesar para llegar al consumidor final. El éxito de los canales de distribución está definido por el desarrollo de un sistema de intermediación eficaz entre la empresa y el consumidor (Vendus, 2016).

Por tal motivo, los canales de distribución desempeñarán un papel importante en la relación empresa-cliente, entregando la oferta de valor a través de una comunicación eficiente, funcional y directa con el cliente. Recordando la frase “una atención oportuna, un cliente satisfecho”.

Los canales para distribuir el producto o servicio pueden ser:

Figura 5.- Tipos de canales de distribución

Canal directo	Canal indirecto
• Es la venta directa que consta de 2 elementos: empresa fabricante-consumidor final. • Este canal es el que habitualmente empiezan las empresas para comercializar sus productos o servicios. • Algunos ejemplos pueden ser lo servicios bancarios, los mercados de abastos, las máquinas expendedoras, venta por catálogo, etc.	• Un canal de distribución indirecto es cuando existen intermediarios entre la relación proveedor y usuario. • Dentro de esta categoría se incluyen los distribuidores minoristas (detallistas) y los mayoristas. • Algunos ejemplos pueden ser tiendas de barrio, plataformas e-commerce, agencias de viajes franquicias de alimentación como McDonald's, starbucks, entre otros.

Elaborado por: Jorge Baque

2.2.5.4 Relaciones con clientes

La clave para gestionar la relación del negocio con el segmento de mercado objetivo, es brindarle al cliente una experiencia memorable y satisfactoria. Según (Cueva, 2016) señala que, para que la relación entre el cliente y el negocio sea de largo plazo, esta debe sobrepasar las expectativas del mismo, por lo que es fundamental que exista una comunicación permanente.

La principal fuente de ingreso de una organización son sus clientes y son el motivo más importante para que puedan crecer en el mercado. La empresa debe definir el tipo de relación que desea implementar con cada segmento de clientes ya que todas las personas tienen necesidades y gustos diferentes, y estas pueden ser tanto selectivas o personalizadas que ayuden a construir relaciones duraderas con los clientes, obtener su lealtad y preferencia a la marca, hacia la empresa y a los productos o servicios que se le ofrece (Guzmán & Oleas, 2018).

Los clientes del sector de servicios son generalmente más críticos y exigentes, debido a que se encuentran en contacto directo con el servicio, por lo que el empresario debe prestar atención al detalle sobre las necesidades de los clientes, para tratar de asegurar que los usuarios del

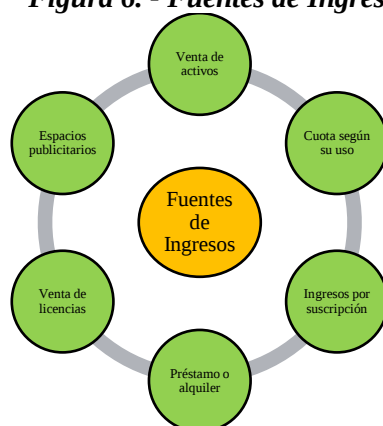
servicio tengan una experiencia satisfactoria, contribuyendo a mantener su fidelidad y preferencia.

2.2.5.5 Fuentes e ingresos

Son aquellos ingresos que se obtienen a través de la actividad del negocio del cual se determinará el valor para ofertar el producto o servicio a cada segmento de cliente, al mismo tiempo que se establecerá la manera de cobrar el valor determinado, por lo que se deberá emplear herramientas que permitan evaluar los elementos que generarán dichos ingresos al negocio, ya sean estos al ofrecer un servicio o vender un producto.

Según, (Sanchez Vasquez, Velez Elorza, & Araújo Pinzón, 2016), afirmaron que: En todo emprendimiento es fundamental considerar las estrategias y tácticas que la organización va a seguir para monetizar su modelo de negocio. Habrá determinado los cálculos y analizado el precio que los clientes están dispuestos a pagar, el modo preferido de adquisición, cuánto pagan actualmente, cuáles van a ser sus fuentes de ingresos. De esta forma, el emprendedor decidirá si vender, alquilar, cobrar por tiempo o utilidad, por suscripciones, etc., para después decidir cuál será el precio a establecer, por ejemplo, si va a ser fijo, dinámico o con descuentos, etc.

Figura 6. - Fuentes de Ingresos



Elaborado por: Jorge Baque

2.2.5.6 Recursos clave

Según (Ferreira Herrera, 2016), considera que es necesario reconocer los activos y recursos clave que se necesitan como herramientas y utensilios imprescindibles en toda empresa, ya que, estos factores determinan una ventaja competitiva en el mundo de los negocios, pues, es necesario tener recursos claves que sean utilizados para generar y ofrecer valor. (Osterwalder & Pigneur, 2012), determinaron que existen 4 tipos de recursos claves:

- **Recursos económicos.** – son los valores monetarios que permiten poner en marcha las operaciones del negocio.
- **Recursos físicos.** – Este recurso incluye todos los activos necesarios de acuerdo a las actividades del negocio según su naturaleza, lo que permitirá el desarrollo eficiente de sus operaciones.
- **Recursos humanos.** – Es el recurso más importante de cualquier organización, debido a que el buen desempeño de este recurso determina el éxito o fracaso del negocio.
- **Recursos para la propiedad intelectual.** – Son los recursos de derecho intelectual tales como la marca, patentes, software, acuerdos de confidencialidad, etc.

Con base a lo antes mencionado, es fundamental determinar los activos necesarios para el buen funcionamiento de la barbería, que estarán relacionados directamente con la propuesta de valor, el segmento de clientes, los canales, la relación con el cliente y los ingresos del negocio, estos recursos se podrán dividir en dos segmentos: recursos humanos y físicos.

2.2.5.7 Actividades clave

Las actividades clave tiene recursos más importancia en el modelo de negocios, ya que, para que la organización pueda funcionar de forma correcta se necesita personal, como es la disminución de los ingresos, socios clave, proveedores e inversionistas (Guzmán & Oleas, 2018).

En otras palabras, son todas las tareas necesarias para que el negocio funcione de manera adecuada, que les permita comunicarse eficientemente con sus clientes y la creación y desarrollo de canales de ventas.

2.2.5.8 Asociaciones clave

Según (Blanco, 2020) señala que toda organización debe tener claro ¿Cuál es el socio con quien va a trabajar o está trabajando?, debido a que gracias a esa asociación se generará alianzas estratégicas que permitan estar presentes en el segmento de mercado seleccionado, lo que conlleva a trabajar de manera conjunta, potenciando la propuesta de valor con el fin de alcanzar el éxito deseado.

Según lo antes mencionado la determinación de socios estratégicos, nos permitirá crear ventajas competitivas que refuercen el modelo de negocio, a través de alianzas con empresas que permitan ampliar las fuentes de ingresos con actividades muy afines a la línea del negocio.

2.2.5.9 Estructura de costes

Según (Cueva, 2016), señaló que los costes están directamente relacionados a la creación, entrega y extracción de valor, en otras palabras, cuanto nos va a costar mantener los recursos y actividades claves para que el modelo de negocio tenga el éxito esperado. Por lo cual se debe tomar en consideración todos los costos implicados en las actividades diarias, y clasificarlos de

acuerdo al tipo de costo, se han estos fijos o variables. Los costos son los variables incurridos en el proceso, por lo tanto, es organizacional su control cuesta producir un bien o servicios, ya que el costo al final del ejercicio a la variación de la producción (Guzmán & Oleas, 2018).

Figura 7. - Estructura de costos



Elaborado por: Jorge Baque

2.2.6 Emprendimiento

El fenómeno emprendimiento puede definirse, dentro de las múltiples acepciones que existen del mismo, como el desarrollo de un proyecto que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre y de innovación.

Para definir “el emprendimiento es la capacidad de persona para la creación de una nueva entidad de modelo de negocios, aprender a solucionar los problemas, sus creatividad, sus actitudes y valores personales”, “Emprender es perseguir la oportunidad más allá de los recursos que se controlen en la actualidad” (Dehter, 2015).

2.2.7 Mantenimiento de computadoras

El Mantenimiento de la PC es definido por la literatura como mantenimiento rutinario periódico el cual se realizan al computador, imprescindible y posea beneficios óptimos y eficaces

en su trabajo. Lo que permite detectar fallas que puedan ocurrir en la computadora (Torres Grado, 2020).

2.2.7.1 Razones para hacer un mantenimiento al PC

Los ordenadores ejecutan una función óptima y eficaz cuando su protección se realiza mediante un mantenimiento sistemático. La omisión de su limpieza su principal unidad el disco duro se colma de informaciones, los sistemas de registros se desordenan y el beneficio general se reduce. Para esto es necesario desarrollar de manera periódica una digitalización (escaneo) del disco duro a fin de componer desaciertos o equivocaciones. Cuando se ejecuta una higiene de registros y la desfragmentar del disco duro, los datos tendrán una mayor protección y la recuperación de la información es mucho más fáciles (Torres Grado, 2020).

El mantenimiento consta de un trio de posturas básicas notables:

- Diagnósis
- Higiene
- Desmembramiento.

2.2.7.2 Diagnóstico

El ordenador labora de forma continua cediendo preferencia a quehaceres, realizando exigencias y repartiendo la memoria. Por lo cual en cortos periodos comienzan a ocurrir desaciertos en el disco duro, la información se desorganiza y los antecedentes se vuelven obsoletos. Constituyendo diminutos inconvenientes que van acumulando, en consecuencia, el modo operacional se hace más lento y comienzan a ocurrir fallas del sistema y software, así como la operación de apagado y encendido tornándose lento (Torres Grado, 2020).

2.2.7.3 Limpieza

Lo que garantiza un provecho inmejorable y eficiente en la PC, es darle un mantenimiento continuo de higiene con buena organización. Se debe suprimir antiguos programas, los que no utilizamos. Un disco duro podría presentarnos una diversidad de imperfecciones, que en su mayoría se podrían enmendar tales como: escasa capacidad utilizable, capacidad ocupada por registros dispensables y elevado porciones de fraccionamiento

Generalmente se debe trabajar en la realización de lo siguiente:

- Suprimir antiguos programas y registros provisionales;
- Suprimir los datos obsoletos;
- Tener la seguridad de preservar de forma irrefragable los datos;
- Suprimir los accesos de archivos inválidos y las entradas directas dañadas.

El mantenimiento del computador se debe realizar sistemáticamente teniendo como objetivo enmendar defectos reales o prevenirlos. Cuando la utilización de la PC sobrepasa 4 horas diarias, es un equipo de bastante duración operando, se recomendaría realizar un sostenimiento mensual. debe conocer que el tiempo para mantenerlo bien dependerá de elementos tales como: el número de horas al día de operatividad, el modo de actividades en el que se realiza su trabajo, el medio en el que se ubica colocada, así como el estado general. Además de este mantenimiento no debe olvidarse del aseo externo y usar sistemáticamente las tapas e protección contra objetos extraños y polvareda, en insectos y humedad del ambiente, así como realizar duplicado para seguridad (backup), así como aplicar impedimentos anti-virus, cortafuegos (firewalls) o proxies (Torres Grado, 2020).

2.2.8 TecnoSoluciones

El Emprendimiento al que llamaremos: “TecnoSoluciones”, nació con la idea de una oportunidad de negocio, ofrecer un servicio de calidad y confiabilidad con precios acordes al sector, en abril del 2020, por motivo de la pandemia por el Covid-19 los habitantes del sector de la Parroquia Pascuales necesitaban un lugar confiable donde hacer chequear sus equipos ya sea en el taller o en sus hogares, y ya que debido al inicio de las clases en el ciclo costo del mes de Mayo, por urgencia tenían que tener sus equipos en optimo estado .

2.2.9 La industria tecnológica local se desarrolla durante la pandemia

La pandemia del covid-19 generó una crisis económica, pero para la industria vinculada con la tecnología representó una oportunidad. En Ecuador, por lo menos nueve empresas del sector se crearon en este tiempo, de acuerdo con (Radar Tech Startup, 2019), que es una publicación de BuenTrip Hub, que se presentó estos meses. Por la pandemia aumentó la demanda de sus productos y se requieren más servicios, por lo que hicieron nuevos desarrollos para atender las necesidades como automatización de procesos, mejoras en el gobierno electrónico para facilitar trámites y pagos, chatbot, entre otros (Astudillo, 2020).

2.2.10 La matriz de análisis DAFO (FODA)

Es una de las herramientas que permiten efectuar un estudio del entorno de las empresas, que contiene las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; que comprende las características principales que se requieren para desarrollar un análisis completo, que incluye aspectos tanto internos como externos que puedan condicionar a la empresa, proporcionando información actual o las que puedan ocurrir en un futuro, permitiendo tomar las medidas necesarias (López , 2018).

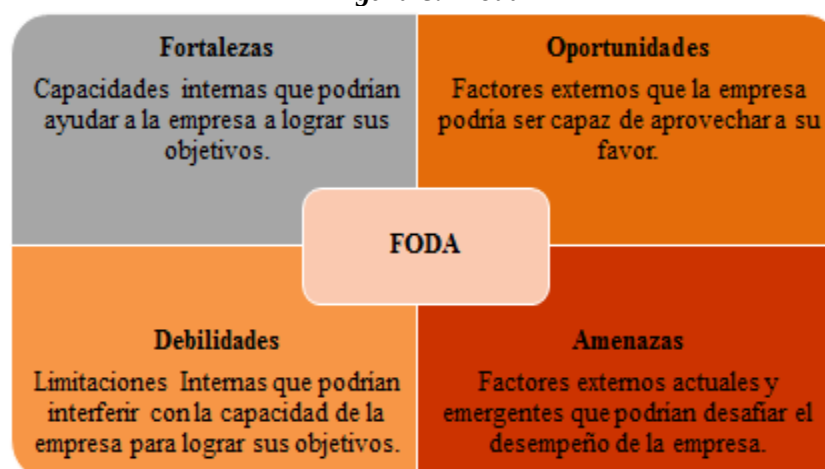
2.2.10.1 Aspectos internos

Los aspectos internos que se determinan en una empresa, son específicamente aquellos considerados como fáciles de controlar para la organización. Comprende a las fortalezas y debilidades, en tanto que las fortalezas se refieren a las ventajas o particularidades que favorecen internamente a la organización frente a su competencia. En tanto, que las debilidades, son todas aquellas características negativas, que forman parte de los aspectos vulnerables de la organización y que resultan un obstáculo para desempeñar eficientemente una función (López , 2018).

2.2.10.2 Aspectos Externos

Los aspectos externos son aquellos que influyen directamente a la organización, los cuales al ser incontrolables pueden favorecer o perjudicar al correcto funcionamiento de la empresa, dentro de esta categoría se encuentran las oportunidades y amenazas.

Las oportunidades son fundamentales para el desarrollo de una organización, considerada un factor potencial para contribuir con la implementación de estrategias. Por otro lado, las amenazas son aquellos problemas que presenta el entorno y que afectan al buen desempeño de la organización (López , 2018). De lo antes citado, una matriz DAFO nos servirá para identificar riesgos y oportunidades que existen en una empresa dentro de un determinado tiempo, definiendo a las amenazas y debilidades como riesgos; e identificando a las oportunidades y Fortalezas como los aspectos positivos que favorecen el correcto funcionamiento de la empresa.

Figura 8.- Foda

Elaborado por: Autor

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Actividades Clave: Se describen las tareas y acciones necesarias más importantes que permiten dar valor al proyecto para llevar a cabo la propuesta de valor que su modelo de negocio funciona (Osterwalder & Pigneur, 2013).

Asociaciones clave: Se describe una red de asociados que debe emprender a un modelo de negocios. Las asociaciones de empresas crean y analizan para optimizar sus modelo de negocio (Osterwalder & Pigneur, 2013).

Calidad: Es el conjunto de propiedades que tiene un producto o servicio para satisfacer las expectativas que se ha creado el cliente y ofrecerles (Torres, 2020).

Canales: La explica que una empresa se ha hecho comunica con los segmentos de clientes (Osterwalder & Pigneur, 2013).

Emprendimiento: Inicio de una actividad que le permite afrontar para brindarte productos con estilo, nuevos proyectos a través de personalidad y oportunidades (Ferreira Herrera, 2016).

Estrategia: Serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles (Arbelo, 2019).

Estructura de costos: Explica el proceso por que una empresa con los clientes nos va a comprar a nosotros, proporcionar y capturar valor e innovador a nuestro producto y servicio (Osterwalder & Pigneur, 2013).

Fuentes de ingresos: Se refiere al flujo de ingreso que permitan percibirse con el mismo producto o servicio (Osterwalder & Pigneur, 2013).

Limpieza de computadoras: Proceso del cuidado interno y externo de la computadora para evitar futuros daños ocasionados por el polvo y la humedad (Medina, 2020).

Mantenimiento de Computadora: Es una herramienta prácticamente indispensable que posibles fallas a corregir las actividades (Medina, 2020).

Modelo de negocio: Es una herramienta que permite que un documento de las bases sobre las que crea la empresa, proporcionar y capturar el valor obtenido (Osterwalder & Pigneur, 2013).

Metodología Canvas: Es una herramienta que facilita la creación de nuevos modelos o líneas de negocio a través de valor al cliente de distintos aspectos que serán clave para sacar adelante un proyecto emprendedor (García, 2020).

Negocio: Es la actividad de dinero que productos y servicios a través de internet que tiene un negocio virtual y ventas (Ferreira Herrera, 2016).

Propuesta de valor: Seguramente el conjunto de producto y servicio que buscar ofrecer otras empresas y segmentos de mercados más el caso de este computadora la calidad (Osterwalder & Pigneur, 2013).

Recursos clave: Son los activos necesarios y capacidades más relevantes que permite a las empresas crear y ofrecer una propuesta de valor para brindar y proporcionar valor al cliente y la empresa (Osterwalder & Pigneur, 2013).

Relaciones con clientes: Relaciones con los clientes permite que especificar como se va a conectar la propuesta de valor con el segmento de mercado (elevaciondigital, 2018).

Segmentos de Mercado: Se define los grupos de personas y organizaciones a los que se dirige una empresa, que satisfacer mediante los productos o servicios (Osterwalder & Pigneur, 2013).

2.4 MARCO CONTEXTUAL

El Cantón Guayaquil se encuentra ubicado en la parte norte de la Provincia del Guayas, se extiende:

Campo: Emprendimiento

Aspecto: Emprendimiento de Mantenimiento de Computadoras Tecno Soluciones

Título del proyecto: Propuesta de Negocios Canvas para un emprendimiento de Mantenimiento de Computadoras en la parroquia Pascuales del Cantón Guayaquil.

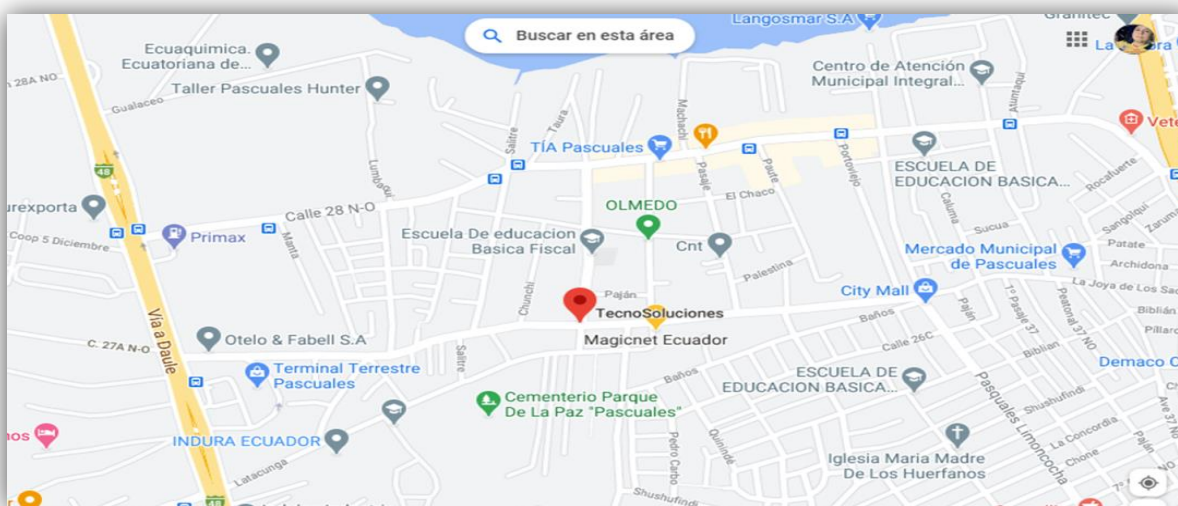
Problema: ¿De qué manera la Metodología Canvas ayudará al diseño de un modelo de negocio reparación en la parroquia Pascuales del cantón Guayaquil?

Delimitación temporal: 2020

Delimitación espacial: Emprendimiento de Mantenimiento de Computadoras en la parroquia Pascuales del Cantón Guayaquil.

La siguiente imagen del Google Maps ubicado geográficamente en el lugar donde se realizará la investigación.

Figura 9.- Ubicación de la empresa TecnoSoluciones



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Jorge baque

El emprendimiento está ubicado como local-taller en las Calles Joya de los Sachas y Colimes a 2 cuadras del cementerio de Pascuales, un lugar céntrico y que será nuestro punto de partida para realizar los diferentes pedidos de mantenimientos en el sector.

2.5 MARCO LEGAL

En el marco legal se analizará las diferentes normativas legales que se encuentran referencia a las siguientes leyes, estatutos, educación, reglamentos y los ciudadanos para poder emprender.

2.5.1 Constitución de la República del Ecuador 2008

Con lo dispuesto establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008), se ha definir algunos apartados que desarrollar el presente del proyecto, entre ellos la sección octava el Art. 33, que estipula que “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

Con lo dispuesto establecido en la Organización Mundial de la Salud (OMS) se ha seleccionado algunos apartados que tienen relacionar proyecto de trabajo entre esos el Art. 1.- Determinar que la enfermedad del coronavirus (COVID-19), No constituye un accidente de trabajo ni una enfermedad profesional, en virtud que la misma fue declarada el 11 de marzo del 2020, por la Organización Mundial de la Salud como pandemia, por lo tanto el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE), especifica en el Ecuador se debe tomar precauciones en cada uno de los negocios de servicios a la comunidad por el Covid-19, es decir que su contagio es comunitario en el territorio nacional, conforme lo indicado por la Autoridad Sanitaria Nacional, a través de su Secretaría. (2020), por lo que se debe llevar a cabo los siguientes lineamientos: a) Se declaró en emergencia sanitaria nacional para mitigar la propagación del virus; b) Aislamiento Preventivo Obligatorio (APO), por un periodo ininterrumpido de catorce (14) días, a todo viajero de nacionalidad ecuatoriana o de cualquier otra nacionalidad que ingrese al territorio de la República del Ecuador: China (provincias de Hubei y Guandong), Italia, España, Francia, Irán, Alemania, Corea del Sur y Estados Unidos; c) Suspensión de eventos masivos de más de 250 personas a nivel nacional; d) Suspensión de las clases en todo el país; e) Las Brigadas médicas en territorio continuarán con enfoque preventivo;

f) Se mantiene la línea 171 para atención en salud; g) Se hace un llamado a que todos los municipios realicen la desinfección de terminales terrestres. Los adultos mayores deberán permanecer en casa como media de protección; h) Se asegura la cadena productiva y de distribución de productos de primera necesidad a fin de evitar el desabastecimiento.

2.5.2 Ley de Compañías

Con lo dispuesto establecido en la Ley de Compañías (1999) se ha seleccionado información relevante de algunos apartados que tienen relación al proyecto a tratar, esto dispuesto en el Art. 2, Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- ✚ La compañía en nombre colectivo;
- ✚ La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- ✚ La compañía de responsabilidad limitada;
- ✚ La compañía anónima; y
- ✚ La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

Esta ley tiene como objetivo determinar el marco legal que entrara en vigor para promocionar el desarrollo y la regulación de una compañía y las obligaciones y derechos al ofrecer servicios hacia un determinado sector público.

Según el Art. 5, Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional.

2.5.3 Ley Orgánica del Consumidor

La propuesta a este trabajo es cumplir con las necesidades que tiene el cliente a la hora de requerir con de nuestros servicios, en este caso nuestro emprendimiento va dirigido a al mantenimiento de aparatos electrónicos, específicamente computadoras.

Como siguiente punto se usará la Ley orgánica de defensa del consumidor (2000), en la cual se establece en el capítulo cuatro sobre que la protección contractual dispondrá de los siguientes artículos:

Según el Art. 46, “Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla. Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquellos, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos, esto conlleva la seriedad de la empresa y la finalidad de fidelizar un sector al cual se beneficiará con este tipo de promociones”.

2.5.4 Ley de Creación del Servicio de Rentas internas

Según el Servicio de Rentas Internas (1997) en cual se establece es un organismo autónomo del Estado de Ecuador, cuya función principal es el cobro de los impuestos, a partir de una base de datos de contribuyentes, en el Art. 2 tiene las siguientes facultades:

- a) “Efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por Ley a otra autoridad”;

- b)“Solicitar a los contribuyentes o a quien los represente cualquier tipo de documentación o información vinculada con la determinación de sus obligaciones tributarias o de terceros, así como para la verificación de actos de determinación tributaria, conforme con la Ley”.

2.5.5 La Ley del Artesano

Según la Ley de defensa del Artesano en su Art. 1, “Esta Ley ampara a los artesanos de cualquiera de las ramas de artes, oficios y servicios, para hacer valer sus derechos por sí mismos o por medio de las asociaciones gremiales, sindicales e interprofesionales existentes o que se establecieren posteriormente”. Además, en el Art. 2, Para los efectos de esta Ley, se definen los siguientes términos: “**a) Actividad Artesanal:** La practicada manualmente para la transformación de la materia prima destinada a la producción de bienes y servicios, con o sin auxilio de máquinas, equipos o herramientas”; “**b) Artesano:** Al trabajador manual, maestro de taller o artesano autónomo que, debidamente calificado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y registrado en el Ministerio del Trabajo y Recursos Humanos, desarrolle su actividad y trabajo personalmente y hubiere invertido en su taller, en implementos de trabajo, maquinarias y materias primas, una cantidad no superior al veinticinco por ciento (25%) del capital fijado para la pequeña industria. Igualmente se considera como artesano al trabajador manual, aunque no haya invertido cantidad alguna en implementos de trabajo o carezca de operarios”; “**c) Maestro de Taller:** Es la persona mayor de edad que, a través de los colegios técnicos de enseñanza artesanal, establecimientos o centros de formación artesanal y organizaciones gremiales legalmente constituidas, ha obtenido tal título otorgado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y refrendado por los Ministerios de Educación y Cultura y del Trabajo y Recursos Humanos”; “**d) Operario:** Es la persona que sin dominar de manera total los conocimientos teóricos y prácticos de un arte u oficio y habiendo dejado de ser aprendiz,

contribuye a la elaboración de obras de artesanía o la prestación de servicios, bajo la dirección de un maestro de taller”; “**e) Aprendiz:** Es la persona que ingresa a un taller artesanal o a un centro de enseñanza artesanal, con el objeto de adquirir conocimientos sobre una rama artesanal a cambio de sus servicios personales por tiempo determinado, de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo”; y, “**f) Taller Artesanal:** Es el local o establecimiento en el cual el artesano ejerce habitualmente su profesión, arte u oficio y cumple con los siguientes requisitos:

- Que la actividad sea eminentemente artesanal;
- Que el número de operarios no sea mayor de quince y el de aprendices mayores de cinco;
- Que el capital invertido no sobrepase el monto establecido en esta Ley;
- Que la Dirección y responsabilidad del taller estén a cargo del maestro de taller; y,
- Que el taller se encuentre debidamente calificado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano” (1997).

Requisitos para consultar compañía en Ecuador

Para la constitución de una microempresa de un Emprendimiento o de una gran Empresa, los pasos pueden ser largos y complejos. Pero la gratificación la tendrás cuando ya tengas el respaldo legal para que tu Empresa pueda empezar a operar.

Estructura legal de la empresa

Si se tiene en mente el tener una empresa de tipo familiar, lo más aconsejable es crear una compañía limitada. La misma puede ser conformada por mínimo 2 socios y un máximo 15 socios y tiene “capital cerrado” (capital con un número limitado de acciones que no se podrán cotizar en la Bolsa de Valores).

Ahora si se quisiera que la empresa no tenga un límite de socios y que además tenga “capital abierto” (número ilimitado de acciones que sí se pueden cotizar en la Bolsa de Valores), Deber de ir por crear una compañía anónima.

Realiza la Junta General de Accionistas

Se debe realizar una Junta con los socios donde nombrar a los representantes de la empresa (presidente, gerente, etc.), según se haya definido en los estatutos.

El RUC

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) se obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI), con:

“El formulario correspondiente debidamente lleno;

Original y copia de la escritura de constitución;

Original y copia de los nombramientos;

Copias de cédula y papeleta de votación de los socios;

Una carta de autorización del representante legal a favor de la persona que realizará el trámite correspondiente”.

Obtener la carta para el banco.

Con el RUC, en la Superintendencia de Compañías te entregarán una carta dirigida al banco donde abriste la cuenta, para que puedas disponer del valor depositado (Futuro, 2020).

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 ASPECTOS METODOLOGÍCOS

3.1.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es una estructura que facilita y favorece al investigador porque sirve de guía, indicando cuando hacerlo y como realizarlo a través de métodos sencillos y comprensibles permitiéndole al investigador desarrollar una excelente labor. Sirve para hacer una valoración de la investigación tomando en cuenta toda la metodología cualitativa y registros relevantes para llegar al término, tomando las medidas adecuadas para la correcta elaboración de este modelo de negocios Canvas (Questionpro, 2020).

3.1.1.1 Cualitativa

No es el estudio de cualidades individuales e independientes; contrario a esto, ella, corresponde a un estudio integrado y por tanto constituye una unidad de análisis. Es un proceso en donde intervienen varias visiones que tienen como objetivo dividir los fenómenos y determinar las relaciones que existen entre sus componentes, hace alusión a caracteres, atributos o facultades no cuantificables que pueden describir, comprender o explicar los fenómenos sociales o acciones de un grupo o del ser humano (Portilla, Rojas, & Hernandez, 2014).

3.1.2 Tipo de investigación

En el desarrollo de la presente investigación, se procede a utilizar el razonamiento inductivo el cual podemos tomar hechos particulares a través del estudio y la observación de una población, determinada en el sector de la Parroquia Pascuales, esto permitirá tener una

conclusión general en la aplicación del método Canvas para implementar un emprendimiento de mantenimiento de equipos de computación.

3.1.2.1 Inductiva

Es aquel procedimiento de investigación que pone en práctica el pensamiento o razonamiento inductivo. Este último se caracteriza por ser ampliativo, o sea, generalizador, ya que parte de premisas cuya verdad apoya la conclusión, pero no la garantiza. El razonamiento inductivo consiste, así, en una forma de hipótesis que, a partir de una evidencia singular, sugiere la posibilidad de una conclusión universal. Esto suele expresarse en términos de probabilidades, tendencias o posibilidades, ya que no es posible afirmar nada de manera rotunda, ya que existe más información vital que la contenida en las premisas

Esta forma de razonamiento es muy valiosa, dado que incorpora la creatividad y permite arriesgar conclusiones innovadoras que, si bien no pueden demostrarse, sí pueden someterse a consideraciones, pruebas y mecanismos de validación que, posteriormente, conduzcan a la verdad. Por eso, el método inductivo forma parte del método científico, dado que sirve para expandir el conocimiento del mundo real que tenemos (Raffino, 2020).

3.1.2.2 Descriptiva

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos.

La investigación descriptiva se trata de una investigación que versa sobre aspectos muy puntuales de la realidad, y que de los mismos se deducirá una especie de conclusiones

puntuales y enfáticas destinadas a exaltar las características del fenómeno, y no a ahondar más allá (Sabino, 2014).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

La población es el conjunto de individuo, definido, limitado y accesible, que posee el referente que se lleva a cabo para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc...

Para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo. Es conveniente que la población o universo se identifique desde los objetivos del estudio, y puede ser en términos clínicos, geográficos, sociales, económicos, etc. (Arias Gómez & Miranda Novales, 2016)

3.2.2 Población finita

Es el tamaño donde los elementos que lo constituye pueden ser unidades de análisis y cuantificados. Por ejemplos: conformada por número finito de elementos, pacientes con diagnóstico de dermatitis atópica de un hospital de tercer nivel de atención. Se identifica el universo infinito cuando los elementos que lo conforman no tienen límite o en términos

prácticos, cuando no es posible determinar su magnitud debido al tamaño. Un ejemplo puede ser, pacientes con asma en la Ciudad de Guayaquil; otro ejemplo es la población de médicos de un determinado país (Arias Gómez & Miranda Novales, 2016).

3.2.3 Muestra

Es una pequeña parte de la población, que se obtiene para efectuar una medición con el propósito de hacer estudios que le permitan al investigador inferir en las propiedades de la población. Una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un SUBGRUPO DE LA POBLACIÓN o universo (Diaz de Leon, 2016).

3.2.3.1 Análisis del mercado

Como la parte del análisis se procedió a realizar un estudio de mercado mediante el desarrollo de encuesta en la zona de Pascuales con el fin de obtenerlo información de las personas encuestadas.

De acuerdo con el Censo Poblacional realizado por el INEC en el 2012 la población urbana en Pascuales es de **74.932 habitantes**, el sector de la parroquia Pascuales en el cantón Guayaquil. Para obtener una muestra se procedió a realizar una fórmula que se seleccionó, midió y encuestó. La muestra se obtuvo por medio del tipo de muestreo simple.

Para determinar la muestra se utilizó lo siguiente:

3.2.3.2 Tamaño de la muestra al estimar la proporción de una población finita

3.2.3.2.1 Tamaño de la Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra correspondiente del siguiente proyecto se utilizó la fórmula con un nivel de error del 5%.

3.2.3.2.2 Muestra de la población finita

Formula

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

Dónde:

3.2.3.2.3 Calculo de la muestra

n: Tamaño de la muestra, total de personas a ser encuestadas

e: El margen de error aceptable con el valor del 5% = 0.05

N: Es la tamaño de la población total = 74.932

p: Probabilidad de éxito con un valor 50% = 0,5

q: Probabilidad del fracaso con un valor del 50% =0,5

Z: Coeficiente de nivel de confianza de 95% para un 1,96%

NIVEL DE CONFIANZA 95%

$e = 5\% = 0.05$

$Z=1,96$

$q=50\% = 0,5$

$P=50\% =0,5$

$N=74.932$

Remplazar en la fórmula

$$n = \frac{(1,96)^2(74.932)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 * (74.932 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{71964.6928}{(0,0025)^2 * (74.931) + 0.9604}$$

$$n = \frac{71964.69}{187.32 + 0.9604} = \mathbf{382.22}$$

$$\mathbf{n = 383 \text{ Personas}}$$

El tamaño de la muestra es de **383 personas** de la zona urbana de Pascuales que fueron encuestadas para recopilar información sobre la frecuencia de uso y preferencia consenciente al mantenimiento de computadoras en el sector de las pascuales de la ciudad de Guayaquil.

3.3 Muestreo

3.3.1 Muestreo Aleatorio simple

La técnica de muestreo probabilística que se utilizó fue por muestreo aleatorio simple mediante la selección al azar de individuos que componen la población, garantizando que todos tengan la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra, la misma que será sujeto de estudio para la presente investigación (Arias Gómez & Miranda Novales, 2016).

3.4 Técnica e instrumentos de la investigación

En la presente investigación se empleará los instrumentos de encuesta y observación para la respectiva tabulación y análisis.

3.4.1 Observación

La observación es un método que hace uso del sentido de la vista, a fin de prestar atención a las conductas o características del objeto o hecho de estudio. Para que la

observación sea considerada formalmente un método de investigación, esta debe ser planificada en el cumplimiento de un objetivo, viabilizando la medición y registro de los hechos observables (Alan & Cortez, 2017).

3.4.2 Encuesta

Encuesta son preguntas que se realizarán a varias personas, sobre la misma temática, basada en la objetividad de un hecho que no puede ser observable directamente por el investigador, de modo que es estudiado con el apoyo de individuos (Alan & Cortez, 2017).

3.4.3 Cuestionario

El cuestionario que se utilizó fue directo estructurado, ya que incluye preguntas y respuestas estructuradas sin que se pretenda ocultar a los participantes la finalidad de la encuesta; debido a que la encuesta es de tipo personalizado, se debió explicar claramente al entrevistado los objetivos del estudio, para que estos fueran más anuentes a brindar información y no sintieran desconfianza de los investigadores y puedan completar el cuestionario abiertamente.

3.4.4 Tipo de Preguntas

El cuestionario consta de tres tipos de preguntas, las preguntas abiertas, dicotómicas y de opción múltiple.

3.4.4.1 Preguntas abiertas

Preguntas Abiertas son aquellas preguntas que están elaboradas para permitir una respuesta libre y no una limitada a alternativas preestablecidas.

3.4.4.2 Preguntas Dicotómicas

Preguntas Dicotómicas este tipo de pregunta es la que el encuestado cuenta con solamente dos alternativas de donde escoger. En la práctica las dos alternativas se complementan con la frase “No sabe o no responde” para aquellas personas que se encuentran indecisas ante la interrogante planteada.

3.4.4.3 Preguntas de Opción Múltiple

Preguntas de Opción Múltiple estas son preguntas en donde se cuenta con un conjunto de alternativas, en donde el encuestado selecciona una o más opciones que mejor correspondan a su respuesta.

3.4.4.4 Preguntas de los datos

Procesamiento de los datos una vez recopilada la información se procedió a realizar la tabulación de los datos.

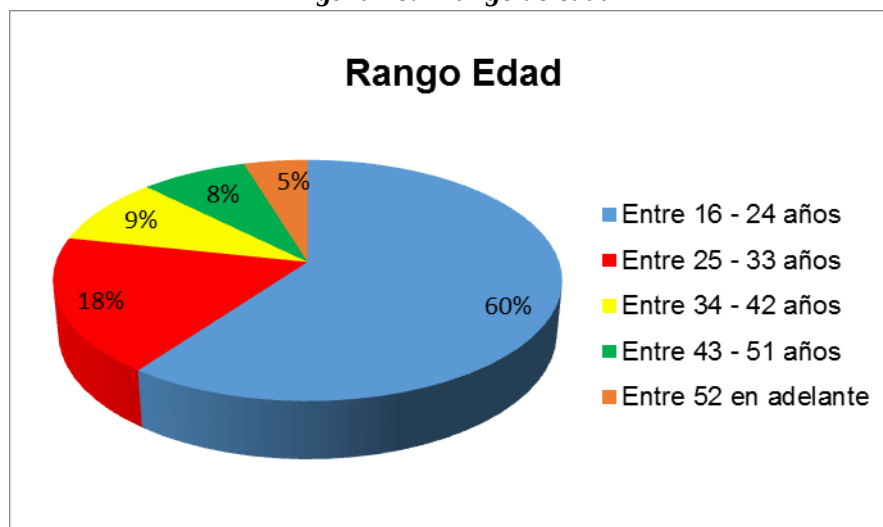
Tabulación. -Terminado el trabajo de campo se procedió a realizar la edición, tabulación y procesamiento de los datos obtenidos mediante la ayuda del paquete estadístico Excel.

A continuación observaremos las preguntas que se desarrollaron en la encuesta a los clientes, recordemos que por la pandemia se realizaran encuestas de manera presencial y de manera online mediante las aplicaciones de Formularios de Google.

3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Pregunta 1.- ¿Su edad de los encuestados está en el siguiente rango?

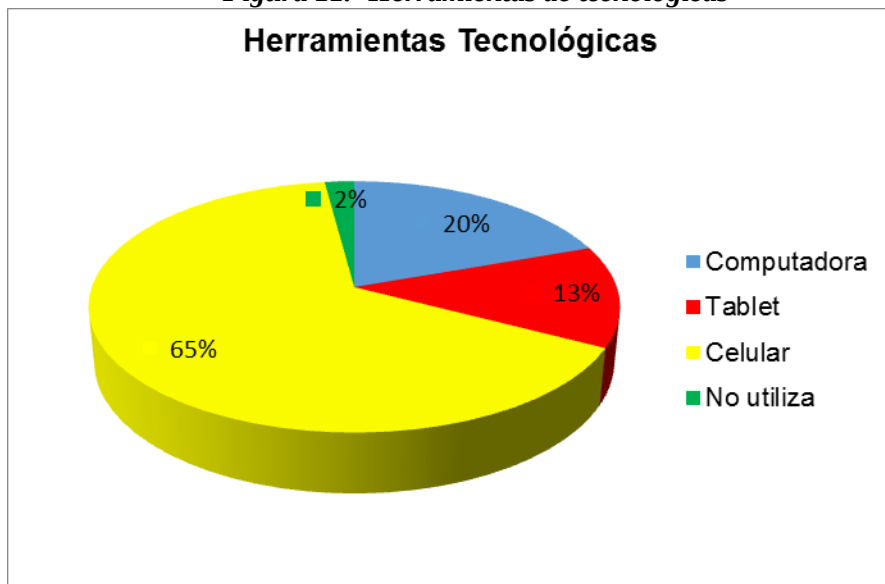
Figura 10.- Rango de edad



Elaborado por: Autor

Análisis:

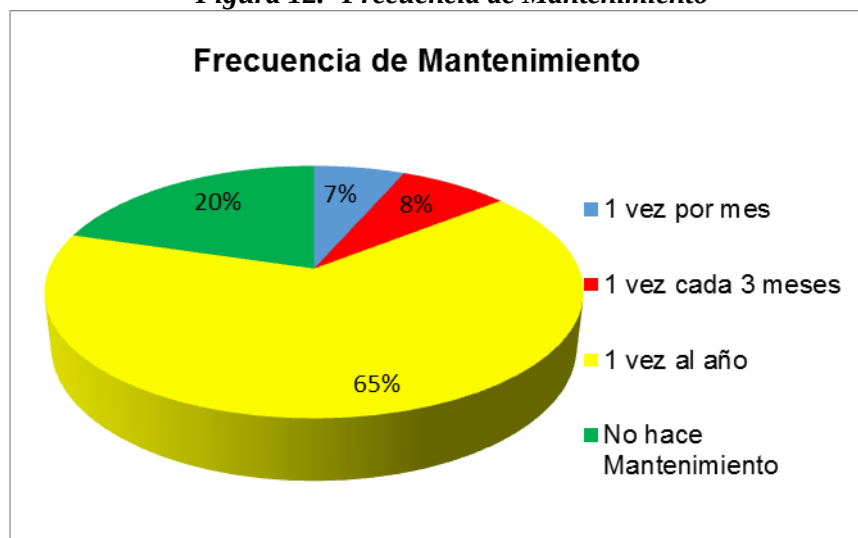
Según el diagrama No. 1, el 60% de los encuestados oscilan entre la edad de 16 a 24 años, es el mercado donde más se utiliza dispositivos tecnológicos, el 18% de los encuestados oscilan entre 25 a 33 años, el 9% de los encuestados están entre los 35 a 42 años de edad, el 8% de los encuestados están entre los 43 a 51 años de edad y el 5% de los encuestados oscilan entre 52 años en adelante y a los cuales se podría dirigir una campaña de concientización, a fin crear la necesidad de utilizar el servicio de mantenimiento de computadoras.

Pregunta 2.- ¿Qué herramienta tecnológica es tu favorita?**Figura 11.- Herramientas de tecnológicas**

Elaborado por: Autor

Análisis:

Según el diagrama No. 2, el 65% de los encuestados utiliza celulares, el 20% de los encuestados utiliza computadoras esto implica que el desarrollo del presente proyecto es viable, dado que representa un gran porcentaje de la muestra, por lo tanto, se deberá determinar estrategias para poder ofertar servicios de mantenimiento y reparación a esos futuros clientes, el 13% utiliza tabletas y el 2% no utiliza dispositivos tecnológicos, a este grupo se podría dirigir una campaña de concientización, a fin crear la necesidad de utilizar un computador y posterior el servicio de mantenimiento de computadoras.

Pregunta 3.- ¿Con qué frecuencia se le realiza mantenimiento de computadora?**Figura 12.- Frecuencia de Mantenimiento**

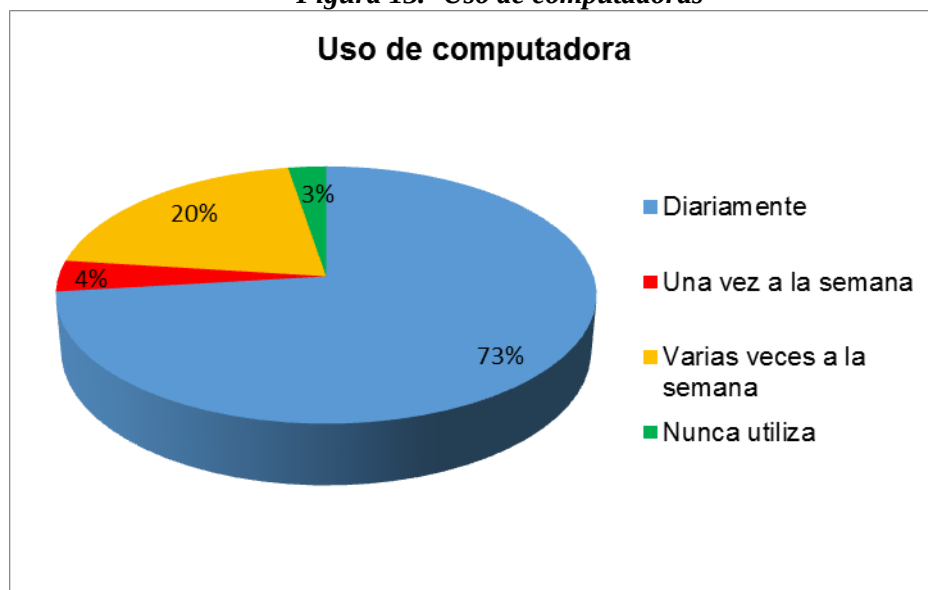
Elaborado por: Autor

Análisis:

Según el diagrama No. 3, el 65% de los encuestados realiza mantenimientos a sus equipos tecnológicos cada año, esto implica que el desarrollo del presente proyecto es viable, dado que representa un gran porcentaje de la muestra, por lo tanto, se deberá determinar estrategias para poder ofertar servicios de mantenimiento y reparación a esos futuros clientes, a este grupo se podría dirigir una campaña de concientización, a fin crear la necesidad de realizar mantenimientos más seguido, el 8% realiza mantenimientos a sus equipos tecnológicos cada 3 meses, el 7% realiza mantenimientos a sus equipos tecnológicos cada mes, y el 20 % no realiza mantenimientos, a este grupo se podría dirigir una campaña de concientización, a fin crear la necesidad de realizar mantenimientos al menos una vez al año.

Pregunta 4.- ¿Con qué frecuencia usted utiliza una computadora o algún equipo de computación? Ej. Impresora, escáner, etc.

Figura 13.- Uso de computadoras



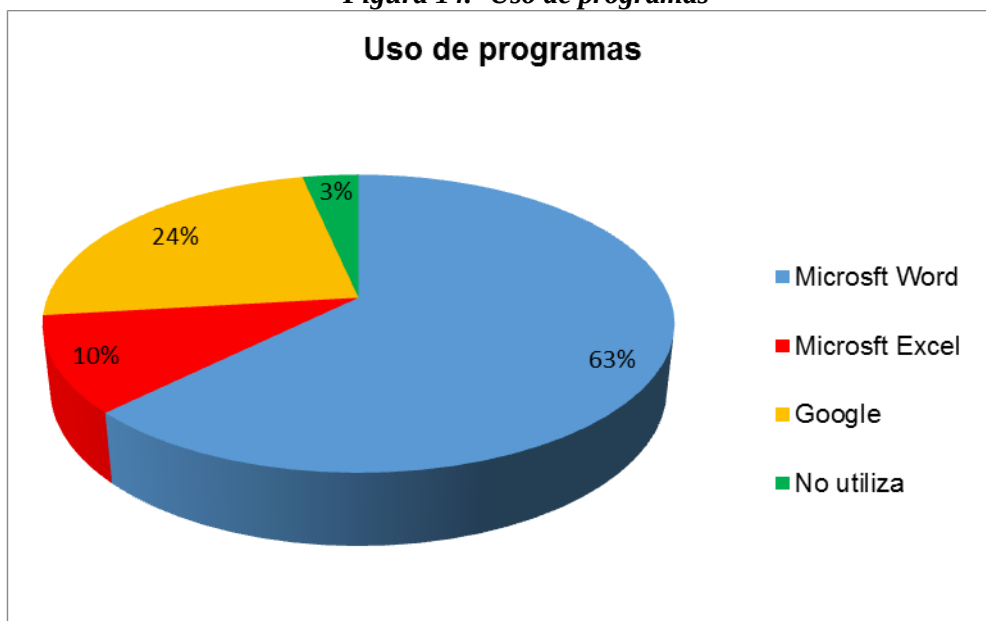
Elaborado por: Autor

Análisis:

Según el diagrama No. 4, el 73% de los encuestados utiliza un computador a diario, esto implica que el desarrollo del presente proyecto es viable, dado que representa un gran porcentaje de la muestra, por lo tanto, se deberá determinar estrategias para poder ofertar servicios de mantenimiento y reparación a esos futuros clientes, el 20% utiliza un computador varias veces a la semana, el 4% utiliza un computador una vez a la semana, y el 3 % no utiliza un computador, a este grupo se podría dirigir una campaña de concientización, a fin crear la necesidad de utilizar una computadora con el fin de que a futuro tengan que realizar mantenimientos en nuestro taller.

Preguntas 5.- ¿Qué programas utiliza con frecuencia al usar su computador?

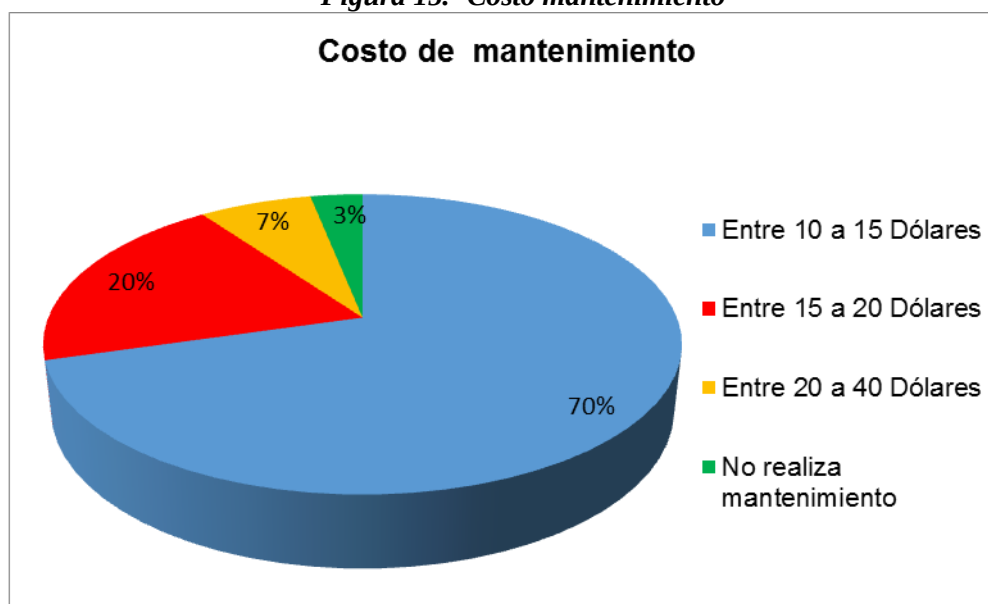
Figura 14.- Uso de programas



Elaborado por: Autor

Análisis:

Según el diagrama No. 5, el 63% de los encuestados utiliza el programa Microsoft Word, el 10% utiliza el programa Microsoft Excel, el 24% utiliza el programa Google Chrome, y el 3% no utiliza ningún programa sea por desconocimiento o por falta de un computador, a este grupo se podría dirigir una campaña de concientización, a fin crear la necesidad de utilizar una computadora con el fin de que a futuro tengan que realizar mantenimientos en nuestro taller, el 97% de los encuestados utilizan programas de computadoras, esto implica que el desarrollo del presente proyecto es viable, dado que representa un gran porcentaje de la muestra, por lo tanto, se deberá determinar estrategias para poder ofertar servicios de mantenimiento e instalación de programas a esos futuros clientes.

Preguntas 6.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un mantenimiento de computadora?**Figura 15.- Costo mantenimiento**

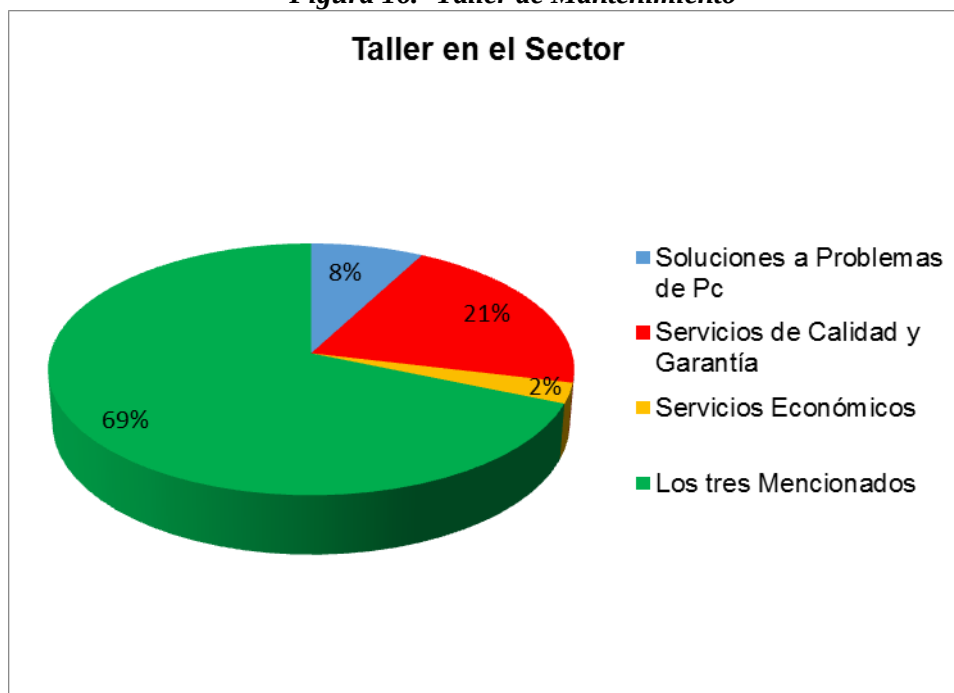
Elaborado por: Autor

Análisis:

Según el diagrama No. 6, el 70% de los encuestados podría cancelar por un servicio de mantenimiento entre 10 a 15 dólares, el 20% podría cancelar entre 15 a 20 dólares, el 7% podría cancelar entre 20 a 40 dólares, y el 3 % no realiza mantenimientos por falta de un computador, a este grupo se podría dirigir una campaña de concientización, a fin crear la necesidad de utilizar una computadora con el fin de que a futuro tengan que realizar mantenimientos en nuestro taller, el 70% de los encuestados podría cancelar estas cuotas económicas, esto implica que el desarrollo del presente proyecto es viable, dado que representa un gran porcentaje de la muestra, por lo tanto, se deberá determinar estrategias para poder ofertar servicios de mantenimiento, con costos económicos a esos futuros clientes.

Pregunta 7.- ¿Si un emprendimiento de un taller de mantenimiento de computadoras se estableciera en su sector que le gustaría que ofertara?

Figura 16.- Taller de Mantenimiento



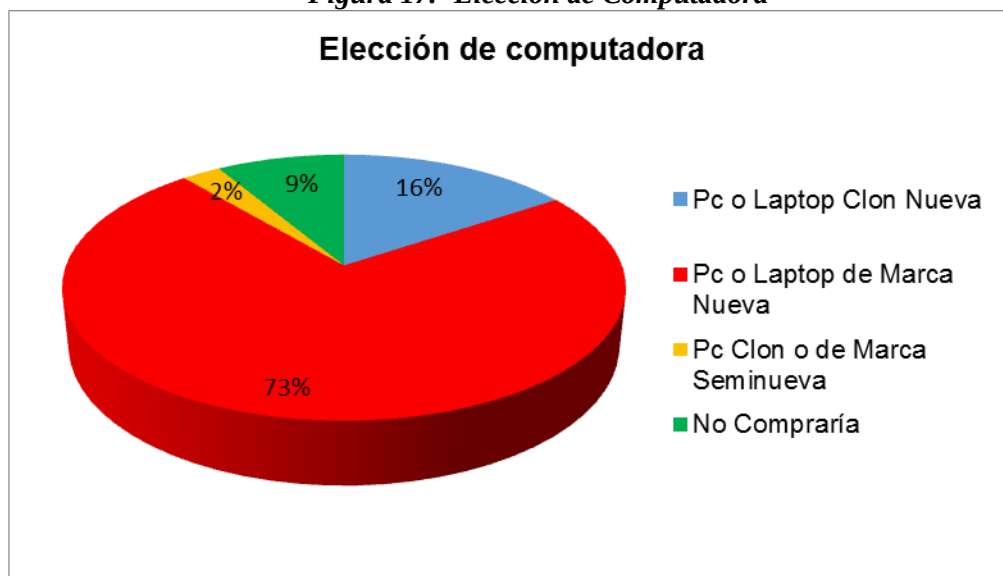
Elaborado por: Autor

Análisis:

Según el diagrama No. 7, el 69% de los encuestados le gustaría que un taller de mantenimiento ofertara soluciones con servicios de calidad y garantía con precios cómodos según la economía del sector, el 8% le gustaría que solucione los problemas de las computadoras eficazmente, el 21% le gustaría que se ofrezca servicios de calidad y garantía, y el 2 % que sean servicios económicos, el 69% de los encuestados requieren servicios que solucionen problemas con calidad y garantía con precios económicos, esto implica que el desarrollo del presente proyecto es viable, dado que representa un gran porcentaje de la muestra, por lo tanto, se deberá determinar estrategias para poder ofertar servicios de mantenimiento, con costos económicos a esos futuros clientes.

Pregunta 8.- ¿Le gustaría comprar un computador cual elegiría de la siguiente lista?

Figura 17.- Elección de Computadora



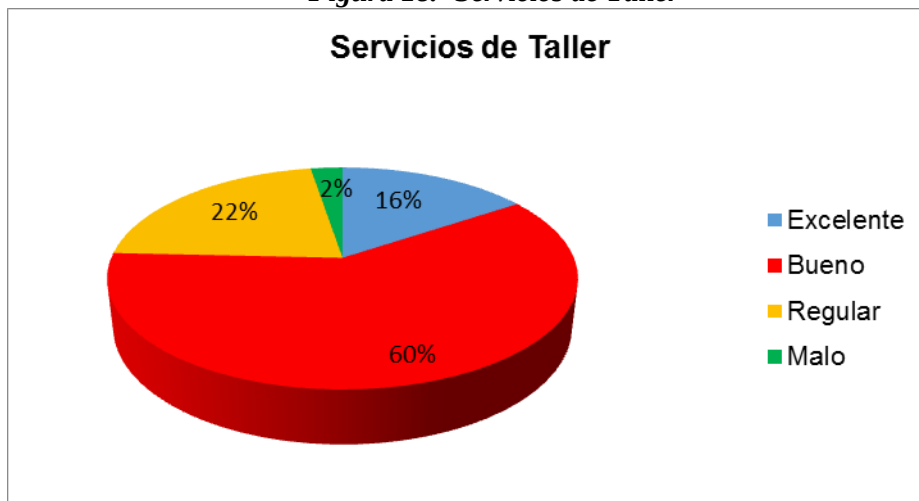
Elaborado por: Autor

Análisis:

Según el diagrama No. 8, el 73% de los encuestados le gustaría una computadora de escritorio o laptop de marca nueva, el 16% le gustaría una pc o laptop clon nueva por su costo, el 2% le gustaría una computadora Seminueva por su costo, y el 9 % no compraría porque no tiene dinero, el 73% de los encuestados requieren computadoras de marca nuevas por la garantía que estas tienen, esto implica que el desarrollo del presente proyecto es viable, dado que representa un gran porcentaje de la muestra, por lo tanto, se deberá determinar estrategias para poder ofertar venta de computadoras nuevas de marca DELL, HP, LENOVO, SONY, adicionando servicios de mantenimiento, con costos económicos a esos futuros clientes.

Pregunta 9.- ¿Cómo describiría el servicio de los talleres de mantenimiento de computadoras en pascuales?

Figura 18.- Servicios de Taller



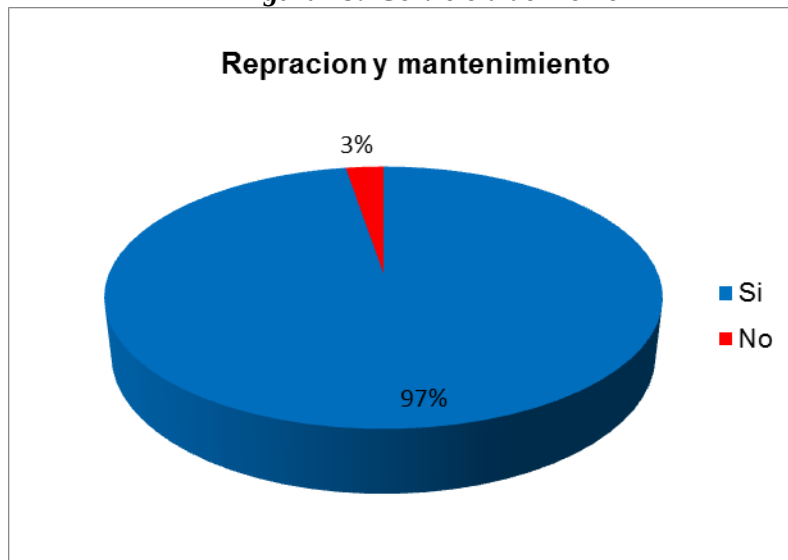
Elaborado por: Autor

Análisis:

Según el diagrama No. 9, el 60% de los encuestados describen los servicios de mantenimiento como buenos, el 16% describen los servicios de mantenimiento como Excelentes, el 22% describen los servicios de mantenimiento como regular, y el 2 % describen los servicios de mantenimiento como malo, el 60% de los encuestados describen que se realizan mantenimientos buenos, más que todo porque son hechos por ingenieros y que van a los hogares, esto implica que el desarrollo del presente proyecto es viable, dado que representa un gran porcentaje de la muestra, por lo tanto, se deberá determinar estrategias para poder ofertar servicios de mantenimiento, con costos económicos a esos futuros clientes.

Pregunta 10.- ¿Le gustaría recibir un servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio?

Figura 19.- Servicio a domicilio



Elaborado por: Autor

Análisis:

Según el diagrama No. 10, el 79% de los encuestados describen que necesitan un servicio a domicilio más que todo por la pandemia covid-19, el 21% describen que no necesitan servicios a domicilios, el 79% de los encuestados describen que necesitan servicios a domicilio, más que todo porque aun el virus de la pandemia covid-19 no se ha superado, esto implica que el desarrollo del presente proyecto es viable, dado que representa un gran porcentaje de la muestra, por lo tanto, se deberá determinar estrategias para poder ofertar servicios de mantenimiento, con costos económicos a esos futuros clientes.

CAPÍTULO IV

4 LA PROPUESTA

4.1 Objetivo de la propuesta

Proponer el diseño de un modelo de negocio utilizando la estructura de los 9 bloques de la metodología CANVAS, que nos permitirá ofertar con nuestro emprendimiento Tecnosoluciones, los servicios de mantenimiento, reparación y venta de computadoras en la Parroquia Pascuales, con el objetivo de solucionar los diferentes problemas en el ámbito de la informática con servicios de calidad, garantía y con el valor agregado de un seguimiento y asesoría al mismo precio, creando fidelidad de los clientes y ventaja competitiva que nos permita seguir creciendo en el mercado.

4.1.1 Presentación de la empresa y su producto

La propuesta de la creación de un emprendimiento de un taller de mantenimiento de computadoras nace de la necesidad de los habitantes de la parroquia Pascuales, con esta necesidad se realizó la debida investigación en el sector, en la cual se evidenció la falta de un taller que realice servicios de mantenimiento y reparación de computadoras con calidad y con precios justos de acorde a la economía del sector adicionando como valor agregado una asesoría permanente. Tecnosoluciones nace de la idea del Tecnólogo en sistemas, Andrés Mora, Ex profesor de Informática de los Colegios Voluntas Dei, Artes y Letras y Eugenio Espejo de la Parroquia Pascuales, desde el año 2005 se evidencio la falta de un taller de mantenimiento en el sector, por lo tanto, Andrés Mora prestaba sus servicios de mantenimiento de computadoras a estudiantes, padres de familia y público en general directamente en sus hogares, creando una cartera de clientes muy grande, pero el cual no se podía atender en un taller propio por varios motivos, entre uno de ellos el económico. Durante el año 2020, La pandemia del covid-19 generó

una crisis económica, pero para la industria vinculada con la tecnología representó una oportunidad. Y eso motivo a trabajar más seguido con el servicio de mantenimiento en este caso en el local, pero necesitamos mediante la estructura del Método Canvas, ver que tal flexible es el mercado donde nos desarrollamos y si nos genera una rentabilidad que nos permita crecer y mantenernos como uno de los mejores talleres de servicios de mantenimiento en el sector.

4.2 FUNDAMENTACIÓN GERENCIAL DEL EMPRENDIMIENTO

La empresa o modelo de negocio funcionara mediante la figura de una persona natural con RUC, otorgado por el Servicio de Rentas Internas, por lo que necesitara permisos de funcionamientos tales como el Municipio de Guayaquil y certificado del S.R.I., en el caso de tener una calificación artesanal se registrará a la ley de Defensa del Artesano, con los beneficios que tanto el S.R.I. como el Municipio de Guayaquil, otorgan a los artesanos debidamente calificados.

4.2.1 Nombre de empresa

Taller de Mantenimiento, reparación y venta de Computadoras “TecnoSoluciones”.

Logo y eslogan



Figura 20.- Logo de la empresa
Elaborado Por: Autor

Soluciones a tu PC con Garantía y Economía

4.2.2 Ubicación de la empresa

Por lo general, al establecer la mejor ubicación para un local comercial, implica un costo elevado, sin embargo, se ha hecho un esfuerzo en alquilar un espacio en el local del Colegio Artes y Letras Ubicado en la Parroquia Pascuales, dicho local está ubicado en la Avda. Joya de los Sachas y Colimes Manzana 171 Solar 2ª, a dos cuerdas del Colegio Fiscal Carlos Julio Arosemena, segunda avenida céntrica de la Parroquia Pascuales. TecnoSoluciones ofrece sus servicios de mantenimiento en la comodidad de su local, accesible para los clientes y con las debidas normas sanitarias por la pandemia.

4.2.3 Horarios de atención

Tenemos los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 9:00 a.m. en la mañana y 18:00 p.m. en la tarde.
- Sábados y domingos de 10:00 a.m. a 12:00 p.m.

4.3 Descripción de la empresa

El emprendimiento “TECNOSOLUCIONES”, nació con la idea de una oportunidad de negocio, ofrecer un servicio de calidad y confiabilidad con precios acordes al sector, en abril del 2020, por motivo de la pandemia por el Covid-19 los habitantes del sector de la Parroquia Pascuales necesitaban un lugar confiable donde hacer chequear sus equipos ya sea en el taller o en sus hogares, y ya que debido al inicio de las clases en el ciclo costo del mes de Mayo, por urgencia tenían que tener sus equipos en optimo estado .

4.3.1 Misión

Somos un emprendimiento que se encarga del mantenimiento y reparación de computadoras y equipos de computación ofreciendo un servicio de calidad, responsable y con precios económicos para el sector de la Parroquia Pascuales, entregando el soporte tanto en

nuestro taller como a domicilio.

4.3.2 Visión

Llegar a Ser una empresa reconocida como las más grandes en mantenimiento de computadoras, por nuestros servicios de calidad y otorgando satisfacción en el servicio final a nuestros clientes.

4.3.3 Valores

- **Responsabilidad:** Cumplir con las obligaciones en el trabajo, comprometerse a dar lo mejor de sí en el cargo ejercido por el trabajador, cumplir a fecha la entrega del equipo.
- **Respeto:** El valor más importante que debe poseer una organización, es reconocer a la otra persona, los aprecio son importantes para la convivencia.
- **Comunicación:** Siempre debe existir comunicación en una empresa ya que sin ésta no existiría un buen funcionamiento de la misma.
- **Honestidad:** Ser íntegros con nuestros colaboradores y con la sociedad.

4.3.4 Croquis del negocio y Diagrama del Negocio

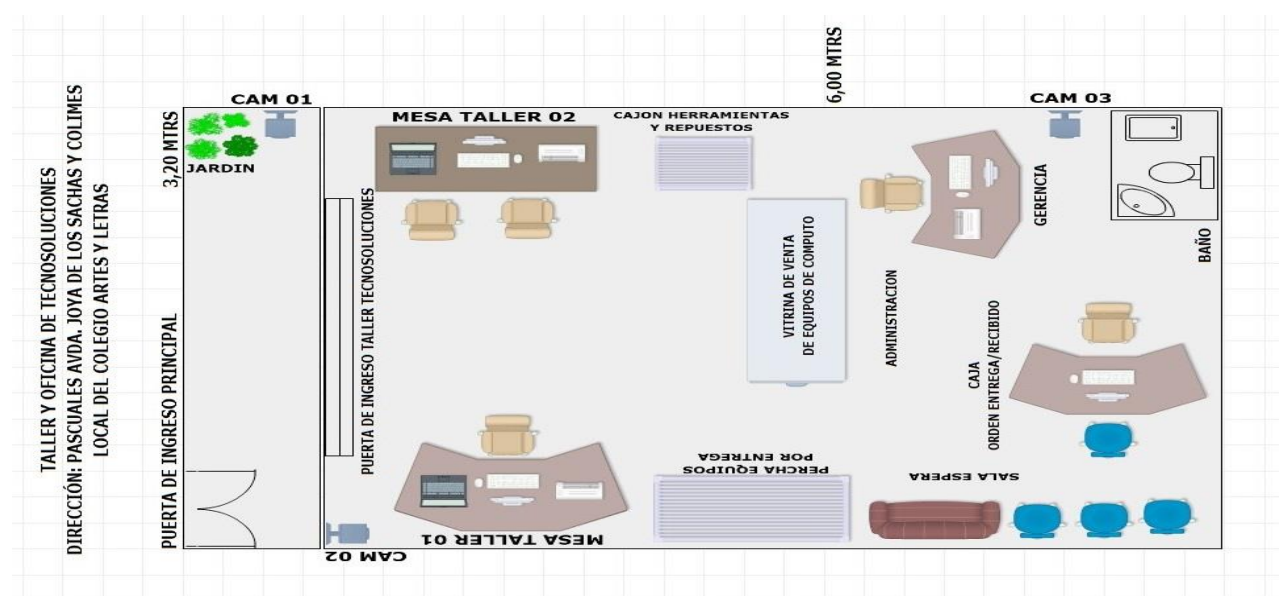


Figura 21.- Croquis del Negocios
Elaborado por: Jorge Baque

4.3.5 Diagrama de flujo para la atención al cliente

En el siguiente diagrama se explica el orden de procesos que el emprendimiento, procede a realizar al recibir al cliente; primero el saludo y luego aplicar las normas de bioseguridad, luego se procede a recibir el equipo al cual nuestro técnico realiza la respectiva ficha de ingreso, dependiendo el daño el equipo se queda según el tiempo de reparación, el cliente lleva su ficha con una hora o día determinado para el retiro, luego el cliente procede a cancelar el 50% del cobro del servicio, nuestra cajera procederá al cobro y al ingreso al sistema para poder llevar el orden de ingreso de equipos averiados y su posterior entrega, recaudando el restante 50%.

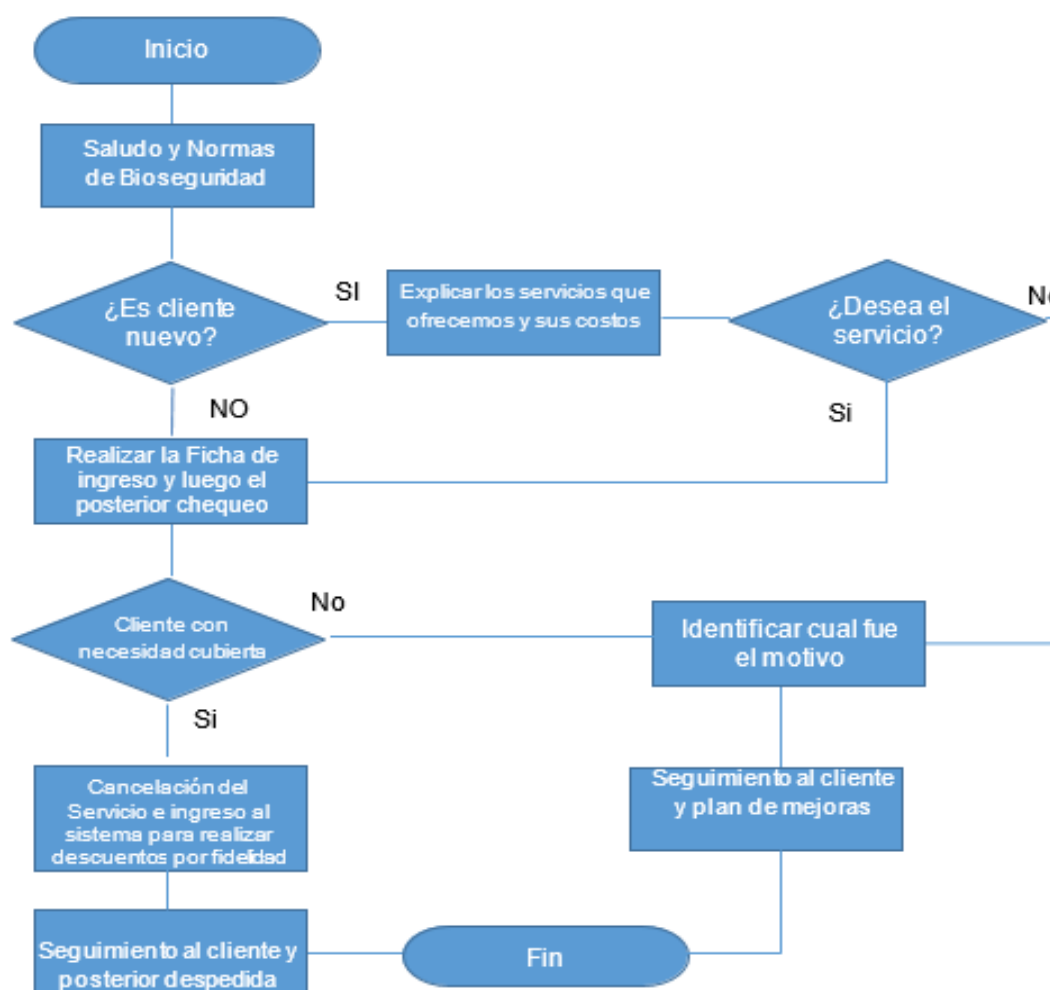


Figura 22.- Diagrama de flujo de atención al cliente
 Elaborado por: Autor

4.3.6 Estructura organizacional

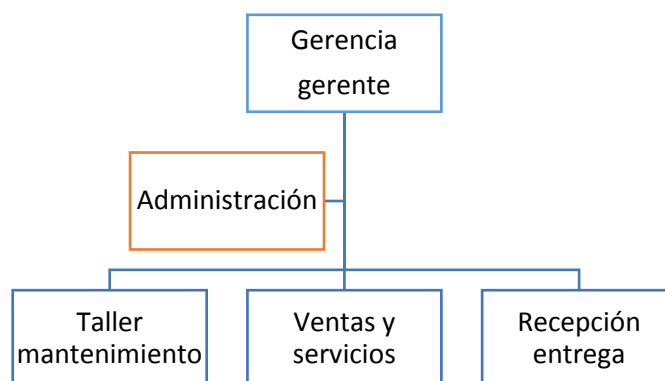


Figura 23.- Organigrama de la empresa

Elaborado por: Autor

4.4 Funciones y responsabilidad del personal

4.4.1 Gerencia

Gerente.- responsable se encarga en toda la empresa, lo que incluye el departamento de Administración, taller mantenimiento, ventas y servicios, recepción entrega. La gestión y administración de la empresa. Planea, organiza, dirige y controla la marcha administrativo y técnica del emprendimiento y la implementación de las políticas establecidas por los socios de la empresa, así como representar legal, administrativa a Tecnosoluciones.

4.4.2 Administración

Administrador.- responsable del área de administración sus principales funciones, asegúrese del correcto funcionamiento del departamento taller mantenimiento y ventas y servicios. También se asegura que estos departamentos sigan las normas vigentes y emitidas por los organismos, rinde cuentas periódicamente al gerente de la empresa y sus instrucciones.

4.4.3 Taller mantenimiento

Mantenimiento.- responsable del área de taller mantenimiento sus principales funciones, gerencia técnica que certificar la calidad en trabajos del departamento técnico, servicio técnico por la satisfacer las necesidades técnicas de los clientes.

4.4.4 Ventas y servicio

Contabilidad.- responsable del área de ventas y servicios de la empresa sus principales funciones es asegurarse de seguir las normas vigentes y emitidas por los organismos reguladores relacionados con esta área, trabaja estrechamente con el responsable del área de mantenimiento de computadora y también debe rendir cuentas al gerente de la empresa.

4.4.5 Recepción entrega

Entrega.- Cada una de las cinco actividades primarias que tienen relación con los procesos que Tecnosoluciones llevara a cabo se detallan a continuación.

Logística de Entrada

- Recibir al cliente.
- Invitar al cliente a la sala de recepción.
- Preguntar el tipo de Servicio que desea.

Operaciones

- Elaborar el registro.
- Elaborar la descripción del computador.
- Llevar el computador al área de taller técnico.
- Realizar el diagnóstico requerido.

- Realizar el presupuesto de acuerdo a los daños encontrados, el costo de revisión y el costo por reparación.
- Cambiar la pieza dañada e instalar la nueva pieza.
- Limpiar las partes internas y externas del computador.

Logística de Salida

- Empacado del equipo, colocando un sticker con la información del registro, el servicio brindado y el valor a cobrar.
- Informar al cliente que el computador esta reparado
- Demostración del correcto funcionamiento del computador.
- Efectuar el cobro del servicio y de la pieza que fue reemplazada (si fue necesario).

Marketing y Ventas

- Elaborar y repartir volantes publicitarios.
- Elaborar una página web publicitaria y para contactos vía electrónica.
- Realizar visitas a las empresas y centros educativos.
- Realización de promociones por la limpieza del PC.

Servicio

- Atención personalizada.
- Personal calificado para dar atención especialización al usuario.
- Servicios post venta
- Atención en el local y a domicilio.

4.5 Flujo de proceso del negocio

Se debe evaluar la eficacia de cada una de las actividades previstas, el equipo, el tiempo y tipo de las operaciones a realizar, así como las diferentes estructuras que involucran a cada producto o variante que se pretenda realizar.

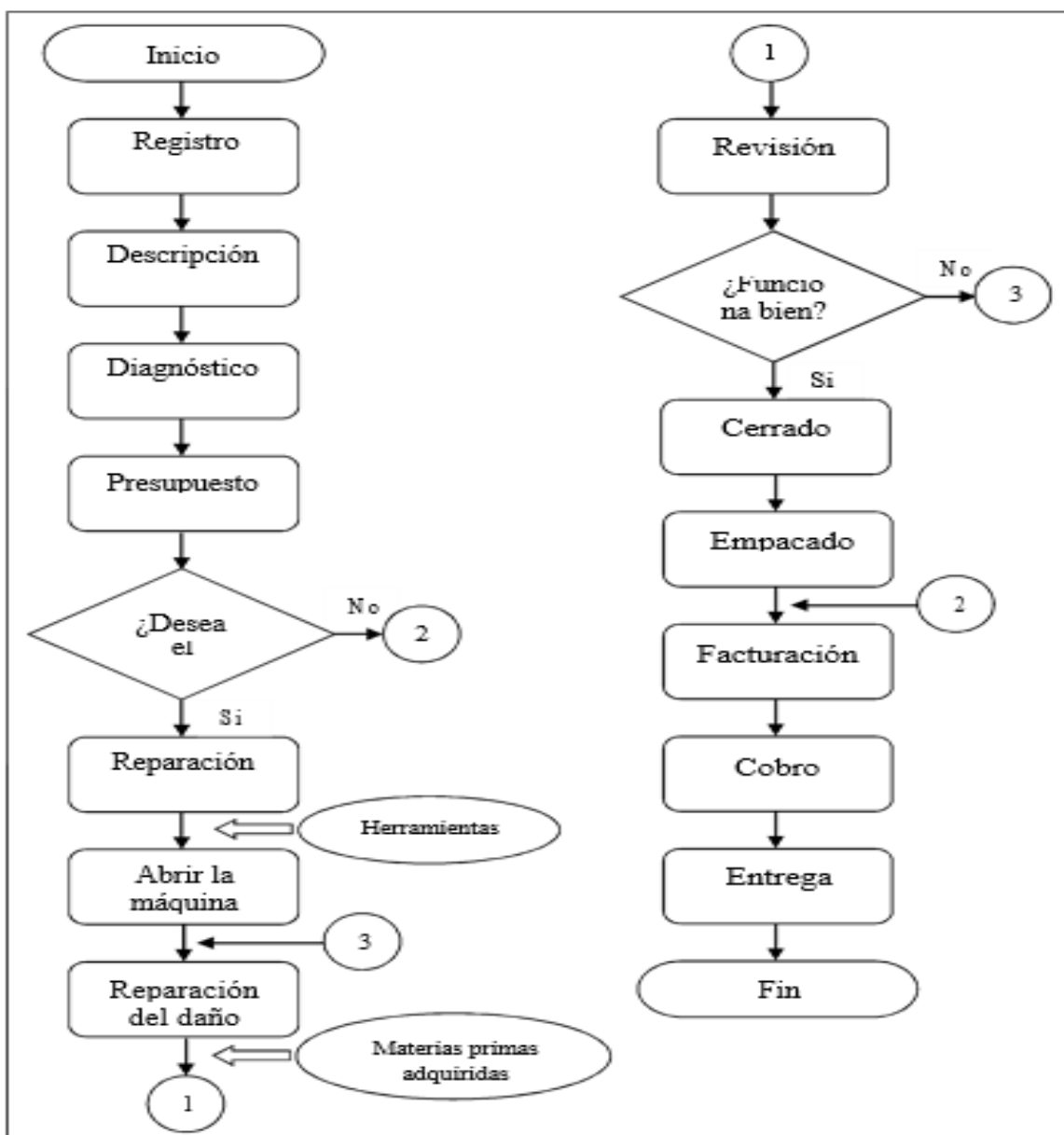


Figura 24.- Flujo del Proceso de Reparación de un computador
 Elaborado por: Autor

4.5.1 Descripción de los procesos

Tabla 3.- Descripción de los procesos

Procesos	Acción
Registro	Describir por escrito: a) Situación en se recibe la máquina; Datos del computador; b) Datos del cliente; c) Fecha y hora de recibido del PC. Si desea adaptación de nuevo hardware o el mantenimiento se debe: a) Hacer presupuesto; b) Llevar el PC al taller de reparación y mantenimiento.
Descripción	Preguntar y anotar: a) Las anomalías que presenta la máquina.
Diagnóstico	a) Analizar la hoja de situación de entrada y la descripción del cliente; b) Desarmar la máquina para identificar el daño; c) Buscar la posible solución; d) Informarlo al cliente.
Presupuesto	Elaborar presupuesto al detalle que incluye: a) Costo de revisión; b) Precio de la reparación; c) Precio de la pieza a reemplazar (si existe en el local); d) Indicar la posible fecha de entrega del PC reparado.
Reparación	a) Desconectar la PC de la corriente eléctrica; b) Desarmar el case; c) Retirar la pieza dañada; d) Colocar la pieza con daños en una máquina de soporte para confirmar el daño; e) Revisar puertos de salida, de corriente u otras piezas.
Facturación	Emitir factura por: a) Los servicios prestados; b) Pieza adquirida.
Cobranza	a) Registrar el cobro por el valor facturado.
Entrega	Emitir factura por: a) Documento de garantía por el servicio prestado; b) Equipo con el servicio solicitado.

Elaborado por: Autor

4.6 Análisis del Negocio: FODA

En el análisis FODA presentado se relacionaran las debilidades y fortalezas de acuerdo a la idea de negocio, seguido de las amenazas y oportunidades que se encuentran determinados por el comportamiento del mercado y del sector.

Tabla 4.- Foda de Mantenimiento de Computadora Tecnosoluciones

Fortalezas	Debilidades
F1: Es un mercado muy bueno ya que la mayoría utiliza un computador. F2 Existe gran cantidad de estudiantes que utilizan un computador. F3 Pocos talleres de mantenimiento de computadoras. F4 Personal capacitado para dar soluciones inmediatas. F5 Precios económicos en los servicios que ofrecemos	D1: Muy pocas personas conocen de tecnología. D2: Poco capital para implementar el proyecto. D3: Incentivos por parte de entidades públicas o privadas. D4: La mayoría de habitantes del sector son de nivel socioeconómico bajo. D5: Requisitos que impiden montar una microempresa
Oportunidades	Amenazas
O1: Incremento en la demanda de reparación de computadoras por la utilización de educación en línea por el Covid-19. O2: Incentivo por parte de entidades gubernamentales para la creación de microempresas. O3: Equipos de computación con aranceles bajo. O4: Oportunidad de Emprender en el sector. O5: Donaciones de desechos tecnológico de empresas del sector.	A1: Condiciones climáticas que no permitan la entrega de los pedidos A2: Plagas y enfermedades no controlables como por ejemplo el COVID-19 A3: Cambio constante de leyes ecuatorianas que no permiten estabilidad de los negocios A4: Dificil acceso a créditos por parte de instituciones públicas y privadas A5: Condicion económica de los habitantes del sector.

Elaborado por: Jorge Baque

4.7 Análisis de las Fuerzas de Porter

El análisis de las 5 fuerzas de Porter es rentable crear unas empresas en la industria o sector que estamos analizando, como el modelo de las cinco de fuerzas de Porter permite observar los factores competitivos de la industria; sus componentes son: Amenaza de nuevos competidores, rivalidad entre competidores, amenaza de producto y servicios sustitutos, poder de negociación de los clientes, poder de negociación de los proveedores.

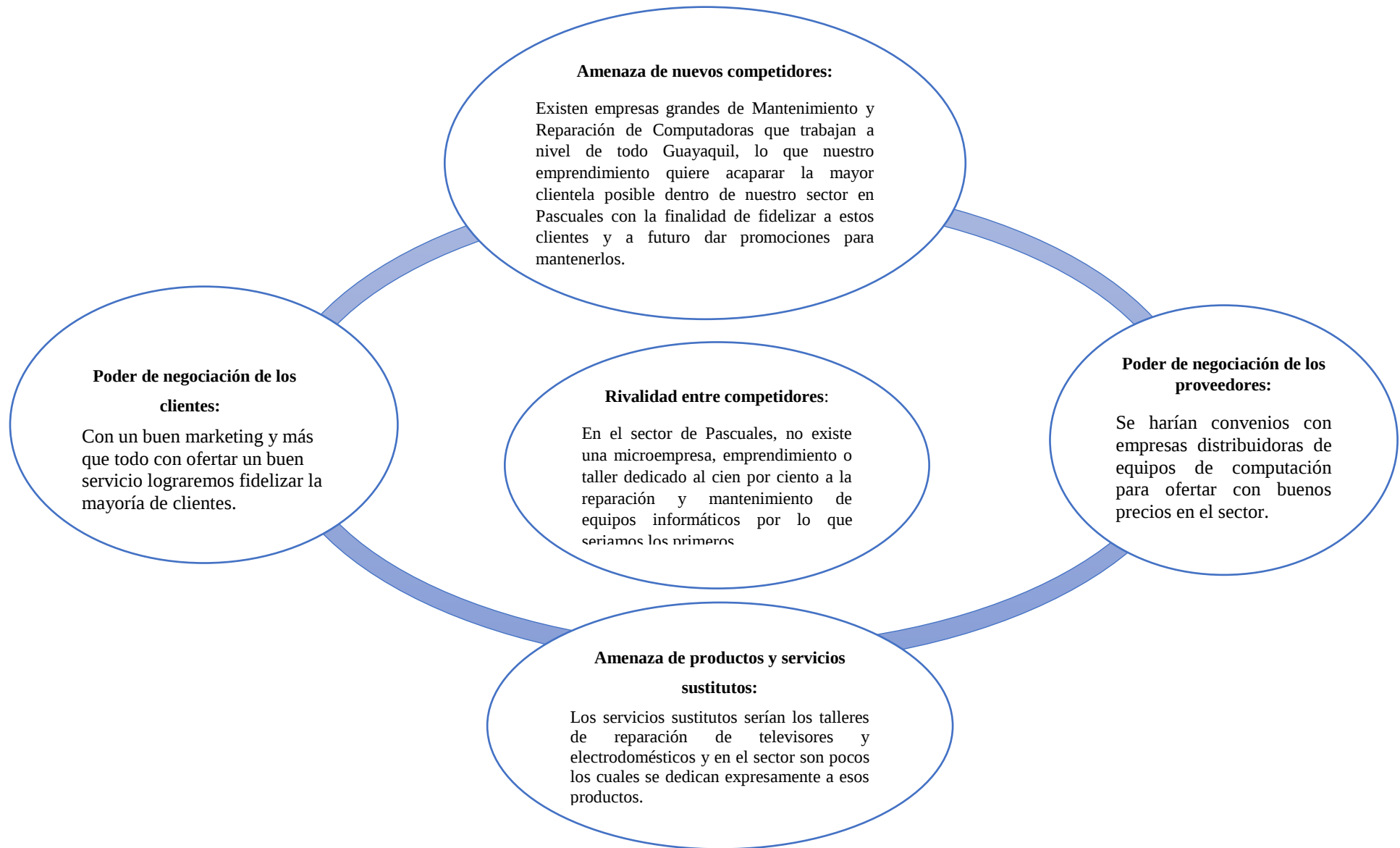


Figura 25.- Fuerzas de Porter
Elaborado por: Auto

4.8 Análisis PESTEL

Este análisis nos permitirá conocer los problemas de nuestro entorno y que tenemos que enfrentar ya que podrían afectar la puesta en marcha de nuestro proyecto, además nos ayudara a observar que tan viable es crear una microempresa de reparación de computadoras. Dichos aspectos son de carácter social, económico, político y legal del país.

El presente trabajo de entorno que nos permitirá conocer el éxito o fracaso de la creación del modelo Canvas se analizará los siguientes puntos del Pastel: político, económicos, social y tecnológicos.

4.8.1 Entorno Político

En los últimos diez años el Ecuador ha tenido estabilidad política, lo que ha permitido crear nuevos emprendimientos en el país. La pandemia de la covid-19 sin duda alguna ha traído consigo muchos eventos desafortunados como el cierre de empresas, disminución de producción, pérdida de empleos y sigue amenazando la estabilidad de otras tantas que se resisten a perderlo todo. Los emprendedores forman parte del grupo que se encuentra en los dos extremos, es decir, o han tenido que cerrar sus negocios o han visto una oportunidad en medio de la pandemia, ya sea por la entrega de servicios y bienes a domicilio, venta de insumos médicos, indumentaria sanitaria y demás.

4.8.2 Entorno Económico

Entre el año 2006 al 2014 la economía ecuatoriana tuvo un incremento del 4,3% gracias a los altos precios del petróleo, sin embargo, a partir del 2014 el país ha tenido que atravesar los efectos negativos tales como: precio bajo del petróleo, balanza de pagos, apreciación del dólar y el terremoto que devastó la zona costera de Manabí y Esmeraldas trayendo grandes problemas económicos al país. Debido a este último

acontecimiento y a su impacto económico negativo, el gobierno tuvo que incrementar los impuestos tales como: IVA del 12% al 14%, ICE en 15% para ayudar a los sectores afectados por el terremoto, sin embargo, estas medidas tomadas por el Ejecutivo representaron una amenaza para la industria ya que se encarecieron los productos que van al consumidor final y a su vez afectado la actividad económica del país. Las empresas manufactureras para marzo del 2015 tuvieron un crecimiento del 1,2% convirtiéndose en el sector que generó más crecimiento del PIB en 0,14 demostrando que representa una oportunidad de nuevos negocios.

4.8.3 Entorno Social

La inclusión de las nuevas tecnologías ha transformado de manera significativa las dinámicas sociales y el alcance individual de las personas. Entre todas, internet destaca como una plataforma de innovación tecnológica en los procesos comunicativos, donde la interacción en entorno digital está llevada a cabo por la población con acceso a ésta. En términos numéricos, el acceso a internet refleja un fenómeno de tendencia siempre ascendente, y con ello los beneficios que la revolución tecnológica presume en cuanto al crecimiento económico y la innovación principalmente asociados a la economía digital.

4.8.4 Entorno Tecnológico

Hay muchos aspectos de crecimiento tecnológico, actualmente el internet es una herramienta clave para el crecimiento de las empresas, el marketing por internet ha contribuido en lograr segmentos de mercados nunca antes imaginados. Por medio de las redes sociales el comercio electrónico en el Ecuador va creciendo día a día permitiéndonos comercializar nuestros productos de una manera rápida y eficaz.

4.9 Modelo de negocio utilizado la metodología CANVAS

Tabla 5.- Modelo de Negocios CANVAS: Para establecer de Empresa de Mantenimiento de Computadora Tecnosoluciones

8.SOCIOS CLAVE	7.ACTIVIDAD CLAVE	1. PROPUESTA DE VALOR	4. RELACION CON CLIENTES	2. SEGMENTOS DE CLIENTES
Importadores de equipos de Computación	Personal realice sus funciones Actividades de mantenimiento de computadoras	Emprendimiento de Mantenimiento de Computadoras a Domicilio en la Parroquia Pascuales	Atención Rápida y Eficaz y Atención personalizada	Para todas las edades condición económica Media-alta Media-baja
	6. RECURSOS CLAVE		3. CANALES	
	Talento humano Infraestructura		Internet redes sociales Transporte de equipos Reparados a domicilio	
9. ESTRUCTURA DE COSTES		5. FUENTES DE INGRESOS		
Credito a Ban Ecuador Enceres y equipo de oficina Readecuación y mantenimiento de talleres		Mantenimiento de Equipos de computación, impresoras, laptops. Venta de respuestas de computadoras Venta de insumo de computación		

Elaborado por: Autor

4.9.1 Segmento de Mercado

Nuestros potenciales clientes serán los habitantes de la Parroquia Pascuales, en especial estudiantes y personas que tengan como herramienta una computadora.

La competencia se incrementa en la ciudad de Guayaquil específicamente en nuestra parroquia, lo que determina que Tecnosoluciones, a través de la oferta de precios bajos en sus productos.

Meta Al finalizar el año 2020 se contara con el 5% de clientes de la competencia y el 15% de clientes permanentes.

Estrategias

- Fijar un precio inicial bajo para conseguir una penetración de mercado rápido y eficaz.
- Plan de optimización de los recursos.
- Venta de Software y Hardware con precios más cómodos en ciertas marcas.

4.9.2 Propuesta de valor

Nuestra propuesta se basa en ofrecer a nuestro cliente dos factores importantes, creando la microempresa de mantenimiento de Computadoras, el primer punto a controlar será ofrecer un servicio de calidad y dar confiabilidad a nuestros clientes esto nos permitirá controlar el segundo punto que es el precio, acoplando estos dos puntos importantes ofreceremos un servicio que relacione calidad/precio a fin de que el beneficiario final sean los habitantes del sector.

Producto o la persona encargada de realizar la compra, para lo cual se solicita información básica del proveedor más la información bancaria necesaria para realizar todos los pagos y operaciones financieras necesarias.

Proveedores

- CHD-DISTRIBUIDOR: Avda. Felipe Pezo.
- TECNOMEGA S.A.: Frente al Mall del Sol.
- NIKOTRON S.A.: Colon 229 y, Pedro Carbo TELF: (04) 253-1906.

La empresa posee una política interna para todas las compras de bienes y servicios aprobada por el gerente del área respectiva, como se dijo anteriormente todo proveedor debe estar previamente calificado e ingresado sus datos al sistema antes de cualquier adquisición de productos.

Oportunidades: Mantener relaciones directas con los principales y más importantes proveedores nacionales.

4.9.3 Canales de distribución

El modelo de negocio Canvas define tres funciones básicas al momento de llegar al cliente, estas funciones son: comunicación, distribución y venta. En el área de la comunicación nos comunicaremos con nuestros clientes realizando visitas personalizadas o comunicándonos vía nuestras redes sociales como el Facebook, el Instagram y WhatsApp, el canal de distribución que utilizaremos será la entrega directa del servicio a los hogares y en las ventas se venderá directamente al cliente el producto que necesite.

Una de las debilidades más preponderantes que posee Tecnosoluciones, es la falta de publicidad, que le permita crear una nueva imagen y comprar un repuesto en Tecnosoluciones.

Meta

Al final del primer del año 2021, Tecnosoluciones entrara en una nueva imagen mediante una campaña publicitaria y promoción y oferta.

Estrategia

- Creatividad en publicidad.
- Diseñar un eslogan y logotipo que permita fácilmente ser retenido en la mente de los clientes.
- Lograr un posicionamiento.

Figura 26. - Volante en redes sociales

Facebook

Figura 27.- Página de Facebook

WhatsApp

Figura 28.- WhatsApp del emprendimiento

Instagram

Figura 29.- Página de Instagram



4.9.4 Relaciones con los clientes

Fidelizaremos a nuestros potenciales clientes ofreciéndoles un servicio de buena calidad y precio justo, además se les dará promociones en nuestros servicios. Mantendremos esta fidelización mediante nuestras redes sociales a fin de conocer las necesidades que estas necesiten y así satisfacer sus pedidos.

Objetivos

- Realizar programas publicitarios que permitan informar de los Servicios de mantenimiento y los equipos informáticos que vende Tecnosoluciones.
- Establecer los medios de comunicación necesarios para el lanzamiento de la publicidad.
- Lograr un posicionamiento en el mercado de la ciudad de Guayaquil y la Parroquia Pascuales.

Políticas

- Que el mensaje publicitario sea acorde con el servicio que presta la empresa.
- Difusión de la publicidad en los medios de comunicación.
- Elaborar promociones para los clientes como camisas y llaveros.

Táctica

- La difusión de los programas publicitarios se los realizara por los medios de comunicación en redes sociales.

- Como se determina en la investigación de campo los medios de mayor acogido son el Facebook, Instagram, WhatsApp y una página website donde vean nuestra publicidad.
- Por la compra de un campo de un equipo completo de computador de escritorio o laptop, o por realizar un servicio de manteamiento completo preventivo y correctivo sea laptop o pc, recibirá un set completo promocional (camisetas y llaveros).

4.9.5 Fuentes de Ingresos

Los ingresos que se percibirán en un emprendimiento serán por medio de los servicios de reparación que se realicen.

Se tomó los resultados obtenidos del análisis externo de la empresa, escogiendo las oportunidades y amenazas más representativas.

Oportunidades

- El crecimiento del PIB es una ventaja porque le permite crecer al país y a sus pobladores.
- El mantenimiento de los porcentajes de las Tasas de interés permite acceder a préstamos para financiar las compras.
- Decrecimiento del porcentaje de Inflación hace que las personas adquieran equipos informáticos.
- El incremento del Presupuesto del Estado nos indica que hay mayores ingresos que gastos.
- El incremento de Ingresos Petroleros permite al estado financiar sus gastos y no crear leyes e impuestos.

4.9.6 Actividades clave

Como actividades claves pueden incluir:

- Mantenimiento de computadoras.
- Recepción de los equipos defectuosos.
- Comunicación con los clientes.
- Capacitación constante a los técnicos del taller.

4.9.7 Recursos claves

A continuación se detalla los recursos clave como:

- Inversión inicial para implementación del negocio.
- Personal adecuado para los mantenimientos.
- Maquinaria: 1 Vehículo para la transportación.
- Infraestructura: Taller de Mantenimiento.
- Equipos y suministros: mesas, escritorios, equipos de cómputo.
- Personal capacitado en funcionamiento del taller.

4.9.8 Socios clave

Los socios claves son los siguientes:

- Técnicos con experiencia en talleres de mantenimiento.
- Empresas Distribuidoras de repuestos de equipos de computación.
- Alianza estratégica con los colegios y centros educativos del sector.

4.9.9 Estructura de costes

Los costes es una parte esencial para el buen funcionamiento de nuestro proyecto y para gozar de estabilidad financiera se debe llevar una buena estructura de costes en que los ingresos sean mayores que los costos.

Sus principales son:

Costos fijos: mantenimiento del taller, impuestos al estado y herramientas en taller

Costos variables: mano de obra, repuestos y transporte, etc...

- **Activos fijos**

Los activos fijos son los bienes con los que cuenta el mantenimiento de computadora, la inversión realizó en activos fijos de Tecnosoluciones (Muebles de oficina, equipos de cómputo y herramientas).

Tabla 6.- Inversión Activos Fijos

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	3	300,00	900,00
IMPRESORA MULTI FUNCION	1	200,00	200,00
MEMORIAS SD DE ALMACENAMIENTO	1	48,00	48,00
CAMARAS DE CIRCUITO INTEGRADO	2	70,00	140,00
SILLAS	4	12,00	48,00
ESCRITORIOS	2	40,00	80,00
VENTILADOR	2	35,00	70,00
REPISA	1	200,00	200,00
VITRINA	1	200,00	200,00
UTILITAJE			
DESARMADORES	12	2,00	24,00
CAUTIN	1	9,00	9,00
VOLTIMETRO	1	4,00	4,00
TALADRO	1	20,00	20,00
PASTA TERMINA JERINGA 30 GR	1	3,00	3,00
BROCHAS PARA LIMPIEZA	1	5,00	5,00
COMPRESOR ASPIRADORA	1	25,00	25,00
TOTAL			1976,00

Elaborado por: Autor

Para brindar los servicios implica tener todos los materiales con un sueldo básico de US\$400 mensuales, ofrecer una excelente experiencia a los clientes, los estudiantes trabajaran y no tendrán prestaciones de redes sociales.

Tabla 7.- Sueldos y Beneficios de Ley

CARGO	Nº	MENSUAL	ANUAL	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	IESS (11.15%)
GERENCIA	1	600	7200,00	50,00	50,00	66,90
ADMINISTRACIÓN	1	500	6000,00	41,67	41,67	55,75
TECNICO 1	1	400	4800,00	33,33	33,33	44,60
TECNICO 2	1	400	4800,00	33,33	33,33	44,60
RECEPCIÓN ENTREGA	1	400	4800,00	33,33	33,33	44,60
TOTAL DE SUELDOS		2300	27600,00	191,67	191,66	256,45

Elaborado por: Autor

El sueldo y los beneficios de ley, son rubros que anualmente estarán salario se establecen la ley, de avalados por el Código de trabajo y para una excelente relación laboral con los empleados.

Tabla 8.- Gastos Administrativas

DESCRIPCION	MENSUAL	ANUAL
SERVICIOS BÁSICOS	15,00	180,00
LUZ	10,00	120,00
AGUA	10,00	120,00
INTERNET	34,00	408,00
TELEFONO	34,00	408,00
ARRIENDO	200,00	2400,00
TOTAL DE GASTOS	303,00	3636,00

Elaborado por: Autor

Los gastos de administrativas de TecnoSoluciones, están compuestos pagos de: servicios básicos, luz, agua, internet, teléfono, arriendo y se muestra a continuación en forma mensual y anual.

4.9.9.1 Balance de situación inicial

BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL		
ACTIVO		
ACTIVO FIJO		
MUEBLES DE OFICINA		598,00
SILLAS	48,00	
ESCRITORIOS	80,00	
VENTILADOR	70,00	
REPISA	200,00	
VITRINA	200,00	
EQUIPO DE COMPUTO		1288,00
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	900,00	
IMPRESORA MULTI FUNCION	200,00	
MEMORIAS SD DE ALMACENAMIENTO	48,00	
CAMARAS DE CIRCUITO INTEGRADO	140,00	
HERRAMIENTAS		90,00
DESARMADORES	24,00	
CAUTIN	9,00	
VOLTIMETRO	4,00	
TALADRO	20,00	
PASTA TERMINA JERINGA 30 GR	3,00	
BROCHAS PARA LIMPIEZA	5,00	
COMPRESOR ASPIRADORA	25,00	
TOTAL DE ACTIVOS		1976,00
PASIVO		
PASIVO FIJO		2939,78
SUELDOS Y SALARIOS	2300,00	
DECIMO TERCERO	191,67	
DECIMO CUARTOS	191,66	
IESS	256,45	
PAREIMONIO		-963,78
CAPITAL	-963,78	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1976,00

4.9.9.2 Gastos de administración y ventas

En este presupuesto se incluyen los gastos de ventas, depreciación de muebles de oficinas, equipos y herramientas de básicos.

Tabla 9.- Depreciación acumulada de activos

DEPRECIACIÓN Y VALOR						
ACTIVOS	VALOR COMPRA	VIDA CONTABLE	DEPRECIACIÓN ANUAL	AÑOS DEPRECIADOS	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	VALOR EN LIBROS
MUEBLES DE OFICINA	598,00	3	199,33	3	598,00	0,00
EQUIPO DE COMPUTO	1288,00	10	128,80	3	386,40	901,60
HERRAMIENTAS	90,00	10	9,00	3	27,00	63,00
DEPRECIACIÓN ANUAL TOTAL	1976,00		337,13		Valor de Desecho	964,60

Elaborado por: Autor

4.9.9.3 Financiamientos

El financiamiento se realizara en Corporación Financiera Nacional CFN. Se solicita un préstamo a CFN debido a que cobran menores tasas de interés y dan crédito a 5 años. Por lo tanto, prestamos por \$ 200.000,00 al 10% a plazo de 5 años, con pagos anuales que mediante dividendos iguales, realiza el 31 de Enero 2021.

Monto de Crédito:	\$200.000,00
Tasa de interés (anual):	10%
Numero de pagos (mensuales):	5
Pago (mensual):	\$52759,50

Tabla 10.- Amortización del préstamo

TABLA DE AMORTIZACIÓN					
Nº DE PERIODOS	FECHA DE VENCIMIENTO	CAPITAL	INTERES	DIVIDENDOS	SALDO
0					200.000,00
1	31-ene-21	32759,50	20000,00	52759,50	167.240,50
2	31-feb-21	36035,45	16724,05	52759,50	131.205,06
3	31-mar-21	39638,99	13120,51	52759,50	91.566,07
4	31-abr-21	43602,89	9156,61	52759,50	47.963,18
5	31-may-21	47963,18	4796,32	52759,50	0,00

Elaborado por: Autor

4.9.9.4 Capital de Trabajo

El capital de trabajo que tienes para pensar los TecnoSoluciones “Reparación, mantenimiento y ventas” por el primer mes en el siguiente:

Tabla 11.- Capital de trabajo

INVERSIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO						
Detalle	MESES					TOTAL
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
Electricidad	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	200,00
Agua	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00
Teléfono	34,00	34,00	34,00	34,00	34,00	170,00
Internet	34,0	34,0	34,0	34,0	34,0	170,0
TOTAL DE CAPITAL DE TRABAJO						590,00

*Elaborador por: Autor***4.9.9.5 Costos Variables**

En el servicio propuesto, el material directo más relevante es el dispositivo para reinstalar operativo Windows e instalar los controladores y aplicaciones.

Tabla 12.- Costo variable 1

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
PENDRIVES METÁLICOS DE 32 GB (1AÑO O 362 DÍAS)	1	17,70	0,05
TOTAL MATERIAL DIRECTO			0,05

*Elaborado por: Autor***Tabla 13.- Costos Variable 2**

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
JUEGOS DE DESTORNILLADORES X51 PIEZAS	1	20,00	0,0556
BROCHAS ANTEIESTÁTICAS X4	1	12,00	0,0333
SOPLADORA ASPIRADORA 600W	1	35,00	0,0972
PASTA TÉRMICA	1	25,00	0,0694
ALCOHOL ISOPROLIO	1	25,00	0,0694
SILICÓN ABRILLANTADOR	1	8,00	0,0222
ARNÉS DE TELA DE FRANELA MULTIUSOS X6	1	5,00	0,0139
TOTAL MATERIALES INDIRECTOS			0,36

Elaborado por: Autor

4.9.9.6 Flujo de caja de un proyecto de inversión

El flujo de ingresos y gastos por los años permitirá llevar un registro tanto de los ingresos como de los egresos, utilidad bruta y utilidad neta, etc...

Tabla 14.- Flujo de Caja

FLUJO DE CAJA (AÑOS)								
		2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
	0	1	2	3	4	5	6	7
Producción anual		6000	7000	9000	10000	12000	16000	19000
Precio venta (Pvu)		380	380	380	380	380	380	380
Costo producción (Cpu)		240	240	240	240	240	240	240
INGRESOS								
Ventas		2280000,00	2660000,00	3420000,00	3800000,00	4560000,00	6080000,00	7220000,00
Préstamo (-)	200.000,00							
EGRESOS								
Costos Producción		1440000,00	1680000,00	2160000,00	2400000,00	2880000,00	3840000,00	4560000,00
UTILIDAD BRUTA		840000,00	980000,00	1260000,00	1400000,00	1680000,00	2240000,00	2660000,00
G.Administrativos		3636,00	3636,00	3636,00	3636,00	3636,00	3636,00	3636,00
G. Ventas								
G.Financieros		20000,00	16724,05	13120,51	9156,61	4796,32		
Sueldos y salarios		256,45	256,45	256,45	256,45	256,45	256,45	256,45
Depreciación		197,60	197,60	197,60	197,60	197,60	197,60	197,60
		-815909,95	-959185,90	-1242789,44	-1386753,34	-1671113,63	-2235909,95	-2655909,95
BASE IMPONIBLE		815909,95	959185,90	1242789,44	1386753,34	1671113,63	2655909,95	13995909,95
Impuestos (36,25%)		295767,36	347704,89	450511,17	502698,09	605778,69	962767,36	5073517,36
Pago Préstamo		32759,50	36035,45	39638,99	43602,89	47963,18		
UTILIDAD NETA		487383,09	575445,56	752639,28	840452,36	1017371,76	1693142,59	8922392,59
Inversión Fija	1976,00							
Aporte del Capital	1443892,45							
Depreciación		197,60	197,60	197,60	197,60	197,60	197,60	197,60
Recuperación de Cap. Trab.								
Valor residual								
Capital Propio (-)								
FLUJO DE CAJA	1245868,45	487580,69	575643,16	752836,88	840649,96	1017569,36	1693340,19	8922590,19

Elaborado por: Autor

4.9.9.7 Indicadores

Tabla 15.- Indicadores

Período	0	1	2	3	4	5	6	7
Flujo de efectivo		487580,69	575643,16	752836,88	840649,96	1017569,36	1693340,19	8922590,19
Inversión Inicial	-1245868,45							
Flujos Netos	-1245868,45	487580,69	575643,16	752836,88	840649,96	1017569,36	1693340,19	8922590,19

Elaborado por: Autor

4.9.9.8 TMAR

Tabla 16.- Calculo TMAR

TMAR	14,92%
------	--------

Elaborado por: Autor

Tabla 17.- Payback Descontado

TMAR	14,92%		
Año	Flujo	Flujo +TMAR (14,92%)	Acumulado
0	-1245868,45	-1245868,30	-1245868,30
1	487580,69	487580,84	-758287,46
2	575643,16	575643,31	-182644,15
3	752836,88	752837,03	570192,88
4	840649,96	840650,11	1410842,99
5	1017569,36	1017569,51	2428412,50
6	1693340,19	1693340,34	4121752,83
7	8922590,19	8922590,34	13044343,17

Elaborado por: Autor

Tabla 18.- Indicador Proyecto

TMAR	14,92%
VAN	17574305,37
TIR	64,17%
Payback	2,24

Elaborado por: Autor

Tabla 19.- periodo del beneficios y costos

Periodo	0	1	2	3	4	5	6	7
Costos	1976,00							
Beneficios	-1245868,45	487580,69	575643,16	752836,88	840649,96	1017569,36	1693340,19	8922590,19
Beneficios	-1245868,45	424278,36	435875,15	496036,96	481984,117	507675,184	735140,776	3370711,83

Elaborado por: Autor

Tabla 20.- Indicador Beneficios y costos

B/C	2634,53
-----	---------

Elaborado por: Autor

4.9.9.9 Punto de Equilibrio

Tabla 21.- Punto de equilibrio

COSTO FIJO (CF)	3892,45	
PRECIO VENTA - UNIDAD (Pvu)	380	
COSTO VARIABLE - UNITARIO (Cvu)	507,03	
PUNTO DE EQUILIBRIO (P.E.) UNIDADES PRODUCIDAS	-30,64	60,64
UNIDADES	-11595,55	

Elaborado por: Autor

CANTIDAD	VENTAS	COSTOS TOTALES	UTILIDADES
-15,64	-5943,20	-4037,50	-1905,70
-30,64	-11643,95	-11643,95	0,00
-45,64	-17343,20	-19248,40	1905,20
60,64	23043,20	34638,75	-11595,55

4.9.9.10 Estado de resultado proyectado

Es estado de resultado proyectado a 7 años es una estimulación de lo que se pretende obtener de los servicios que brinda el mantenimiento de computadora, para su calcular se considéramele de ventas del 15% anual.

MANTENIMIENTO DE COMPUTADORA "TECNOSOLUCIONES"							
ESTADOS DE RESULTADOS							
Años	1	2	3	4	5	6	7
ventas	2280000,00	2660000,00	3420000,00	3800000,00	4560000,00	6080000,00	7220000,00
Costo de producción	1440000,00	1680000,00	2160000,00	2400000,00	2880000,00	3840000,00	4560000,00
UTILIDAD BRUTA	840000,00	980000,00	1260000,00	1400000,00	1680000,00	2240000,00	2660000,00

(-) Gastos de Persona	3892,45	3892,45	3892,45	3892,45	3892,45	3892,45	3892,45
(-) Depreciación	197,60	197,60	197,60	197,60	197,60	197,60	197,60
(-) Interés	20000,00	16724,05	13120,51	9156,61	4796,32		

TOTAL GASTOS OPERACIONALES	815909,95	959185,90	1242789,44	1386753,34	1671113,63	2235909,95	2655909,95
-----------------------------------	------------------	------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

(-) Participación de Trabajadores 15%		3122,12	2581,58	1987,00	1332,96	613,51	613,51
(-) Impuesto a la renta 25%		5203,52	4302,64	3311,66	2221,59	1022,51	1022,51
UTILIDAD NETA	815909,95	12488,46	10326,34	7948,00	5331,82	2454,03	2454,03

4.9.9.11 Estado financiero

Tabla 22.- Estado financiero

Estado Financiero			
ACTIVO		PASIVO	
Activos Corrientes		sueldo y salarios	2.939,78
MUEBLES DE OFICINA	598,00	Impuestos (25%;15%)	8.326
EQUIPO DE COMPUTO	1.288,00	TOTAL PASIVOS	11.265,42
TOTAL ACTIVO	1.886,00	PATRIMONIO	
ACTIVO NO CORRIENTE		Capital social	2.655.909,95
HERRAMIENTAS	90,00	Utilidad neta	2.454,03
TOTAL NO CORRIENTE	90,00	TOTAL PATRIMONIO	2.658.363,98
Depreciación acumulado	1.011,40	TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	2.669.629,40
DEPRECIACIÓN	-921,40		
otro Activo	2.668.664,80		
TOTAL ACTIVOS	2.669.629,40		

Elaborado por: Autor

RATIOS DE FINANCIEROS			
RATIOS DE LIQUIDEZ			
1. INDICE LIQUIDEZ	$= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{1886,00}{11265,42} =$	0,167414974	Se sitúa entre 1,5 y 2
2. PRUEBA ACIDAD	$= \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{1.886,00 - 2.668.664,80}{11.265,42} =$	-236,72	Se sitúa entre 1 y 1,5 = 0,25
3. CAPITAL DE TRABAJO=	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente} =$ $1.886,00 - 11.265,42$	-9.379,42	
RATIOS DE ENDEUDAMIENTO (APALANCAMIENTO O DEUDA)			
1. RAZON DE DEUDAD TOTAL =	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \frac{11.265,42}{2.669.629,40} =$	0,004219844	Se sitúa hasta a 0,5. (50% de la deuda)
2. CALIDAD DE LA DEUDAD=	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Totales}} = \frac{0\%}{2.669.629,40} =$	0%	Se tiene entre coeficiente % es de deuda
3. LEVERAGE O APALANCAMIENTO=	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}} = \frac{11.265,42}{2.658.363,98} =$	0,004237727	Se sitúa menor a 0,5
RATIOS DE RENTABILIDAD O UTILIDAD			
2. MARGEN DE UTILIDAD NETA =	$\frac{\text{Utilidad Neta} \times 100}{\text{Ventas}} = \frac{2.454,03}{2.668.664,80} =$	0,091957221	
3. RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES (ROI) =	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} = \frac{2.454,03}{2.669.629,40} =$	0,00091924	
4. RENDIMIENTO SOBRE EL CAPITAL CONTABLE (ROE) =	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patri.Total}} = \frac{2.454,03}{2.658.363,98} =$	0,000923135	
1. MARGEN OPERACIONAL =	$\frac{\text{Utilidad Operacion} \times 100}{\text{Ventas}} = \frac{2655909,95 \times 100}{2.668.664,80} =$	99,52205125	

Figura 30.- Análisis Financieros

Elaborado por: Autor

CONCLUSIÓN

- El desarrollo e implementación de un emprendimiento de mantenimiento de computadora mediante el análisis de la metodología Canvas permite a los Técnicos y gerente de Tecnosoluciones el uso efectivo de cada uno de sus activos y la seguridad de un buen funcionamiento proyectado a muchos años de servicio a la comunidad.
- Se realizó un análisis sobre la predisposición que tienen los usuarios y técnicos en utilizar un sistema de elaboración de planes de mantenimiento, para lo cual se determinó que si existe una gran aceptación por el mismo.
- El uso de herramientas de libre distribución hace que una de las principales ventajas sea que Tecnosoluciones pueden hacer uso de estas aplicaciones y ajustarla dependiendo sus necesidades.
- Se concluye que una de las herramientas con las que no contaba Tecnosoluciones es un Programa de Elaboración de Planes de Mantenimiento y Seguimiento de activos informáticos mediante el cual los Técnicos y el gerente se apoyaran al momento de generar reportes, toma de decisiones, prevenir averías en los equipos informáticos y evitar molestias a los usuarios.

RECOMENDACIÓN

- En caso de que exista un cambio de la persona encargada del manejo de la parte técnica, realizar la respectiva capacitación para que realice una correcta ejecución de los planes de mantenimiento y seguimiento de los activos informáticos.
- Se recomienda el uso de herramientas basadas en software libre para el desarrollo de cualquier solución informática, ya que su distribución y costo de adquisición no tiene costo y posee las mismas funcionalidades que otras herramientas comerciales.
- Se recomienda que se impulse la elaboración de planes de mantenimiento de activos informáticos.
- Tratar de tener cuidado con las condiciones físicas de limpieza donde se encuentre el problema, además de las políticas de bioseguridad debido al Covid-19, esto como normas de buena conducta del personal administrativo y de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alan, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala: UTMACH.
- Arbelo, F. (2019). *Es tu vida, tú decides*. España: Círculo Rojo.
- Arias Gómez, J., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia Mexico*, 201-206.
- Artesano, L. d. (1997). *Ley de Defensa del Artesano*.
- Ash Maurya. (2016). *Running Lean*.
- Astudillo, G. (2020). *Revista Lideres*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/industria-tecnologica-ecuador-desarrolla-pandemia.html>
- Blanco, M. (18 de Junio de 2020). <https://www.rankia.com>. Obtenido de <https://www.rankia.com/blog/autonomos-y-emprendedores/2766918-que-modelo-canvas>
- COE. (2020). Comité de Operaciones de Emergencias Nacional. En *Acuerdo ministerial No 00126-2020*.
- Compañías, L. d. (1999). Quito: Registro oficial 312 5 Nov 1999.
- consumidor, L. o. (2000). Quito: Registro Oficial N° 87 Ley del Consumidor.
- Cueva, R. (08 de Febrero de 2016). *Linkedin*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/los-9>
- Dehter, M. (2015). *Aprender a emprender con código*.
- Díaz de León, N. (2016). Población y Muestra. *Universidad Autónoma de México*.
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- elevaciondigital. (20 de Noviembre de 2018). *Modelo Canvas: ¿Cómo hacer un Modelo de Negocio?* Obtenido de <https://elevaciondigital.pe/blog/modelo-canvas-como-hacer-un-modelo-de-negocio/?v=3827b7f36786>
- Ferreira Herrera, D. (2016). El modelo CANVAS en la formulación de proyectos. *Cooperativismo & Desarrollo*, 27.
- Futuro. (30 de octubre de 2020). Obtenido de <https://cuidatufuturo.com/pasos-crear-empresa-ecuador/>

- GAD. (2020). Guayaquil: Ordenanza que Regula el Uso de Mascarillas quirurgicas para circular en espacios publicos.
- García, C. A. (2020). *Programa Marketing Digital Generation Spain*. Obtenido de <https://spain.generation.org/blog/productividad-laboral-trabajar-menos-pero-mejor/>
- Guzmán, S., & Oleas, M. (2018). En *Propuesta de Modelo de Negocio con la metodologia Canvas Para La Empresa de Carrocerias R. Guzman*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- González Márquez, J. (2018). <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/innovacion-empresas-ecuador.html>. Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil : <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/innovacion-empresas-ecuador.html>
- Internas, S. d. (1997). Quito: Reglamento N° 206 Ley SRI.
- López , C. (2018). Análisis DOFA. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Luque González, A. (2019). *Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador*. Ambato: Revista Universidad y Sociedad.
- Medina, G. D. (2020). *Mantenimiento De Las Computadoras*. Venezuela: EL COMBITO.
- Montalvo Castro, J. (2016). Emprendimientos digitales y diseño de modelos de negocio. En *Emprendimientos digitales y diseño de modelos de negocio* (pág. 25). Lima - Peru: Universidad de Lima.
- Osterwalder & Pigneur, Y. (2013). Generación de Modelos de Negocio. En A. O. Pigneur, *Generación de Modelos de Negocio* (pág. 02). 14: Grupo Planeta Spain.
- Osterwalder & Pigneur, Y. (2013). Generación de Modelos de Negocio. En A. O. Pigneur. Barcelona: Grupo Planeta España.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2012). En *Generación de modelos de negocio*. Grupo Planeta.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2012). Generación de modelos de negocio. Grupo Planeta Spain.
- OMS. (2020). Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332438/WHO-2019-nCoV-HHtransmission-2020.4-spa.pdf>
- Portilla, M., Rojas, A., & Hernandez, I. (2014). INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: UNA REFLEXIÓN DESDE LA EDUCACIÓN COMO HECHO SOCIAL. Colombia: Universidad de Nariño.

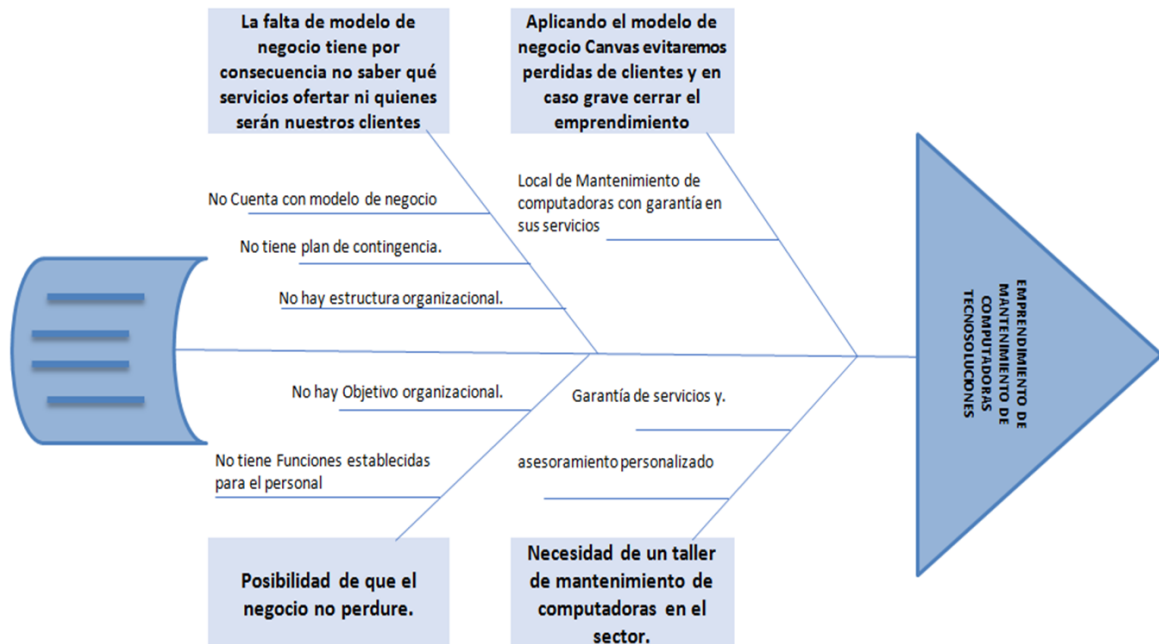
- Questionpro. (2020). *Diseño de investigación. Elementos y características*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>
- Radar Tech Startup. (2019). *Emprendedores tecnológicos de alto nivel*. Obtenido de <https://www.buentriphub.com/blog/2019/12/5/radar-tech-startup-60>
- Raffino, M. (Septiembre de 2020). *Método inductivo*. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-inductivo/>
- Sabino, C. (2014). *El proceso de la Investigación*. Bogotá: Panamericana.
- Sanchez Vasquez, J., Velez Elorza, M., & Araújo Pinzón, P. (2016). BALANCED SCORECARD PARA EMPRENDEDORES: DESDE EL MODELO CANVAS AL CUADRO DE MANDO INTEGRAL. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 37-47.
- Santandreu Mascarell, C. (2014). *Business Model Canvas y redacción del Plan de Negocio*. Valencia:. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/289505564_Business_Model_Canvas_y_redaccion_del_Plan_de_Negocio
- Torres Grado, S. (2020). ENSAMBLAJE Y MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS EN EL APRENDIZAJE DEL AREA DE EDUCACION . Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN.
- Torres, I. (2020). *Que es Calidad y como evaluarla en tu organización*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/que-es-calidad/>
- Touza, R. (10 de Abril de 2019). *robertotouza.com*. Obtenido de <https://robertotouza.com/modelo-canvas-explicado-en-detalle-y-con-ejemplos/>
- Vendus. (2016). *Vendus*. Obtenido de <https://www.vendus.es/blog/canales-distribucion-empresas/>

ANEXOS

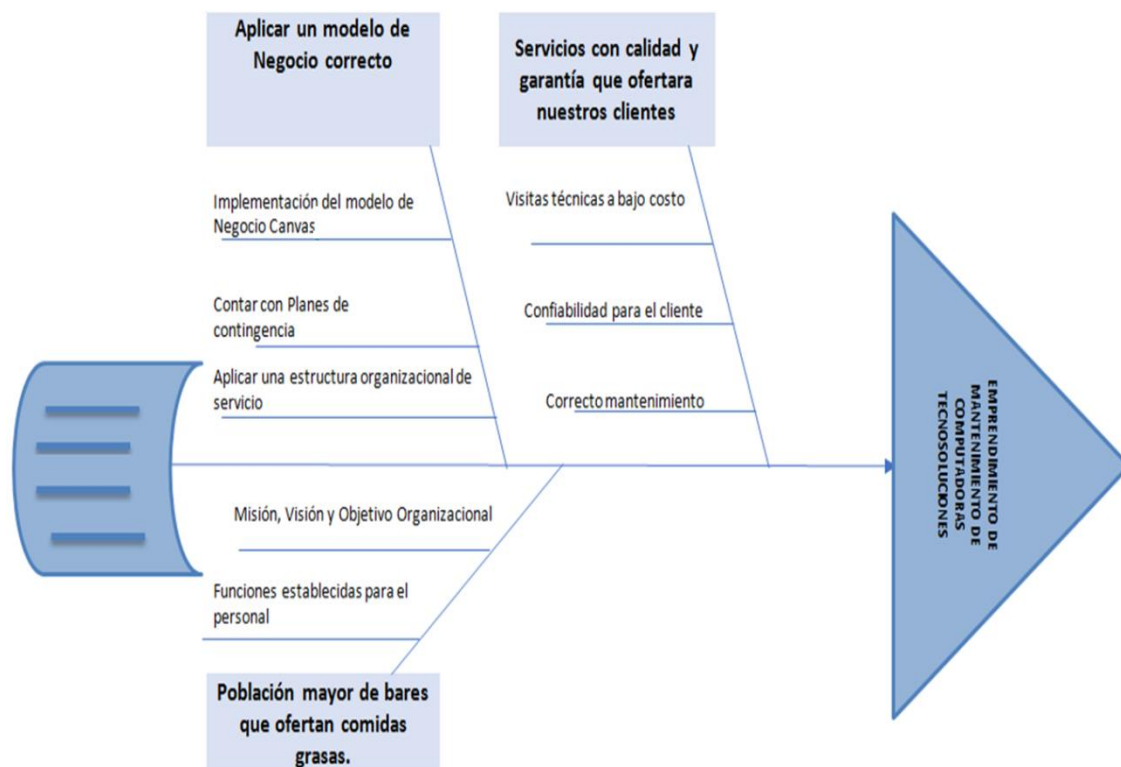
Anexos

PRONÓSTICO (CONSECUENCIAS)

Anexo 1.- Diagramas de Pescado



CONTROL AL PRONÓSTICO (SOLUCIONES)



Anexo 2.- Marco legal

Constitución de la República del Ecuador 2008

Según lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008), se ha definir algunos apartados que desarrollar el presente del proyecto.

Sección octava: Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Organización Mundial de la Salud

Según lo establecido en la Organización Mundial de la Salud (OMS), se ha definir algunos apartados que tienen relación al proyecto a tratar y requisitos del acuerdo.

Art. 1.- Determinar que la enfermedad del coronavirus (COVID-19): No constituye un accidente de trabajo ni una enfermedad profesional, en virtud que la misma fue declarada el 11 de marzo por la Organización Mundial de la Salud como pandemia.

Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE): Es decir que su contagio es comunitario en el territorio nacional, conforme lo indicado por la Autoridad Sanitaria Nacional, a través de su Secretaría (2020).

- Se declaró en emergencia sanitaria nacional para mitigar la propagación del virus
- Aislamiento Preventivo Obligatorio (APO), por un periodo ininterrumpido de catorce (14) días, a todo viajero de nacionalidad ecuatoriana o de cualquier otra nacionalidad que ingrese al territorio de la República del Ecuador: China (provincias de Hubei y Guandong), Italia, España, Francia, Irán, Alemania, Corea del Sur y Estados Unidos.

- Suspensión de eventos masivos de más de 250 personas a nivel nacional.
- Suspensión de las clases en todo el país
- Las Brigadas médicas en territorio continuarán con enfoque preventivo.
- Se mantiene la línea 171 para atención en salud
- Se hace un llamado a que todos los municipios realicen la desinfección de terminales terrestres.
- Los adultos mayores deberán permanecer en casa como media de protección
- Se asegura la cadena productiva y de distribución de productos de primera necesidad a fin de evitar el desabastecimiento.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil, publicará a través de sus múltiples mecanismos de comunicación los protocolos mínimos de cumplimiento obligatorio para todos los locales y establecimientos (2020).

Art. 7.- Lineamientos para trabajadores.

- Cumplir con las medidas de prevención que indique el empleador.
- Mantener la distancia interpersonal de al menos 2.00 metros.
- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- No compartir alimentos ni bebidas.
- Usar gel antiséptico o alcohol al 60% después de atender cada cliente.
- Evitar el contacto físico.
- Limpiar y desinfectar el lugar de trabajo constantemente, especialmente luego de la atención de clientes.
- Uso de mascarilla que cumpla los estándares requeridos durante su jornada laboral, el cual podrá retirarse, cuando sea estrictamente necesario. No se permitirá el ingreso si no se cuenta con dicho equipo de protección.

- Limitar la manipulación de alimentos, objetos y productos, debiendo guardar el debido cuidado y control.
- Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar con el codo flexionado o sin quitarse la mascarilla.
- Utilizar medios de pagos electrónicos (el usuario / cliente insertará la tarjeta para evitar el contacto con el cajero), evitar el pago con dinero en efectivo para los establecimientos que cuenten con los mecanismos para ello.
- Desinfectar los equipos, instrumentos y puestos de trabajo (cada cambio de turno o antes de que sea manipulado por otra persona).
- Procurar NO compartir las herramientas, materiales y equipos de trabajo entre los trabajadores.
- El personal de atención al cliente debe gozar de un buen estado de salud.
- No se permitirá laborar a colaboradores con alguna sintomatología.
- No se puede compartir vasos, tazas o utensilios, ni teléfonos.
- El personal a cargo de la entrada o de la seguridad física deberá usar durante su turno los siguientes equipos de protección: protector facial de acrílico o similar y mascarilla, siguiendo las recomendaciones del fabricante en lo que respecta a su vida útil.
- Llevar un conteo de personas para asegurar el cumplimiento del aforo y del distanciamiento de clientes y/o proveedores de la empresa o establecimiento.
- Disponer un punto de desechos biológicos para mascarillas u otro elemento que se encuentre dentro de esta clasificación.
- Si empieza a notar síntomas, contacte de inmediato con el departamento de recursos humanos y/o salud, o a su superior.

Art.8.- Procedimientos de limpieza, desinfección y manejo de residuos de las instalaciones y establecimientos (2020).

- Debe reforzarse las medidas de limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos de trabajo.
- Estas limpiezas deberán considerar los espacios comunes como pasillos, escaleras incluido sus pasamanos o mangones, escritorios, mostradores, pisos, puertas, muebles en general, teléfonos, computadoras, agarraderas, manijas de puertas, etc.
- Para esto deberán utilizar productos especializados para cada uno de ellos (gel, alcohol, desinfectantes).etc...

Ley de Compañías

Según con lo establecido en la Ley de Compañías (1999), se ha seleccionado información relevante de algunos apartados que tienen relación al proyecto a tratar.

Sección I: Disposiciones generales

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma. Si las compañías tuvieran sucursales o establecimientos administrados por un factor, los lugares en que funcionen éstas o éstos se considerarán

como domicilio de tales compañías para los efectos judiciales o extrajudiciales derivados de los actos o contratos realizados por los mismos.

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional. Después de indagar en los tipos de compañías se ha seleccionado la constitución de una compañía anónima.

Ley Orgánica del Consumidor

Como siguiente punto se usará la Ley orgánica de defensa del consumidor (2000), en la cual se establece en el capítulo cuatro sobre que la protección contractual dispondrá de los siguientes artículos:

Art. 46.- Promociones y Ofertas: Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla. Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquellos, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.

Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas

Como el siguiente en punto se usará la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas (1997) en cual se establece es un organismo autónomo del Estado de Ecuador, cuya función principal es el cobro de los impuestos, a partir de una base de datos de contribuyentes.

Art. 2.- Facultades: El Servicio de Rentas Internas (SRI) tendrá las siguientes facultades, atribuciones y obligaciones:

1. Ejecutar la política tributaria aprobada por el Presidente de la República;

2. Efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por Ley a otra autoridad;
3. Preparar estudios respecto de reformas a la legislación tributaria;
4. Conocer y resolver las peticiones, reclamos, recursos y absolver las consultas que se propongan, de conformidad con la Ley;
5. Emitir y anular títulos de crédito, notas de crédito y órdenes de cobro;
6. Imponer sanciones de conformidad con la Ley;
7. Establecer y mantener el sistema estadístico tributario nacional;
8. Efectuar la cesión a título oneroso, de la cartera de títulos de crédito en forma total o parcial, previa autorización del Directorio y con sujeción a la Ley;
9. Solicitar a los contribuyentes o a quien los represente cualquier tipo de documentación o información vinculada con la determinación de sus obligaciones tributarias o de terceros, así como para la verificación de actos de determinación tributaria, conforme con la Ley; y,
10. Las demás que le asignen las leyes.

Ley de Defensa del Artesano.

CODIFICACION DE LA LEY DEL ARTESANO

Art. 1.- Esta Ley ampara a los artesanos de cualquiera de las ramas de artes, oficios y servicios, para hacer valer sus derechos por sí mismos o por medio de las asociaciones gremiales, sindicales e interprofesionales existentes o que se establecieren posteriormente.

Art. 2.- Para los efectos de esta Ley, se definen los siguientes términos:

Actividad Artesanal: La practicada manualmente para la transformación de la materia prima destinada a la producción de bienes y servicios, con o sin auxilio de máquinas, equipos o herramientas;

Artesano: Al trabajador manual, maestro de taller o artesano autónomo que, debidamente calificado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y registrado en el Ministerio del Trabajo y Recursos Humanos, desarrolle su actividad y trabajo personalmente y hubiere invertido en su taller, en implementos de trabajo, maquinarias y materias primas, una cantidad no superior al veinticinco por ciento (25%) del capital fijado para la pequeña industria. Igualmente se considera como artesano al trabajador manual, aunque no haya invertido cantidad alguna en implementos de trabajo o carezca de operarios;

Maestro de Taller: Es la persona mayor de edad que, a través de los colegios técnicos de enseñanza artesanal, establecimientos o centros de formación artesanal y organizaciones gremiales legalmente constituidas, ha obtenido tal título otorgado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y refrendado por los Ministerios de Educación y Cultura y del Trabajo y Recursos Humanos;

Operario: Es la persona que sin dominar de manera total los conocimientos teóricos y prácticos de un arte u oficio y habiendo dejado de ser aprendiz, contribuye a la elaboración de obras de artesanía o la prestación de servicios, bajo la dirección de un maestro de taller;

Aprendiz: Es la persona que ingresa a un taller artesanal o a un centro de enseñanza artesanal, con el objeto de adquirir conocimientos sobre una rama artesanal a cambio de sus servicios personales por tiempo determinado, de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo;

Taller Artesanal: Es el local o establecimiento en el cual el artesano ejerce habitualmente su profesión, arte u oficio y cumple con los siguientes requisitos:

1. Que la actividad sea eminentemente artesanal;
2. Que el número de operarios no sea mayor de quince y el de aprendices mayores de cinco;
3. Que el capital invertido no sobrepase el monto establecido en esta Ley;
4. Que la Dirección y responsabilidad del taller estén a cargo del maestro de taller; y,
5. Que el taller se encuentre debidamente calificado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano. Los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano, así como las sociedades de talleres artesanales que, para lograr mejores rendimientos económicos por sus productos, deban comercializarlos en un local independiente de su taller, serán considerados como una sola unidad para gozar de los beneficios que otorga esta Ley.

Anexo 3.- Políticas de Bioseguridad Covid-19 de TecnoSoluciones



**MANTÉN UNA
DISTANCIA SEGURA**

**USA MASCARILLA
EN TODO MOMENTO**



**NO SALUDES
CON LA MANO**

**EVITA
CON LA MANO USE JABÓN**



**LÁVATE LAS
MANOS**

**Prevención al
COVID-19**



Anexo 4.- Encuesta de investigación

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
INGENIERIA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

Encuesta dirigida a clientes

La elaboración de esta encuesta ayudará para el desarrollo del proyecto de investigación
Objetivo: Conocer acerca de la oferta de servicios de Mantenimiento de computadoras en la parroquia Pascuales del Cantón Guayaquil

Colocar un visto o una X en la respuesta que considere.

Sexo

- a. Femenino
- b. Masculino

1. Su edad está en el rango de:

- a. Entre 16 – 24 años
- b. Entre 25 – 33 años
- c. Entre 34 – 42 años
- d. Entre 43 – 51 años
- e. Entre 52 en adelante

2. ¿Qué herramienta tecnológica es tu favorita?

- a. Computadora ☐
- b. Tablet ☐
- c. Celular ☐
- d. No utiliza ☐

3. ¿Con qué frecuencia se le realiza mantenimiento de computadora o herramienta tecnológica?

- a. 1 vez por mes ☐
- b. 1 vez cada 3 meses ☐
- c. 1 vez al año ☐
- d. No hace Mantenimiento ☐

4. ¿Con que frecuencia usted utiliza una computadora o algún equipo de computación (Ej. Impresora, escáner, etc.)?

- a. Diariamente ☐
- b. Una Vez a la semana ☐
- c. Varias veces a la semana ☐
- d. Nunca utiliza ☐

5. ¿Qué Programas utiliza con frecuencia al usar su computador?

- a. Microsoft Word ☐
- b. Microsoft Excel ☐
- c. Google ☐
- d. No utiliza ☐

6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un mantenimiento de computadora?

- a. Entre 10 a 15 Dólares ☐
- b. Entre 15 a 20 Dólares ☐
- c. Entre 20 a 40 Dólares ☐
- d. No Realiza mantenimiento ☐

7. ¿Si un emprendimiento de un taller de mantenimiento de computadoras se estableciera en su sector que le gustaría que ofertara?

- a. Soluciones a Problemas de PC ☐
- b. Servicios de Calidad y Garantía ☐
- c. Servicios Económicos ☐
- d. Los tres Mencionados ☐

8. ¿Le gustaría Comprar un computador cual elegiría de la siguiente lista?

- a. Pc o Laptop Clon Nueva ☐
- b. Pc o laptop de Marca Nueva ☐
- c. Pc Clon o de Marca Seminueva ☐
- d. No Compraría ☐

9. ¿Cómo describiría el servicio de los talleres de mantenimiento de computadoras en pascuales?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Regular ☐
- d. Malo ☐

10. ¿Le gustaría recibir un servicio de reparación y mantenimiento de computadoras a domicilio?

- a. Si ☐
- b. No ☐ Por qué? _____

MUCHAS GRACIAS

Anexo 5.- Tecnología y promociones que oferta "TecnoSoluciones"



Ts TecnoSoluciones

Tablet Laptop

INCLUYE CASE PROTECTOR

TABLET DELL VENUE 11 PRO (SEMI- NUEVA)

COMPATIBLE CON MOUSE Y TECLADO INALÁMBRICO (NO INCLUIDOS)

2 GB MEMORIA RAM

INTEL ATOM QUADCORE 1.46 GHZ

64 GB MEMORIA INTERNA

PUERTO USB, BLUETOOTH Y WIFI

zoom **G**

f **M**

Contáctanos:

0978867291 **@tecnoreparacion2000**

Ubícanos en: Pascuales, Local Colegio Artes y Letras

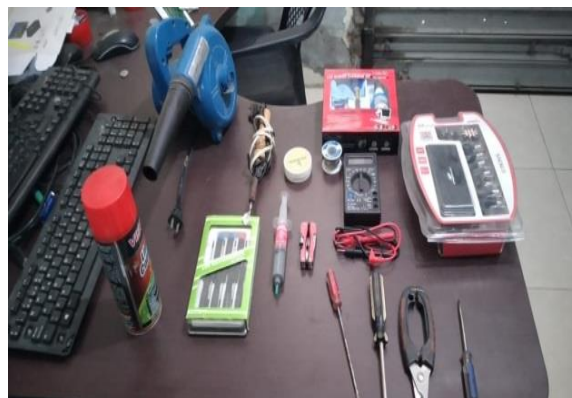
Anexo 6.- Balance de Situación inicial

BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL		
ACTIVO		
ACTIVO FIJO		
MUEBLES DE OFICINA		598,00
SILLAS	48,00	
ESCRITORIOS	80,00	
VENTILADOR	70,00	
REPISA	200,00	
VITRINA	200,00	
EQUIPO DE COMPUTO		1288,00
COMPUTADORA DE ESCRITORIO	900,00	
IMPRESORA MULTI FUNCION	200,00	
MEMORIAS SD DE ALMACENAMIENTO	48,00	
CAMARAS DE CIRCUITO INTEGRADO	140,00	
HERRAMIENTAS		90,00
DESARMADORES	24,00	
CAUTIN	9,00	
VOLTIMETRO	4,00	
TALADRO	20,00	
PASTA TERMINA JERINGA 30 GR	3,00	
BROCHAS PARA LIMPIEZA	5,00	
COMPRESOR ASPIRADORA	25,00	
TOTAL DE ACTIVOS		1976,00
PASIVO		
PASIVO FIJO		2939,78
SUELDOS Y SALARIOS	2300,00	
DECIMO TERCERO	191,67	
DECIMO CUARTOS	191,66	
IESS	256,45	
PAREIMONIO		-963,78
CAPITAL	-963,78	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1976,00

Anexo 7.- Propuesta de un modelo negocios Canvas para un emprendimiento de Mantenimiento de Computadora TecnoSoluciones



Adaptador 19.5 V para laptops



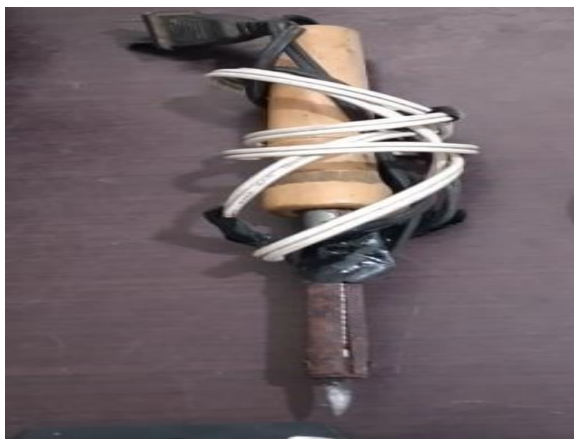
Herramientas para el Mantenimiento de Computadoras



Destornilladores de Precisión



Sopladora de Potencia para Limpiar el Polvo



Cautín



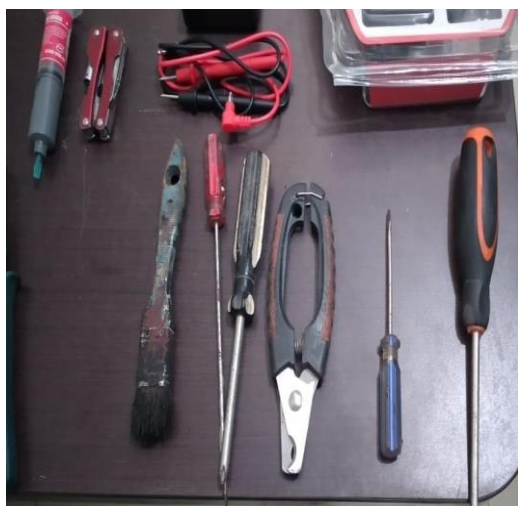
Pasta y Estaño para soldar pistas electrónicas



Guía de Usuario de Motherboard Pc Chips



Drivers de Instalación de Motherboard Pc Chips



Destornilladores planos, estrella y pinza de cortar cable



Ponchadora conector Rj45-Rj10



Spray Anticontactos



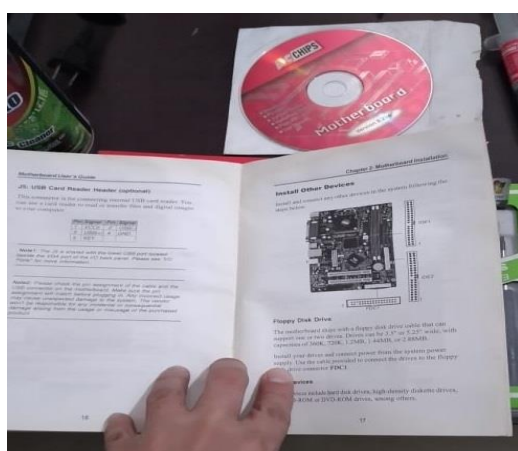
Pen Drives de instalación Windows y programas



Multímetro



Kit de limpieza de Pantalla Pc o laptop



Drivers de Instalación



Set de Herramientas de mantenimiento de pc



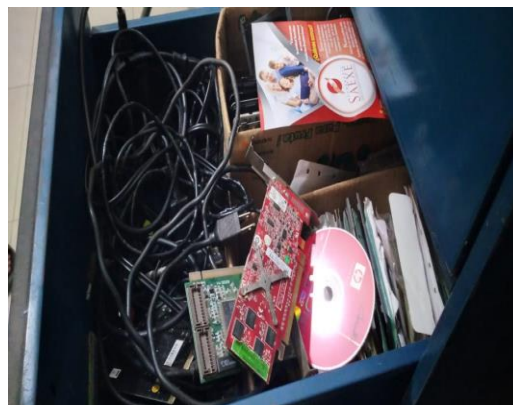
Case y cpu para repuestos



Discos duros y memorias de repuesto



Laptops de Repuestos



Tarjetas Gráficas de repuestos



**Cajoneras para guardar respuestas, herramientas
y laptops de repuesto o entrega**



Vitrina de Venta de equipos y repuestos de computadoras



Sala de Espera del taller



Pasta Disipadora



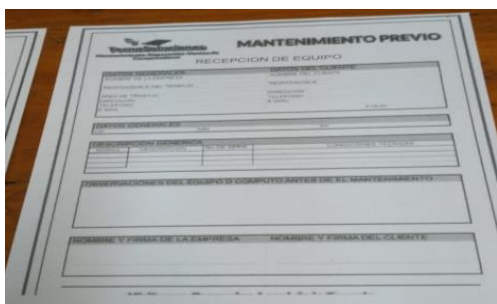
Pinza de precisión



Enclouser de Disco duro Laptop



Área de Facturación



Reporte de Ingreso al taller



Percha para equipos de repuestos o de entrega



Área de Gerencia



Reporte de ingreso de Equipos para reparacion



Vista de entrada Principal del Local de Mantenimiento



Vista exterior del taller

Anexo 8.- Identificación y descripción de cargos.

TecnoSoluciones S.A.	
	versión
	Código: 10.10
	Vigente desde
	Hoja: 1
Identificación del Puesto	Instrucción requerida
Nombre del Perfil: Gerente General	Nivel: Tercer Nivel
Horario de laboral: 9:00 a 18:00	Área de conocimiento: Calidad
Objetivo:	
Garantizar el cumplimiento de las metas de los planes de producción, comercialización y ventas dentro de los márgenes de productividad y rentabilidad esperada mediante la coordinación, planificación y evaluación de los recursos técnicos humanos y administrativos disponibles.	
Funciones	
• Planificación estratégica y operacional. • Seguimiento, control y evaluación de los servicios que brinda la empresa. • Dirige y coordina las acciones de las diferentes áreas a fin de cumplir con los fines y objetivos de la empresa. • Orienta la gestión de la empresa al servicio al usuario así como promueve su mejoramiento continuo. • Establecer estrategias para la selección de proveedores confiables y de elevada calidad. • Revisión y aprobación de propuestas técnicas. • Revisión y aprobación de ofertas económicas. • Revisión y aprobación de presupuestos internos.	
Su jefe inmediato: Directorio	
Competencias: Gestión empresarial, Capacidad para organizar, controlar y dirigir, Capacidad para trabajar en equipo.	
Titulación: Ingeniero Comercial o afines, Se prefiere que hable dos idiomas.	
Experiencia: 2 años	

TecnoSoluciones S.A.	
	versión
	Código: 10.10.10
	Vigente desde
	Hoja: 2
Identificación del Puesto	Instrucción requerida
Nombre del Perfil: Gerente Administrativo	Nivel: Tercer Nivel
Horario de laboral: 9:00 a 18:00	Área de conocimiento: Calidad
Objetivo:	
Asegurar la administración de la oficina con los fines de garantizar la adecuada prestación de apoyo logístico requerido por las demás unidades de la empresa.	
Funciones	
• Garantizar la rentabilidad de la empresa. • Mantener actualizados todos los registros contables, así como la documentación de soporte de los mismos, para la consolidación de los estados financieros. • Dirigir lo relacionado con la elaboración de normas, procedimientos, manuales de organización, y demás instrumentos de uso financiero y administrativo. • Tramitar los pagos a proveedores, personal y pago de impuestos, así como de cualquier otra obligación financiera de la empresa. • Coordinar el presupuesto anual del departamento técnico (adquisición de hardware, software, requerimiento de personal, licencias, acuerdos de soporte y descripción del trabajo a lo largo del planeamiento de tecnología de información de la empresa). • Garantizar la existencia de los insumos necesarios en cantidad, calidad, oportunidad y costos.	
Su jefe inmediato: Gerente General	
Competencias: Gestión financiera, Capacidad para organizar, controlar y dirigir, Capacidad para trabajar en equipo.	
Titulación: Ingeniero Comercial o afines.	
Experiencia: 2 años	

TecnoSoluciones S.A.	
	versión
	Código: 10.10.21
	Vigente desde
	Hoja: 3
Identificación del Puesto	Instrucción requerida
Nombre del Perfil: Promotor Ejecutivo	Nivel: Tercer Nivel
Horario de laboral: 9:00 a 18:00	Área de conocimiento: Calidad
Objetivo:	
Garantizar la comercialización de los productos y servicios que la empresa ofrece.	
Funciones	
• Tener información al día sobre la evolución de las ventas, promociones, tendencias del mercado, nuevos competidores • Elaborar nuevas estrategias de mercadeo de los servicios • Mantener los informes de la cartera de cobros.	
Su jefe inmediato: Gerente General	
Competencias: Estrategias para evaluar el mercado, Leyes de Demandas y ofertas, Capacidad para organizar, controlar y dirigir.	
Titulación: Licenciatura Marketing	
Experiencia: Mínimo 2 años	

TecnoSoluciones S.A.	
	versión
	Código: 10.10.30
	Vigente desde
	Hoja: 4
Identificación del Puesto	Instrucción requerida
Nombre del Perfil: Jefe de RRHH	Nivel: Tercer Nivel
Horario de laboral: 9:00 a 18:00	Área de conocimiento: Calidad
Objetivo:	
Recoger las necesidades de contratación de nuevo personal hasta el despido o baja del mismo, pasando por la gestión de los recursos humanos en forma permanente, todo esto es materia única de esta gerencia.	
Funciones	
• Selección y contratación de personal. • Garantizar el desarrollo del talento humano. • Valoración de tareas. • Remunerar oportunamente al personal. • Comunicación interna. • Solucionar conflictos laborales.	
Su jefe inmediato: Directorio	
Competencias: Gestión del personal en sentido amplio, Capacidad para trabajar en equipo.	
Titulación: Licenciatura en Relaciones humanas o afines	
Experiencia: 2 años	

TecnoSoluciones S.A.	
	versión
	Código: 10.10.43
	Vigente desde
	Hoja: 5
Identificación del Puesto	Instrucción requerida
Nombre del Perfil: Jefe Técnico	Nivel: Tercer Nivel
Horario de laboral: 9:00 a 18:00	Área de conocimiento: Calidad
Objetivo:	
Asegurar la correcta utilización de materiales y procesos en los servicios técnicos que ofrece la empresa.	
Funciones	
• Analizar y evaluar las modificaciones técnicas que sean necesarias emitiendo sus criterios. • Supervisar las labores técnicas de los ayudantes. • Asegurar el desempeño técnico laboral. • Coordinar la entrega de los equipos a los clientes asegurando el correcto funcionamiento de los mismos. • Solicitar capacitación técnica de los ayudantes.	
Su jefe inmediato: Directorio	
Competencias: Organizar y ejecutar actividades técnicas de computadoras, Capacidad para organizar, controlar y dirigir, Capacidad para trabajar en equipo.	
Titulación: Licenciatura en Relaciones humanas o afines	
Experiencia: Mínimo 2 años	

TecnoSoluciones S.A.	
	versión
	Código: 2(1)-1
	Vigente desde
	Hoja: 6
Identificación del Puesto	Instrucción requerida
Nombre del Perfil: Recepcionista / Secretaria	Nivel: Tercer Nivel
Horario de laboral: 9:00 a 18:00	Área de conocimiento: Calidad
Objetivo:	
Coordinar y dar soporte a las actividades que realiza la empresa trabajando con la dirección de las diferentes áreas.	
Funciones	
• Manejar de la recepción de los documentos. • Control de llamadas telefónicas. • Elaboración de facturas y cobros en el local. • Contactar a clientes y proveedores. • Atiende consultas del personal, clientes o proveedores de la empresa proporcionando información de los asuntos que solicitan dentro de las normas de seguridad y confidencialidad de los documentos o de la información a su cargo. • Coordina y controla la agenda de reuniones de la Gerencia y/o funcionarios asignados facilitando la obtención de los recursos, tales como información, documentos, equipos o suministros o recursos económicos, necesarios para su ejecución. • Redacta e imprime, correspondencia y/o documentos o elaborarlos de acuerdo a las instrucciones de los Gerentes y/o de los funcionarios asignados, dentro de los estándares de comunicación establecidos. • Realizará otras actividades que sean asignadas y que permitan cumplir con los objetivos del puesto.	
Su jefe inmediato: Gerente General	
Competencias: Excelentes relaciones interpersonales, Secretariado y computación, Capacidad para trabajar en equipo.	
Titulación: Bachiller o estudio superior en Secretariado.	
Experiencia: Mínimo 1 años	