

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE EMPRENDIMIENTO

TEMA:

“Propuesta para la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil”.

AUTORA:

Haz Armas, Linda Guadalupe

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
INGENIERA EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BILINGÜE**

TUTOR:

Ing. Castro Peñarreta, Ángel Aurelio. MBA

Guayaquil, Ecuador

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE EMPRENDIMIENTO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Haz Armas, Linda Guadalupe**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniera en Desarrollo de Negocios Bilingüe**.

TUTOR

f. _____
Ing. Castro Peñarreta, Ángel Aurelio. MBA

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
CPA. Vélez Barros, Cecilia Isabel. Mgs.

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE EMPRENDIMIENTO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Haz Armas, Linda Guadalupe**.

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, " **Propuesta para la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil** " previo a la obtención del título de **Ingeniera en Desarrollo de Negocios Bilingüe**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2019

LA AUTORA

f. _____

Haz Armas, Linda Guadalupe



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE EMPRENDIMIENTO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Haz Armas, Linda Guadalupe

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta para la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de marzo del año 2019

LA AUTORA:

f. _____
Haz Armas, Linda Guadalupe

URKUND

Documento: Trabajo Titulacion Linda Haz Rev ACP 15Feb2019 Sin graficos.docx (D47997659)
Presentado por: 2019-02-16 07:35 (-05:00) castro.angel@gmail.com
Recibido: angel.castro.ucsg@analysis.orkund.com

0% de estas 55 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	https://www.elmundo.es/especiales/tecnologia/steve-jobs/frases.html
	http://janeth-investigacioniv.blogspot.com/2008/11/investigacion-exploratoria...
	https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/
	https://datosmacro.expansion.com/paro-epa/ecuador
	TESIS FINAL RC DA 25 08 2016 fin.docx
	https://www.bolsamania.com/buscartrabajo/el-desempleo-y-su-efecto-en-la-e...
	https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas
	https://destinonegocio.com/co/economia-co/tipos-de-competencia-en-el-mer...
	http://metinvestigacion.wordpress.com/
	https://www.gestiopolis.com/que-es-outsourcing-ventajas-y-desventajas/

1 Advertencias. Reiniciar. Exportar. Compartir.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por sus Bendiciones, por guiar mis pasos, darme fortaleza, sabiduría, por no permitirme desmayar en este largo y enriquecedor camino del conocimiento.

Agradezco a mi esposo por ser mi mejor amigo, brindarme su apoyo incondicional, por cuidar y atender a nuestro hijo mientras estaba en la universidad, por las noches de desvelo, por ayudarme a prepararme para exámenes, exposiciones, proyecto de titulación, gracias por tolerar mis malos ratos e intentar hacerme sonreír cuando estoy a punto de colapsar. Te Amo

Agradezco a mi familia. Mis amados padres Lupe y Jorge por ser mi apoyo moral y financiero para poder realizar mis estudios. A mi hermano Jorgito que siempre está pendiente de mí. Mis abuelos por motivarme a ser mejor cada día y un ejemplo de vida para mi hijo.

Agradezco a mi gran y querido amigo, padrino, consejero y maestro Economista Luis Fernando Hidalgo Proaño, los recuerdos de gratos momentos y sus sabios consejos los llevo y llevaré siempre en mi mente y en mi corazón, estoy segura que Dios lo tiene en su Gloria. Lo extrañaré Eco.

Agradezco a mis amigos y Movimiento Político Independientes Empresariales e Independientes UCSG, en donde pude desenvolverme y desarrollar mi capacidad de liderazgo.

Y, por último, pero no menos importante a mis profesores, María del Rocío Vallejo, Rolando Farfán, Gerson Sopó, Jaime Santillán, Ángel Castro, Margarita Zumba, Otto Guerra, Janett Salazar y Marcos Vidal por haber influido en todo mi desarrollo profesional.

Linda Guadalupe Haz Armas.

DEDICATORIA

A mi amado hijo Aldo Andrés Aragundi Haz eres la luz de mi vida, mi motor y quién me impulsa a seguir adelante. Deseo que te sientas orgulloso de mi. Eres lo más maravilloso que Dios me dio.

Te Amo Hijo.

Linda Guadalupe Haz Armas.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE EMPRENDIMIENTO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Castro Peñarreta, Ángel Aurelio. MBA.

TUTOR

f. _____

Cpa. Vélez Barros, Cecilia Isabel. Mgs.

DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ing. Zumba Córdova, Rosa Margarita. Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE EMPRENDIMIENTO**

CALIFICACIÓN

f. _____

Ing. Castro Peñarreta, Ángel Aurelio. MBA.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1	5
DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.1. Tema – Título	5
1.2. Justificación	5
1.3. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio	5
1.4. Contextualización del Tema u Objeto del Estudio	6
1.5. Objetivos de la Investigación	7
1.6. Determinación del Método de Investigación y Técnica de Recogida y Análisis de la Información	8
1.7. Planteamiento del Problema	10
1.8. Fundamentación Teórica del Proyecto	13
1.9. Formulación de la Hipótesis y/o de las Preguntas de la Investigación de Cuales se Establecerán los Objetivos	29
1.10. Cronograma	29
CAPITULO 2.....	31
DESCRIPCION DEL NEGOCIO	31
2.1. Análisis de la Oportunidad	31
2.2. Misión, Visión y Valores de la Empresa	34
2.3. Objetivos de la Empresa	35
CAPÍTULO 3.....	37
ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA	37
3.1. Aspecto Societario de la Empresa	37
3.2. Política del Buen Gobierno Corporativo	40
3.4. Presupuesto Constitución de la Compañía	42
CAPÍTULO 4.....	44
AUDITORÍA DEL MERCADO.....	44
4.1. PEST	44
4.2. Atractividad de la Industria: Estadísticas de Ventas, Importaciones y Crecimientos en la Industria	55
4.3. Análisis del Ciclo de Vida del Producto en el Mercado	57
4.4. Análisis De Las Cinco Fuerzas Competitivas De Porter: Conclusiones De La Empresa Y Su Poder De Negociación	58
4.5. Análisis De La Oferta	61
4.6. Análisis De La Demanda	70

4.7. Matriz Foda	73
4.8. Investigación de Mercado	74
CAPÍTULO 5	93
PLAN DE MARKETING.....	93
5.1. Objetivo: General y Específico	93
5.2. Posicionamiento	95
5.3. Marketing Mix	97
5.4. Presupuesto	120
CAPÍTULO 6	122
PLAN OPERATIVO	122
6.1. Producción	122
6.2. Gestión de Calidad	129
6.3. Gestión Ambiental	130
6.4. Gestión de Responsabilidad Social	131
6.5. Estructural Organizacional	136
CAPÍTULO 7	144
ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO.....	144
7.1. Inversión Inicial	144
7.2. Análisis de Costos	146
7.3. Capital de Trabajo	146
7.4. Análisis de Variables Críticas	147
7.5. Estados Financieros Proyectados	150
7.6. Conclusión del Estudio Financiero	154
CAPÍTULO 8	156
PLAN DE CONTINGENCIA	156
8.1. Principales Riesgos	156
8.2. Monitoreo y Control de Riesgos	156
8.3. Acciones Correctivas	156
CAPÍTULO 9	158
CONCLUSIONES.....	158
CAPÍTULO 10.....	161
RECOMENDACIONES.....	161
CAPÍTULO 11	163
FUENTES.....	163

CAPÍTULO 12.....	170
ANEXOS.....	170
CAPÍTULO 13.....	186
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	XX

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Métodos de Investigación	8
Tabla 2 Desempleo.....	10
Tabla 3 Tasa de Desempleo.....	11
Tabla 4 Tasa de Desempleo años 2016-2017	11
Tabla 5 Listado de Precios de Business Center	15
Tabla 6 Marco Lógico	27
Tabla 7 Empresa de Servicios de Coworking	33
Tabla 8 Presupuesto de constitución de compañía	42
Tabla 9 PIB Anual.....	48
Tabla 10 Inflación Anual	49
Tabla 11 Tasa de Desempleo Urbano	50
Tabla 12 Fuerzas de Porter	61
Tabla 13 Características de los Competidores.	63
Tabla 14 Criterios de Segmentación.....	71
Tabla 15 Matriz FODA	73
Tabla 16 Primera pregunta de la encuesta realizada.....	82
Tabla 17 Segunda pregunta de la encuesta realizada.....	83
Tabla 18 Tercera pregunta de la encuesta realizada.....	84
Tabla 19 Cuarta pregunta de la encuesta realizada	85
Tabla 20 Quinta pregunta de la encuesta realizada.....	86
Tabla 21 Sexta Pregunta de la encuesta realizada.....	87
Tabla 22 Séptima pregunta de la encuesta realizada.....	88
Tabla 23 Octava pregunta de la encuesta realizada.....	89
Tabla 24 Novena pregunta de la encuesta realizada.....	90
Tabla 25 Precios de Servicios Adicionales de Tottenham Coworking Center	100
Tabla 26 Precios de Plataforma Coworking.....	103
Tabla 27 Precios de Panal Coworking.....	104
Tabla 28 Presupuesto de marketing de Tottenham Coworking Center.....	120
Tabla 29 Presupuesto de Sueldos y Salarios	128
Tabla 30 Presupuesto de Gestión de Calidad	130
Tabla 31 Presupuesto de Gestión Ambiental.....	131
Tabla 32 Responsabilidad Social de Tottenham Coworking Center	132
Tabla 33 Política de Protección Social a Clientes.....	133
Tabla 34 Políticas de Protección Social a Proveedores.....	134
Tabla 35 Políticas de Protección Social a Empleados	134
Tabla 36 Presupuesto de Gestión de Responsabilidad Social.	135
Tabla 37 Cargo y Perfil del Gerente de Tottenham Coworking Center.....	136
Tabla 38 Cargo y Perfil de Asístete de Gerencia de Tottenham Coworking Center.....	137

Tabla 39 Cargos y Perfiles del Departamento Operacional de Tottenham Coworking Center.....	137
Tabla 40 Cargos y Perfiles del Departamento Financiero de Tottenham Coworking Center.....	138
Tabla 41 Cargos y Perfiles del Departamento Logístico de Tottenham Coworking Center.....	139
Tabla 42 Manual de Funciones de Tottenham Coworking Center.	139
Tabla 43 Inversión Inicial	144
Tabla 44 Amortización	145
Tabla 45 Variables Críticas.....	148
Tabla 46 Estados de Resultados Proyectados	149
Tabla 47 Balance General	150
Tabla 48 Flujo de Caja.....	151
Tabla 49 Flujo Proyectado	152
Tabla 50 Índices Financieros Proyectados	153
Tabla 51 TMAR.....	153

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Enfoques de la Investigación.....	9
Gráfico 2 Instalaciones de Business Center	16
Gráfico 3 Beneficios de Innobis	21
Gráfico 4 Cronograma	29
Gráfico 5 PIB Anual	48
Gráfico 6 Inflación Anual.....	49
Gráfico 7 Tasa de Desempleo Urbano.....	50
Gráfico 8 Utilización Del Internet Por Grupos De Edades A Nivel Nacional	53
Gráfico 9 Porcentaje de Personas que tienen Smartphone a Nivel Nacional.	53
Gráfico 10 Estadísticas sobre el Comercio Electrónico en Ecuador	54
Gráfico 11 Explicativo de la Adopción y Crecimiento de Tecnologías	54
Gráfico 12 Explicativo del lento desarrollo de transacciones on-line.	55
Gráfico 13 Ciclo de Vida del Producto en el Mercado.....	57
Gráfico 14 Ciclo de vida del Mercado	58
Gráfico 15 Estructura jerárquica de la CIU:	58
Gráfico 16 Mercado Potencial.....	62
Gráfico 17 Servicios de Plataforma Coworking.....	66
Gráfico 18 Plan de Servicio Entreprise de Plataforma Coworking	66
Gráfico 19 Plan de Servicio Workspace de Plataforma Coworking.....	67
Gráfico 20 Plan de Servicio Full Time de Plataforma Coworking.....	67
Gráfico 21 Plan de Servicio Part Time de Plataforma Coworking.....	68
Gráfico 22 Servicio de Panal Coworking.....	68
Gráfico 23 Plan de Servicios Mi Office y Mi Desk de Panal Coworking.	69
Gráfico 24 Plan de Servicios In Panal y Day Pass de Panal Coworking.....	69
Gráfico 25 Proveedores de Panal Coworking	70
Gráfico 26 Segmentos	72
Gráfico 27 Resultado De Censo De La Población	74
Gráfico 28 Perfil Económico del Cantón Guayaquil	75
Gráfico 29 TAM, SAN y SOM.....	76
Gráfico 30 Primera pregunta de la encuesta realizada.....	82
Gráfico 31 Segunda Pregunta de la encuesta realizada.....	83
Gráfico 32 Tercera pregunta de la encuesta realizada	84
Gráfico 33 Cuarta pregunta de la encuesta realizada.....	85
Gráfico 34 Quinta pregunta de la encuesta realizada	86
Gráfico 35 Sexta Pregunta de la encuesta realizada	87
Gráfico 36 Séptima pregunta de la encuesta realizada	88
Gráfico 37 Octava pregunta de la encuesta realizada	89
Gráfico 38 Novena pregunta de la encuesta realizada	90
Gráfico 39 Diseño del letrero de la empresa de servicios de coworking....	107
Gráfico 40 Letrero de Tottenham Coworking Center	107

Gráfico 41 Logo de Tottenham Coworking Center.....	108
Gráfico 42 Tarjeta de presentación de Tottenham Coworking Center.	108
Gráfico 43 Información de la tarjeta de presentación de la empresa.....	108
Gráfico 44 Tríptico de Tottenham Coworking Center.....	109
Gráfico 45 Tríptico con información de los servicios en su interior de Tottenham Coworking Center.....	109
Gráfico 46 Flyer Publicitario.....	110
Gráfico 47 Tarjetas Magnéticas de los usuarios.....	111
Gráfico 48 Tarjeta magnética tipo carnet para el personal de la empresa.	112
Gráfico 49 Página Web de Plataforma Coworking.....	117
Gráfico 50 Facebook de Plataforma Coworking	117
Gráfico 51 Sitio Web de Pana Coworking.....	118
Gráfico 52 Facebook de Panal Coworking.....	118
Gráfico 53 Flujograma de procesos de Tottenham Coworking Center	122
Gráfico 54 Personal y mano de obra de Tottenham Coworking Center.....	127
Gráfico 55 Organigrama de Tottenham Coworking Center.....	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Entrepreneur Business Center.....	16
Figura 2 Servicios de Área Centro de Negocios	18
Figura 3 Instalaciones de Innobis	21
Figura 4 Mapa que indica cobertura de Tottenham Coworking Center.....	95
Figura 5 Localización	106
Figura 6 Plano de Tottenham Coworking Center Planta Baja.....	123
Figura 7 Plano de la Primera Planta Alta de Tottenham Coworking Center	124
Figura 8 Plano de 2da Planta Alta de Tottenham Coworking Center.....	125
Figura 9 Fachada de Tottenham Coworking Center	126

Resumen

La presente propuesta consiste en la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil.

El estudio de este modelo de negocio se llevará a cabo en el norte de la ciudad de Guayaquil, en la ciudadela Urdesa Central, sector comercial en desarrollo, el mismo que será efectuado durante el período del mes de octubre del 2018 hasta marzo del 2019. El período de proyección de esta propuesta se calculará a cinco años.

El segmento de mercado seleccionado: hombres y mujeres entre 21 a 40 años, de un estrato económico medio, medio-alto y alto, los usuarios de la empresa son jóvenes recién graduados o desempleados con deseos de emprender, adultos desempleados o empresarios con ideas innovadoras dispuestos a emprender, renovar o innovar su negocio.

La empresa materia de este proyecto tiene como Razón Social INMOBILIARIA & SUITES TOTENHAMS.A., es una empresa radicada en la ciudad de Guayaquil, con dirección en URDESA Central, calle Circunvalación Norte 420 entre la calle 5° y la calle 6°, de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil. Para efectos comerciales se denomina como Tottenham Coworking Center.

En Guayaquil-Ecuador es innovador este modelo de negocio integrado direccionado a cubrir las necesidades de pequeños, medianos empresarios, y emprendedores móviles que no cuentan con los recursos necesarios de adquirir o contratar locales que le den el nivel empresarial y de reconocimiento del medio, ofreciendo espacios físicos adecuado de acuerdo a las necesidades de los usuarios, servicios de oficinas virtuales y el personal necesario el cual le permitirá al emprendedor que disminuya costos, aumente su productividad y le permita concentrarse en su negocio.

Palabras Claves: Trabajador móvil, emprendimiento, innovación, coworking.

Introducción

La presente propuesta de titulación consiste en analizar la factibilidad de la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil.

Esta investigación permite aplicar todos los conocimientos adquiridos durante los ciclos de estudios universitarios, identificando y analizando las nuevas necesidades que tiene el sector empresarial y turístico.

Este modelo de negocio es una gran oportunidad a emprender, debido a que se introduce en la industria de actividades administrativas y de apoyo de oficina, con codificación N821 (Dirección Regional Norte-DINOR, 2010), mercado que se encuentra en crecimiento. No requiere de mayor inversión ya que la propiedad es patrimonio de la empresa, establecida en una ubicación privilegiada en el sector empresarial-comercial de Urdesa Central de la ciudad de Guayaquil considerado como el centro económico del país.

Existen muy pocos competidores con similares características de dicho proyecto. Tottenham Coworking Center facilitará el emprendimiento e innovación, le dará ventaja y competitividad al trabajador móvil ya que encontrará diversidad tanto en calidad como en precio.

Los métodos de investigación, que se utilizan para el presente trabajo de titulación son la investigación exploratoria y la investigación descriptiva, ya que se necesita realizar estudios detallados tanto cualitativos como cuantitativos de un tema poco estudiado, para de esta manera aportar a la sociedad con una investigación apegada a la realidad tanto económica, social, ecológica y gubernamental del país.

La investigación de mercado muestra la aceptación del mercado sobre el modelo de negocio y las necesidades a cubrir, priorizando servicios y requerimientos de la población, lo cual faculta la viabilidad del proyecto.

El lugar en donde la empresa de servicios de coworking se constituye legalmente y cuenta con sus propias instalaciones será en la ciudad de Guayaquil, ciudadela Urdesa Central, Circunvalación Norte #420 entre la calle quinta y sexta. Este sector es empresarial y comercial.

La Posición de Valor que implementará la empresa Tottenham Coworking Center respecto al precio es: **Más por Menos**, es decir Mayor valor a Menos Precio.

La Empresa de Servicios de Coworking iniciará únicamente con un establecimiento completamente adecuado para otorgar a sus usuarios un servicio eficiente, eficaz y sobre todo de calidad.

La empresa de servicios de coworking está comprometida con el desarrollo económico sustentable del país, es por ello que ha elaborado diferentes planes de servicios de coworking, para promover la innovación y facilitar el emprendimiento, proveyendo planes económicos de acuerdo a las necesidades de los diferentes usuarios. La capacidad instalada permite atender cómodamente a 181 Coworkers dentro de las instalaciones de la empresa Tottenham coworking Center.

Tottenham Coworking Center cuenta con una identidad corporativa, el cual le permitirá publicitar los servicios y planes de servicios que ofrece la empresa.

Las técnicas de evaluación financiera aplicadas demuestran que el proyecto es viable y rentable, VAN es positivo y la TIR es mayor a la TMAR propuesta.

El tiempo en que se recupera la inversión es de tres años diez meses sin financiamiento y un año dos meses en el segundo supuesto.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema – Título

Propuesta para la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil.

1.2. Justificación.

Guayaquil es una ciudad que se identifica como un importante polo turístico y empresarial, lo cual convierte a esta urbe en un centro de destino del movimiento migratorio tanto nacional como internacional, lo que ha facultado concebir la creación de una empresa de “Servicios de Coworking”, direccionada a dotar de tecnologías y todas las condiciones necesarias para desarrollar actividades económicas. Esta investigación permite aplicar todos los conocimientos adquiridos durante los ciclos de estudios universitarios, identificando y analizando las nuevas necesidades que tiene el sector empresarial y turístico.

Esta investigación relacionada a la oferta de servicios de oficinas virtuales para empresarios móviles “Servicios de Coworking” otorgará a la ciudad de Guayaquil un lugar donde se incentive el emprendimiento, el desarrollo, la creación de fuentes de trabajo, la organización de seminarios y eventos nacionales como internacionales y el ingreso de divisas al país, haciendo conocer en el exterior a Guayaquil como una ciudad creativa y de oportunidades, a su vez servirá de referente para los futuros desarrolladores de negocios en sus creaciones de nuevas empresas aportando beneficios tanto personales como sociales.

1.3. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio.

Este trabajo de titulación se enfoca en realizar un análisis para determinar si es factible la creación de una empresa de servicios de coworking a través del desarrollo de una investigación de mercado, análisis financiero, plan de marketing y un plan de negocio de contratación por arriendo que se definirá de acuerdo a los estudios del mercado para ser contratado por horas, días, semanas, meses e incluso brindar membresías por año.

El estudio de este modelo de negocio se llevará a cabo en el norte de la ciudad de Guayaquil, en la ciudadela Urdesa Central, sector comercial en desarrollo, el

mismo que será efectuado durante el período del mes de octubre del 2018 hasta marzo del 2019. El período de proyección de esta propuesta se calculará a cinco años.

En Guayaquil-Ecuador es innovador este modelo de negocio integrado direccionado a cubrir las necesidades de pequeños, medianos empresarios, y emprendedores móviles que no cuentan con los recursos necesarios de adquirir o contratar locales que le den el nivel empresarial y de reconocimiento del medio, ofreciendo servicios de oficinas virtuales y el personal necesario el cual le permitirá al emprendedor que disminuya costos, aumente su productividad y le permita concentrarse en su negocio.

Con esta propuesta se quiere lograr satisfacer a un nicho totalmente desatendido brindando espacios de oficinas dotadas de tecnología de punta, con sistemas informáticos integrados, con salas de sesiones, conferencias, auditorios, centro de eventos (lanzamiento de productos, libros, etc), áreas recreativas, cafetería, teniendo acceso completo al staff de la empresa como asistentes, anfitriones, conserjería e inclusive seguridad. Haciendo uso de los servicios de oficinas virtuales que le proporcionarán domicilios comerciales en la ciudad de Guayaquil e incluso un número telefónico asignado a la empresa mediante una membresía.

1.4. Contextualización del Tema u Objeto del Estudio.

Esta propuesta está enmarcada en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida, fomentando las capacidades y potenciales de la ciudadanía de la que se deriva el nuevo proyecto impulsado por la Secretaria Nacional de Educación Superior Ciencia, Tecnología, e Innovación SENESCYT, denominado “Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación”, que tiene como objetivo primordial incentivar el conocimiento, el talento humano e impulsar proyectos innovadores (Asamblea Nacional, 2016); siguiendo los lineamientos de la Matriz Productiva en lo que se relaciona al desarrollo de nuevos productos o servicios impulsados por el conocimiento y el talento humano, así como la explotación turística de sus recursos naturales (Secretaría Nacional de Planificación y desarrollo, 2012). Así como también se enmarcar en los Dominios Científico-Tecnológico Humanista de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, desarrollados por el SINDE (Sistema de Investigación y Desarrollo de UCSG) lo que posibilita la praxis o implicación de la teoría y la práctica, basándonos en dos de los Dominios Científicos,

Tecnológicos y Humanistas de la UCSG; 1. Tecnologías y sistemas productivos, y 2. Economía para el desarrollo social y empresarial. (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2002)

Para el efecto se realizará una investigación de mercado direccionada a los nuevos, pequeños y medianos empresarios, y los movimientos migratorios nacionales e internacionales que deseen invertir en negocios en la ciudad, con la finalidad de tener los resultados esperados para así cumplir con los objetivos planteados y encaminar el trabajo de titulación hacia su visión.

1.5. Objetivos de la Investigación.

1.5.1. Objetivo General.

- Analizar la factibilidad de crear una empresa de servicios de coworking.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la inversión inicial.
- Elaborar una investigación de mercado para determinar la aceptación de este modelo de negocio.
- Determinar la tecnología que se va a utilizar para un correcto, eficiente y eficaz funcionamiento del servicio de coworking.
- Formular estrategias de marketing que permitan el desarrollo de esta propuesta de negocio en el corto, mediano y largo plazo.
- Determinar la evaluación económica y financiera del proyecto.

1.6. Determinación del Método de Investigación y Técnica de Recogida y Análisis de la Información.

Tabla 1 Métodos de Investigación

Alcance	Propósito de las investigaciones	Valor
Exploratorio	Se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.	Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.
Descriptivo	Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.	Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.
Correlacional	Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.	En cierta medida tiene un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa.
Explicativo	Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.	Se encuentra más estructurado que las demás investigaciones (de hecho implica los propósitos de éstas); además de que proporciona un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.

(Hernández Smpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, 2006, 2003, 1998, 1991)

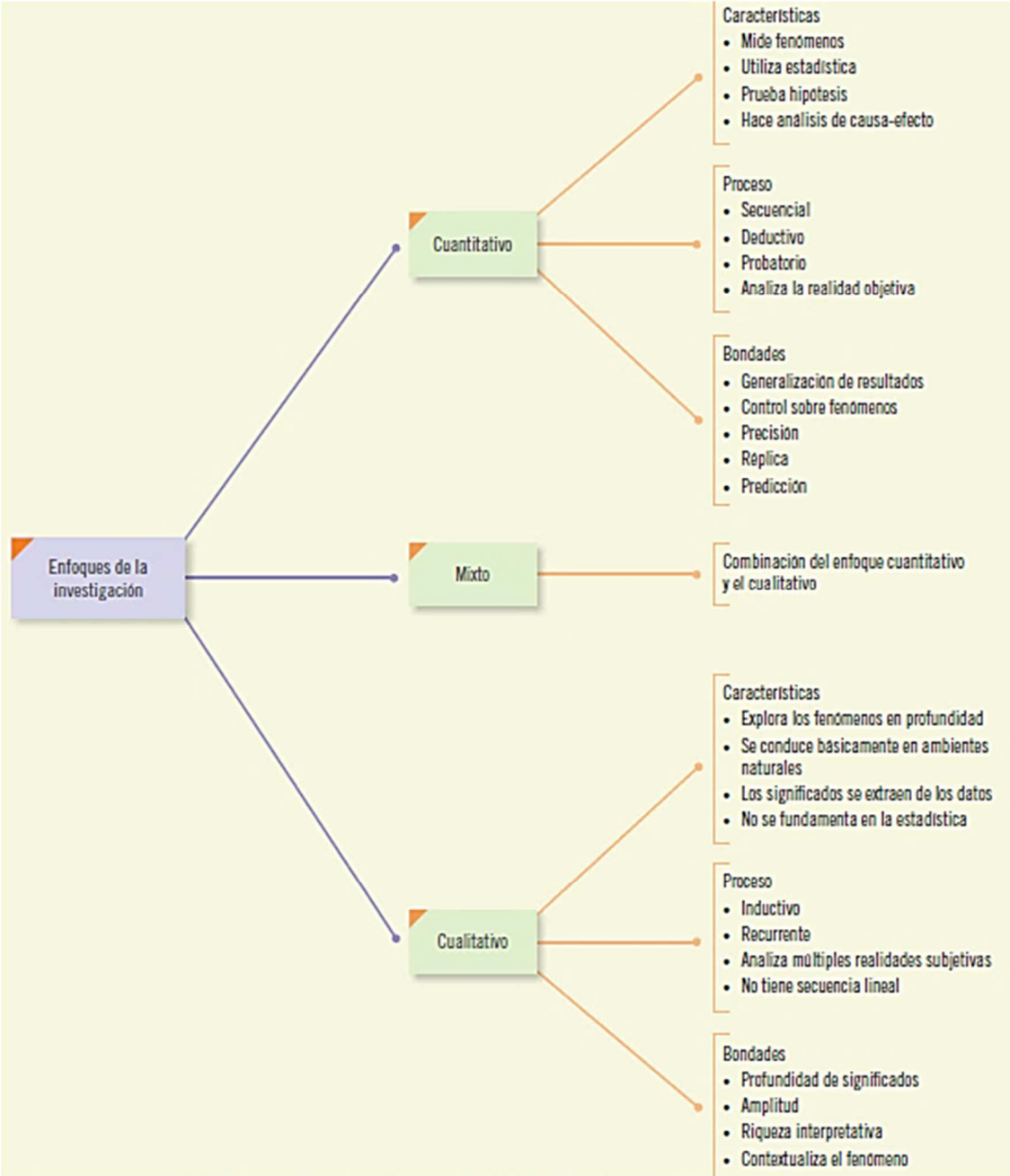
Para el presente trabajo de titulación se ha determinado mediante un exhaustivo análisis de los métodos de investigación, que se utilizará la investigación exploratoria y la investigación descriptiva, ya que se necesita realizar estudios detallados tanto cualitativos como cuantitativos de un tema poco estudiado.

Se utiliza la investigación exploratoria para explorar un tema relativamente desconocido se dispone de un amplio espectro de medios y técnicas para recolectar datos en diferentes ciencias como son la revisión bibliográfica especializada, entrevistas y cuestionarios, observación participante y no participante y seguimiento de casos. (Collazos, 2007). El estudio exploratorio se centra en descubrir, un ejemplo claro de investigación exploratoria es: la investigación histórica y la investigación documental (Collazos, 2007).

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno se someta a un análisis. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernández Smpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, 2006, 2003, 1998, 1991)

El enfoque de la investigación será mixto, es decir cualitativa y cuantitativa:

Gráfico 1 Enfoques de la Investigación



(Hernández Smpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, 2006, 2003, 1998, 1991)

Las principales técnicas de recogida que se utilizarán serán:

- **La observación indirecta** recabando información de estudios, documentos, material audiovisual, libros fotografías e información ya existen.
- **La observación directa** el cual nos permitirá conocer de cerca los modelos de negocios ya existe y no depender de fuentes secundarias únicamente.
- **Entrevistas** conociendo y estudiando las experiencias de las personas.
- **Encuestas** se realizará a un número representativo de la población para la investigación.

El análisis de la información se realizará con la ayuda de Microsoft Excel

1.7. Planteamiento del Problema.

Uno de los problemas que impiden el Emprendimiento no solo en nuestra ciudad Guayaquil si no en el país en general, es que los costos de infraestructura y alquiler del espacio u oficina son muy altos e incluso varía de acuerdo al sector en el que se desea establecer dicho emprendimiento, sin tomar en cuenta los gastos en seguridad, mantenimiento de oficina, contratación de personal con los beneficios que la ley indica, para mantener al personal apto y capacitado se deben realizar capacitaciones constantes para mejorar y seguir innovando; servicios básicos, permisos de funcionamiento, etc. recursos con los cuales hoy día los egresados, recién graduados o personas desempleados no cuentan.

Tabla 2 Desempleo

EPA - Paro Ecuador III Trim 2018			
	<u>Total</u>	<u>Hombres</u>	<u>Mujeres</u>
Parados [+]	283 m.	136 m.	147 m.
Parados menores de 25 años [+]	108 m.	55 m.	52 m.

	<u>Total</u>	<u>Hombres</u>	<u>Mujeres</u>
Parados mayores de 24 años [+]	176 m.	81 m.	95 m.
Parados entre 25 y 54 años [+]	157 m.	67 m.	91 m.
Parados mayores de 55 años [+]	18 m.	14 m.	4 m.
< Paro 2018-06			

(Universidad en Línea AIU, 2018)

Tabla 3 Tasa de Desempleo

EPA - Paro Ecuador III Trim 2018			
	<u>Total</u>	<u>Hombres</u>	<u>Mujeres</u>
Tasa de desempleo (EPA) [+]	3,4%	2,9%	4,2%
Paro menores de 25 años [+]	7,8%	6,4%	10,1%
Paro mayores de 24 años [+]	2,6%	2,1%	3,2%
Paro entre 25 y 54 años [+]	3,0%	2,3%	3,9%
< Paro 2018-06			

(Universidad en Línea AIU, 2018)

Tabla 4 Tasa de Desempleo años 2016-2017

EPA - Ecuador: Paro		
	2017	2016
Tasa de desempleo (EPA)	3,8%	4,1%
Tasa de desempleo hombres (EPA)	2,9%	3,6%
Tasa de desempleo mujeres (EPA)	5,0%	4,9%
Paro menores de 25 años	9,0%	10,0%
Paro hombres menores de 25	7,0%	8,2%
Paro mujeres menores de 25	11,9%	13,1%

	2017	2016
Paro mayores de 24 años	2,7%	3,0%
Paro hombres mayores de 24	2,0%	2,6%
Paro mujeres mayores de 24 años	3,7%	3,5%
Paro entre 25 y 54 años	3,2%	3,4%
Paro hombres entre 25 y 54	2,3%	2,8%
Paro mujeres entre 25 y 54	4,3%	4,1%
Paro mayores de 54 años	0,9%	1,4%
Paro hombres mayores de 54	1,0%	2,0%
Paro mujeres mayores de 54	0,7%	0,5%

(Universidad en Línea AIU, 2018)

De acuerdo a lo que se refieren estas estadísticas el **Desempleo** es sinónimo de **paro**. Desempleado o parado es aquel trabajador que no tiene empleo. Por lo tanto, los desempleados o parados de un país son aquellos que tiene edad, capacidad y deseo de trabajar (población activa) pero carecen de un puesto de trabajo.

El número de parados de un territorio suele expresarse en función de la población activa del mismo y se denomina **tasa de desempleo**.

La tasa de paro es el cociente entre el total de parados y el total de activos y se expresa en porcentaje:

Tasa de desempleo= Total de Parados/ Total de activos

(Universidad en Línea AIU, 2018)

1.8. Fundamentación Teórica del Proyecto.

1.8.1. Marco Referencial.

Para la creación del marco referencial se toma en consideración negocios y estudios afines al presente trabajo de titulación, como empresas formalizadas en el país y en diferentes países del mundo para su análisis.

Urban Station tuvo inicio en la ciudad de Buenos Aires Argentina, hoy en día cuenta con dos sucursales en Palermo, en diferentes ubicaciones, una en San Telmo, otra en Pilar y dos en el Downtown.

Este modelo de negocio está enfocado en trabajadores móviles y para todos aquellos que compartan la idea de que es posible trabajar o reunirse de otra manera. Combina todos los servicios de una oficina para trabajar o reunirse, conectividad, interacción con personas del medio y espacios flexibles como: mesas individuales o comunitarias, livings, posiciones individuales, executive living lounge, salas de reunión, salas de directorio, auditorio, terrazas y creativity room, Proponiendo interesantes tarifas para su uso ya sea por hora o fracción, estadía, semana, mes, opciones de tarjetas prepagas y paquetes especiales para miembros y empresas (Urban Station, 2009).

Precisamente este modelo de negocio es una de las referencias más importantes para el desarrollo del presente trabajo de titulación ya se muestra como un negocio éxito que se ha logrado expandir y que incluso para su rápido crecimiento como ellos mismo lo mencionan es su página web usaron una estrategia de expansión como la apertura de más locales por medio de franquicias (Urban Station, 2009).

Mediante el método de investigación exploratoria se logró encontrar un estudio realizado denominado Executive Business Center en la ciudad de Cartagena-Colombia que también es tomado como referencia para el desarrollo de este trabajo de titulación.

Este estudio el cual es un trabajo de grado realizado por la srta. Natalie Millán Otero evoca un plan de negocios para Executive Business Center en la ciudad de Cartagena, el cual será tomado como referencia para el desarrollo del actual trabajo de titulación, teniendo este como infraestructura 16 Oficinas - entre 11 y 20 m², 2

Salas de juntas – 11 y 18 m2, Área de recepción, W.C. y Terraza - área común; ofreciendo los siguientes servicios:

- Acceso a uso de oficinas y salas de reuniones
- Acceso a soporte administrativo
- Ahorro en compras empresariales cotidianas
- Dirección comercial
- Recepción de correspondencia y paquetes
- Número telefónico privado
- Respuesta y reenvío de llamadas
- Administración de mensajes
- Correo de voz empresarial.

(Millán Otero, 2012)

Regus empresa internacional, no solo es una referencia para el presente trabajo de titulación sino un futuro modelo a seguir en lo que tiene que ver como estrategias de expansión, ya que en la actualidad es una cadena mundial en servicio de oficinas móviles operando no solo en centros de negocios sino también en aeropuertos y centros comerciales. En la ciudad de Guayaquil está ubicada el centro comercial Mall del Sol (Regus, 2014).

Regus es el mayor proveedor mundial de soluciones de lugares de trabajo, el cual esta posesionado en 2000 lugares, 750 ciudades y en 100 países (Regus, 2014)

Regus busca facilitar la forma de hacer negocios a nivel mundial en forma rápida, utilizando sus servicios de oficinas virtuales y manteniendo reuniones virtuales, ofreciendo los siguientes servicios (Regus, 2014):

- Oficinas totalmente equipadas y con el personal necesario
- Instalaciones para conferencias y reuniones de capacitación
- Salas de videoconferencias
- Oficinas virtuales servicios de correos electrónicos

- Direcciones comerciales exclusivas para el negocio principal del cliente.

La Cámara de Comercio de Guayaquil es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, que funciona de conformidad con las disposiciones de la Ley de Cámaras de Comercio, su propio Estatuto Social, sus reglamentos y con sujeción a las normas pertinentes de los Códigos de Comercio y Civil. Tiene por objetivos: Impulsar el desarrollo del comercio, de las fuentes de riqueza y de los negocios en general; procurar la prosperidad de sus socios, a quienes prestará respaldo y cooperación para el desarrollo de sus actividades, y los servicios necesarios dentro de las disposiciones legales y del presente Estatuto; ejercer una influencia cívica que redunde en el desarrollo de la ciudad de Guayaquil y la consecución de sus objetivos socio-económicos y culturales; así como los de todo el país (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2014).

Esta entidad privada tiene dentro de sus planes de afiliación el proporcionar a sus socios de los siguientes servicios y condiciones de uso:

Salones para eventos corporativos:

Tabla 5 Listado de Precios de Business Center

BUSINESS CENTER	Capacidad	Precio 4 horas	Precio por día
Sala A	6 pax.	\$40.00	\$70.00
Sala B	8 pax.	\$60.00	\$90.00
Sala C	14 pax.	\$80.00	\$100.00
Auditorio	80 pax.	\$120.00	\$200.00

(Cámara de Comercio de Guayaquil, 2014)

- Las Tarifas descritas aplican para eventos que se realicen en el horario de 09h00 a 17h30.
- Las tarifas descritas no incluyen el 12% del IVA.
- Las tarifas descritas son precios de socio.
- Las salas deben estar canceladas 48 horas antes del día del evento.
- El uso de las salas es con previa reservación y aceptación de las políticas.

- La Sala Incluye: Pizarra, pantalla, proyector previa reservación.

Gráfico 2 Instalaciones de Business Center



(Cámara de Comercio de Guayaquil, 2014)

Es por este motivo que se toma como referencia la Cámara de Comercio de Guayaquil, recalcando que la información antes detalla no solo aplica para los socios que acceden la membresía mínima de tres meses o más, sino que el valor para poder acceder a estos servicios para los no socios son del doble del valor expuesto y aplican las mismas condiciones de uso.

Entrepreneur Business Center, ofrecen servicios que están a disposición y que permiten al emprendedor optimizar sus recursos concentrándose en el desarrollo de su negocio (Entrepreneur Business Center, 2014):

Figura 1 Entrepreneur Business Center



(Entrepreneur Business Center, 2014)

- Dirección Comercial

Entrepreneur Business Center da la oportunidad de obtener presencia comercial en uno de los mejores sectores de la ciudad. Usted va a tener una prestigiosa dirección comercial para su correo, sus cartas y su material publicitario.

- Operadora Virtual

No importa el lugar donde se encuentre, todas las llamadas entrantes serán atendidas a nombre de su empresa y las direccionamos a su oficina, celular, casa, hotel o a cualquier otro número que nos haya indicado para contactarlo.

- Oficina Virtual

Es un servicio innovador para que su empresa acceda a una oficina profesional reduciendo los costos de una tradicional. Engloba todos los servicios necesarios para un trabajo eficiente.

- Sala de Reuniones

Elegante Sala de Reuniones con capacidad hasta 7 personas, que incluye soporte administrativo necesario para que sus reuniones y conferencias sean exitosas.

- Salón de Conferencias

Sofisticado Salón de Conferencias provee un ambiente profesional y conveniente para sus reuniones, presentaciones y sesiones de capacitación.

(Entrepreneur Business Center, 2014)

Área Centro de Negocios, es una empresa que los siguientes servicios:

Figura 2 Servicios de Área Centro de Negocios

	Plata	Oro	Platino	Platino PLUS
Dirección comercial	✓	✓	✓	✓
Número de teléfono	✓	✓	✓	✓
Recepcionista de 9h00 a 18h00 (lunes a viernes)	✓	✓	✓	✓
Atención a visitantes	✓	✓	✓	✓
Notificación diaria de mensajes	✓	✓	✓	✓
Recepción de correspondencia (documentos)	✓	✓	✓	✓
Recepción de paquetería (número paquetes al mes)	20	25	30	50
Impresión y fotocopiado (# de págs., blanco y negro)	50	50	50	50
Envíos de fax (# de páginas - Nacional / Local)	10 N / 20 L	15 N / 25 L	20 N / 30 L	40 N / 60 L
Oficina privada / Sala de juntas		9 horas	15 horas	30 horas
Parqueo para reuniones*		9 horas	15 horas	30 horas
Servicio de operadora telefónica para reuniones**		✓	✓	✓
Estación de bebidas en oficina / Sala de juntas		✓	✓	✓
COSTO MENSUAL DESDE***	\$130 + IVA	\$180 + IVA	\$250 + IVA	\$450 + IVA

* El parqueo estará incluido exclusivamente para el socio, bajo presentación de su tarjeta de acceso.

** Los servicios de operadora se cobrarán de acuerdo al tarifario telefónico.

*** En contratación ANUAL, el 12^{vo} mes es sin costo.

(AREA Centro de Negocios, 2014)

El Consorcio NOBIS es un conglomerado de empresas líderes en el mercado ecuatoriano, que hoy en día cuenta con una iniciativa llamada INNOBIS el cual busca cambiar vidas a través del emprendimiento e innovación desde el Ecuador para el mundo (Innobis Design, 2018). INNOBIS presenta una propuesta clara de agregación de valor a los emprendedores:

- Consultoría y asesoría personalizada – acceso a Mentores con alta capacidad de contribución.
- Apoyo del equipo de laboratoristas de Innobis – equipo técnico interno con know-how especializado.
- Capacitación.
- Capital Semilla.
- Networking local e internacional - clientes potenciales, inversionistas, aliados.
- Fortalecimiento de equipo.
- Espacio de coworking.
- Acceso a conocimiento de expertos de las empresas Nobis.

- Potencial acceso a ser proveedores de las empresas Nobis.
- Marca, Servicios Administrativos, Facilitación Comercial.
- Acceso a espacios comerciales.

(Innobis Design, 2018)

Cuenta con espacios de coworking, sala de reuniones, auditorio, zonas lúdicas, casilleros, oficinas totalmente amobladas, recepcionistas, salas de juntas, ambiente colaborativo, etc.

Existen diferentes planes de contratación:

1. CONEXIÓN: \$19.00 al mes.

Al interior de una moderna y cómoda zona de coworking escoge tu ubicación y enciende tu portátil. Encontrarás diferentes formatos para trabajar, en donde puedes usar desde una mesa funcional de trabajo colaborativo, una barra contigua al café, o un puff en donde te relajes y vuele tu imaginación. Para tu seguridad, contamos con circuito cerrado de TV, Servicios públicos incluidos, Servicio de limpieza y mantenimiento, Recepción de correspondencia.

Puesto de trabajo

10 horas / Mes

Acceso a todas las áreas

Internet alta velocidad

(Innobis Design, 2018)

2. BÁSICO: \$49.00 al mes

Al interior de una moderna y cómoda zona de coworking escoge tu ubicación y enciende tu portátil. Encontrarás diferentes formatos para trabajar, en donde puedes usar desde una mesa funcional de trabajo colaborativo, una barra contigua al café, o un puff en donde te relajes y vuele tu imaginación. Para tu seguridad, contamos con circuito cerrado de TV, Servicios públicos incluidos, Servicio de limpieza y mantenimiento, Recepción de correspondencia.

Puesto de trabajo
40 Horas / Mes
Acceso a todas las áreas
Internet de alta velocidad
1 hora / Sala reuniones
Descuento en eventos

(Innobis Design, 2018)

3. PREMIUM: \$99.00 al mes.

Al interior de una moderna y cómoda zona de coworking escoge tu ubicación y enciende tu portátil. Encontrarás diferentes formatos para trabajar, en donde puedes usar desde una mesa funcional de trabajo colaborativo, una barra contigua al café, o un puff en donde te relajes y vuele tu imaginación. Para tu seguridad, contamos con circuito cerrado de TV, Servicios públicos incluidos, Servicio de limpieza y mantenimiento, Recepción de correspondencia.

Puesto de trabajo
80 Horas / Mes
Acceso a todas las áreas
Internet de alta velocidad
2 hora / Sala reuniones
Descuento en eventos

(Innobis Design, 2018)

4. ILIMITADO: \$149.00 por mes

Al interior de una moderna y cómoda zona de coworking escoge tu ubicación y enciende tu portátil. Encontrarás diferentes formatos para trabajar, en donde puedes usar desde una mesa funcional de trabajo colaborativo, una barra contigua al café, o un puff en donde te relajes y vuele tu imaginación. Para tu seguridad, contamos con circuito cerrado de TV, Servicios públicos incluidos, Servicio de limpieza y mantenimiento, Recepción de correspondencia.

Puesto de trabajo
Horas ilimitadas / Mes
Acceso a todas las áreas
Internet de alta velocidad

4 hora / Sala reuniones

Descuento en eventos

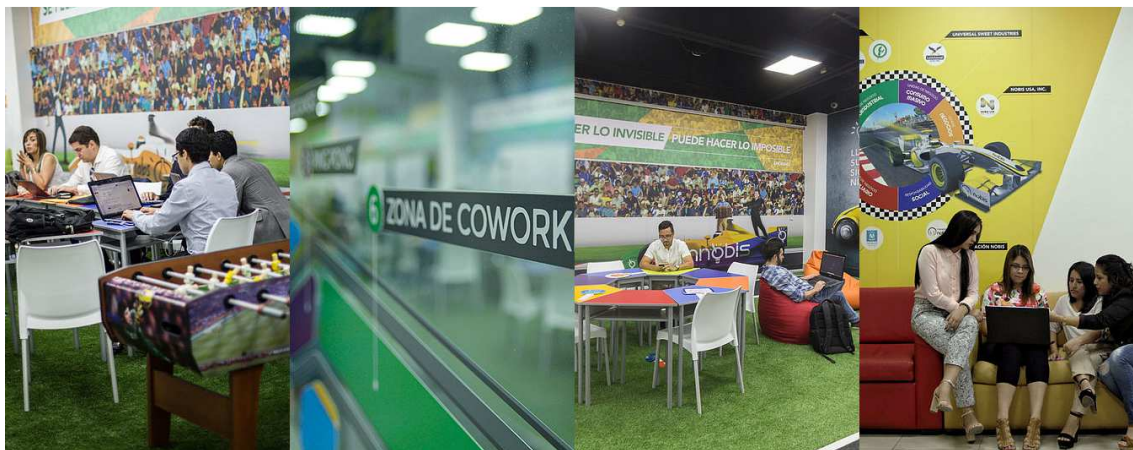
(Innobis Design, 2018)

Gráfico 3 Beneficios de Innobis



(Innobis Design, 2018)

Figura 3 Instalaciones de Innobis



(Innobis Design, 2018)

1.8.2. Marco Teórico

Este modelo de negocio trata de cubrir una necesidad incrementada por una mayor cantidad de empresarios móviles tanto residenciales como del interior del país y de nacionalidad extranjera. Es necesario recordar la historia de los grandes emprendedores al inicio de sus carreras como es el caso de Bill Gates unos de los hombres con mayor poder adquisitivo en el mundo, el que inicio su gigante negocio en un pequeño local, el garaje de la casa de sus padres. “No ganarás 5000 euros mensuales justo después de salir de la universidad, y no serás vicepresidente de nada hasta que, con tu esfuerzo, te hayas ganado ambos logros”. (Gates, 2013).

Según el Sr. Gerber, un nuevo empresario es un pionero que busca transformar vidas en todas las áreas, desde diseñar una pequeña empresa, construirla, lanzarla y hacerla crecer. Refiriéndose a que “Un emprendedor ve oportunidades allá donde otros ven problemas”. (Michael E. Gerber Companies, 2018)

El emprendedor siempre busca el cambio, responde a él y lo utiliza como oportunidad. (Drucker, 1985). En el libro **Innovación y Emprendimiento**, Drucker las presenta como disciplinas determinadas y sistemáticas.

La innovación es un proceso natural que va asociado a modificar la manera de hacer las cosas para obtener resultados distintos y mejores (Instituto Andaluz de Tecnología - IAT, 2012). La innovación no es una moda pasajera, sino que es la principal causa del avance científico y tecnológico y, al mismo tiempo, el resultado del esfuerzo continuado y cooperativo de numerosas personas y organizaciones (Instituto Andaluz de Tecnología - IAT, 2012)

El Emprendimiento: Emprender es una forma de vida que se orienta a la solución creativa de problemas y refuerza las características de las personas que aspiran a controlar su vida. Las personas emprendedoras ven lo que otros ignoran, aprovechan las oportunidades, enfrentan los problemas, pueden comunicar mejor sus ideas, tienen la capacidad de trabajar en equipo, aceptan las consecuencias de sus actos y gestionan los recursos con eficiencia para el beneficio de las sociedades que los rodean. (Gámez Gutiérrez, 2015)

Para destacarse tanto como persona, como profesional, es importante combinar estos dos aspectos para así desarrollar un espíritu amplio que contribuya a un mejor manejo de los recursos internos. (InteracThink, 2018).

La empresa de servicios de coworking no solo permite a los empresarios iniciar negocios contando con todas las facilidades técnicas y comerciales del medio en que se desenvuelven, sino que este puede interactuar con los demás emprendedores y a su vez ideas y productos para complementar sus actividades económicas en un ambiente de cooperación. “la cooperación permite alcanzar mejores resultados. Imagínate cuántos goles se marcarían en un partido de futbol si los dos equipos cooperaran en lugar de competir” (Thurman, 2000).

Los espacios de coworking son lugares de trabajo compartidos utilizados por diferentes tipos de profesionales, en su mayoría freelancers, trabajando en diversos grados de especialización en el vasto dominio de la industria del conocimiento. Prácticamente concebido como oficina o alquiler instalaciones donde los trabajadores móviles alquilan un escritorio y una conexión wifi. Es importante destacar que los lugares donde profesionales independientes viven sus rutinas diarias junto a sus compañeros profesionales, que trabajan en gran parte en el mismo sector en una circunstancia que tiene enormes implicaciones en su trabajo, la relevancia de las relaciones sociales en sus propias redes profesionales y por último su existencia como trabajadores productivos en la economía del conocimiento. (Gandini, 2015)

El movimiento del coworking está creciendo, no sólo a nivel mundial, sino también en cada ciudad. La Encuesta Mundial sobre Coworking revela que cuantos más espacios de coworking hay en una ciudad, más rentables son. Los últimos espacios abiertos en ciudades con mucha actividad de coworking alcanzan la rentabilidad con mayor rapidez que los espacios solitarios. Los espacios grandes cuentan con mejores porcentajes de utilización de puestos que los pequeños. (Foertsch, 2012)

Ir juntos es comenzar. Mantenerse juntos es progresar. Trabajar juntos es triunfar. (Henry Ford)

“Una pequeña empresa puede ser exitosa si ofrece productos o servicios que no interesan a los grandes competidores o si lo que ofrece o tiene es un gran valor

añadido. En cualquier caso, ha de permitir que el pequeño tamaño de la empresa sea una ventaja competitiva” (Carnegie, 2000)

El coworking es un tema infinitamente fascinante, pero también un tanto amorfo y objetivo en constante movimiento. (Spinuzzi, 2012)

Jobs intentó enseñar más con su trabajo y con su vida que con sus clases magistrales. Cada palabra de sus discursos, concisos y llenos de sabiduría, han marcado su revolución y la de las últimas generaciones. Su intervención en la Universidad de Stanford el 12 de junio de 2005, cuando ya sabía que sufría cáncer de páncreas, podría convertirse en un manual filosófico de los valores en la posmodernidad. (EL MUNDO.ES, 2011) “Tu tiempo es limitado, no lo malgastes viviendo la vida de alguien distinto. No quedes atrapado en el dogma, que es vivir como otros piensan que deberías. No dejes que los ruidos de las opiniones de los demás acallen tu voz interior. Y, lo que es más importante, ten el coraje para hacer lo que te dicen tu corazón y tu intuición” (Jobs, 2005)

Aunque no siempre hemos sido los primeros, seremos los mejores porque la innovación es la que distingue a un líder de los demás. (Jobs, 2005)

Los centros de educación superior de cualquier país del mundo forman a los profesionales dotándolos a todos por igual de conocimientos pero que al salir de los claustros universitarios carecen de experiencia, lo que no es óbice para conseguir el éxito, pues lo determinante será siempre la decisión y voluntad con que inicie su emprendimiento “La diferencia entre una persona exitosa y el resto de la gente no es la falta de conocimientos, ni la falta de experiencia, sino la falta de voluntad”. (Wilde, 2000).

Los pensamientos de estos personajes emblemáticos nos motivan a emprender, a promover e inculcar que emprendimiento, si bien es cierto emprender nos es fácil, pero es maravilloso todo lo que se logra emprendiendo.

Con los cambios económicos, políticos y sociales de las últimas dos décadas, cada vez más profesionales se forjan su futuro de manera independiente; la necesidad de romper los límites que impone la empresa tradicional, el surgimiento de modelos

de negocio flexibles y dinámicos y la posibilidad de llevar a cabo proyectos individuales y con mayor libertad, es el principio de la aparición del coworking. (Institución Universitaria Esumer Observatorio de Tendencias Futuro 360°, 2017)

La propuesta del presente trabajo de titulación es la creación de una empresa de servicios de coworking que permita no solo al profesional recién graduado o egresado a disponer de un espacio físico con los servicios de oficina que requiera, sino también a emprendedores o empresas Pymes, a un valor razonable y asequible, pues el propósito de la empresa de servicios de coworking no es simplemente que sea un negocio posicionado, establecido y rentable, sino aportar al desarrollo sustentable del país, difundiendo, promoviendo e inculcando que los emprendimientos se direccionen a la matriz productiva del país apegándose a las leyes correspondientes.

1.8.3. Marco Conceptual.

Es importante para facilitar el entendimiento de este trabajo de titulación, el que se defina lo que se considera pertinente con relación a frases y palabras importantes que lo contienen, ya que generalmente y debido a la riqueza del idioma español pueden tener diferentes sentidos o acepción, dependiendo además de los conocimientos o de las posiciones culturales o ideológicas de quienes tendrán acceso y conocimiento de este modelo de negocio.

- * **Coworking:** o trabajo colaborativo se define una forma de organización laboral, que permite la integración en un mismo espacio físico de profesionales, organizaciones, emprendedores, freelance y startups, que desarrollan proyectos individuales, pero que a su vez generan sinergias que permiten la realización de proyectos colectivo. (Institución Universitaria Esumer Observatorio de Tendencias Futuro 360°, 2017).
- * **Coworkers:** su traducción es colega o compañero de trabajo, pero en el presente trabajo de titulación se refiere a coworkers a los emprendedores, startups o freelancer, también conocidos como trabajadores móviles, que utilizan el servicio de coworking.

- * **Freelancer:** Es alguien que trabaja de manera independiente, para varios empleadores o clientes que contraten sus servicios profesionales. (SoyFreelancer.com, 2015)
- * **Networking:** Es una estrategia que consiste en ampliar la red de contactos profesionales con el empleo de redes sociales de tipo profesional. (IIEMD-Instituto Internacional Español de Marketing Digital, 2019)
- * **Startups:** Se define como empresa de nueva creación, que presenta grandes posibilidades de crecimiento. (Novoa, 2015)
- * **Staff:** Se refiere al personal que forma parte de una organización. (Pérez Porto & Merino, 2014)
- * **Buen Vivir:** Tiene como objetivo primordial incentivar el conocimiento, el talento humano e impulsar proyectos innovadores. (Asamblea Nacional, 2016)
- * **Emprendimiento:** Inicio de una actividad que exige esfuerzo o trabajo, o tiene cierta importancia o envergadura, requiere estar dispuesto a tomar riesgos relacionados con el tiempo, el dinero, y el trabajo arduo (Oxford University Press , 2014).
- * **Matriz Productiva:** Siguiendo los lineamientos de esta matriz lo que se relaciona al desarrollo de nuevos productos o servicios impulsados por el conocimiento y el talento humano, así como la explotación turística de sus recursos naturales. (Secretaría Nacional de Planificación y desarrollo, 2012)

1.8.4. Marco Lógico.

Tabla 6 Marco Lógico

	Lógica de intervención	Indicadores Objetivamente verificables	Fuentes y medios de verificación	Supuestos
Objetivo General	Analizar la factibilidad de crear una empresa de servicios de coworking	Ratios: ROA, Rentabilidad, TIR, VAN y PAYBACK Índice de satisfacción del consumidor	Estados financieros de Investigación de mercado	La empresa de servicios de coworking tendrá buena aceptación por el mercado.
Objetivos Específicos	Calcular la inversión inicial.	Índice de rentabilidad de activos fijos	Balance de situación inicial	El capital requerido será atractivo para los futuros accionistas
	Determinar la tecnología que se va a utilizar para un correcto, eficiente y eficaz funcionamiento de la empresa.	Costo/Beneficio.	Technology Voice over IP	La empresa ofrecerá el mejor más rápido y eficiente servicio virtual.
	Elaborar una investigación de mercado.	Aceptación. Índice de preferencia de consumo en el mercado.	-Encuestas -Entrevista a profundidad -Focusgroup	La empresa tendrá buena demanda para un funcionamiento exitoso.

Resultados esperados	Conocer los gastos y capital a invertir.	Indicador del Período de recuperación de la Inversión (PRI).	Informes financieros anuales.	Recibir financiamiento por entidades nacionales que apoyen los emprendimientos.
	Crecimiento significativo.	Accesibles para el consumidor.	.	El servicio podrá satisfacer de manera exitosa al cliente.
	Obtener la información y conocer a la perfección el mercado.	Índice de frecuencia de consumo	Análisis de la participación de mercado.	Los clientes tienen una alta necesidad de este servicio.
Actividades a desarrollar	Realizar cotización con los proveedores, analizar costos.	Cronograma de actividades.	Cotizaciones	Tener una buena planificación para disminuir tiempo y dinero para el buen desempeño de la empresa.
	Identificar precios y costos de operación	Punto de equilibrio, punto de quiebre.	Proyecciones de ventas	La empresa tendrá un buen margen de utilidad bruta.
	Desarrollar una estrategia de marketing	Balance scorecard	Plan de negocios	La empresa tiene buena aceptación en el mercado.

Elaborado por: La Autora

1.9. Formulación de la Hipótesis y/o de las Preguntas de la Investigación de Cuales se Establecerán los Objetivos.

- ¿Cuáles son las necesidades de los trabajadores móviles?
- ¿Qué grado de aceptación tendrá este modelo de negocio?
- ¿Qué tipo de tecnología se deberá usar?
- ¿Qué factores críticos de éxitos se deben tomar en cuenta para la implementación de la empresa de servicios de coworking?
- ¿Qué estrategia se utilizará para captar clientes?
- ¿Cuánto será la inversión inicial?
- ¿En qué tiempo se recuperará la inversión?
- ¿De acuerdo a la evaluación y análisis de la investigación este proyecto es viable?

1.10. Cronograma

Gráfico 4 Cronograma

Activity	Días	Inicio	Final
TRABAJO DE TITULACION	80.0	15-10-18	07-02-19
CAP 1: Descripción de la investigación	5.0	15-10-18	19-10-18
CAP 2: Descripción del negocio	5.0	22-10-18	26-10-18
CAP 3: Entorno juridico de la empresa	6.0	29-10-18	05-11-18
CAP 4: Auditoria del mercado	15.0	06-11-18	26-11-18
CAP 5: Plan de Marketing	15.0	27-11-18	17-12-18
CAP 6: Plan Operativo	4.0	18-12-18	21-12-18
CAP 6: Plan Operativo	3.0	26-12-18	28-12-18
CAP 7: Estudio Económico - Financiero	20.0	02-01-19	29-01-19
CAP 8: Plan de contingencia	5.0	30-01-19	05-02-19
CAP 9: Conclusiones	1.0	06-02-19	06-02-19
CAP 10: Recomendaciones	1.0	07-02-19	07-02-19
	80.0		

Elaborado por: La autora

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

CAPITULO 2

DESCRIPCION DEL NEGOCIO

2.1. Análisis de la Oportunidad.

Este modelo de negocio es una gran oportunidad a emprender, debido a que se introduce en la industria de actividades administrativas y de apoyo de oficina, con codificación N821 (Dirección Regional Norte-DINOR, 2010), mercado que se encuentra en crecimiento. No requiere de mayor inversión ya que la propiedad es patrimonio de la empresa, establecida en una ubicación privilegiada en el sector empresarial-comercial de Urdesa Central de la ciudad de Guayaquil considerado como el centro económico del país.

Se ha detectado el creciente egreso de profesionales de la universidades de la ciudad de Guayaquil, que a su vez no tienen disposición y oportunidades de trabajo en empresas privadas e instituciones públicas, pero se encuentran capacitados para ejercer su profesión y una opción de carrera sería la de convertirse en un emprendedor, convirtiéndose en generadores de programas e ideas de emprendimiento y fundadores de pequeñas y medianas empresas, sin embargo no tienen acceso directo a financiamientos bancarios y comerciales para la instalación de su negocio y para el desarrollo de su actividades creativas. Esto ha permitido pensar y diseñar un sistema de negociación dotado de toda la tecnología de soporte que permita agrupar a estos nuevos emprendedores, permitiéndole el acceso a instalaciones de bajos costos, alta calidad, en una empresa de servicios de coworking que permitiría además interactuar entre los diferentes modelos de negocios para colaborar y apoyarse entre sí mejorando sus productos y otorgándole mayor rentabilidad.

Existen muy pocos competidores con similares características de dicho proyecto. Tottenham Coworking Center facilitará el emprendimiento e innovación, le dará ventaja y competitividad al trabajador móvil ya que encontrará diversidad tanto en calidad como en precio. Por ser novedoso y creativo el diseño del modelo de negocio se ha creído oportuno su funcionamiento porque actualmente existe poca competencia en este nicho, ya que algunos negocios similares existentes están diseñados para atender a grandes empresarios con un poder económico, adquisitivo

superior que puede costear sus propias instalaciones y personal privado o pertenecer a clubs y cámaras para empresarios con un costo significativo.

2.1.1. Descripción de la Idea del Negocio.

Se ha percibido que el comportamiento de los nuevos profesionales egresados de las universidades de la ciudad de Guayaquil, que no todos pueden incorporarse a la vida productiva por escasear puestos de trabajos en organizaciones públicas o privadas, teniendo incluso que dedicarse a actividades totalmente diferentes a la profesión obtenida en la universidad, por lo que se diseñó el actual modelo presentado, que brinda a muy bajo costo, lugares de negocio y de atención al público donde pueda desarrollar su actividad creativa, lanzando nuevos productos o servicios buscando una ubicación estratégica al norte de la ciudad en el área que tenga acceso a centro comerciales, bancarios y de hospedaje.

Es por esto que se concibió la idea del presente trabajo de titulación, un negocio que dispondrá de un área bastante amplia con mesas individuales, mesas comunitarias, oficinas privadas hasta para tres personas, salas de conferencia, sala de capacitaciones, salón para realizar eventos empresariales, auditorio, cafetería, restaurante, espacios recreacionales, y sobre contará con personal acto y capacitado como recepcionistas, secretarias, anfitriones, conserje, guardias de seguridad, personal de limpieza etc. quienes proveerán a los clientes un servicio de excelencia, contando además con servicios adicionales como dirección comercial, servicio de oficinas virtuales, línea telefónica directa y privada etc.

Para de esta manera incentivar el emprendimiento y aporta al desarrollo sustentable del país.

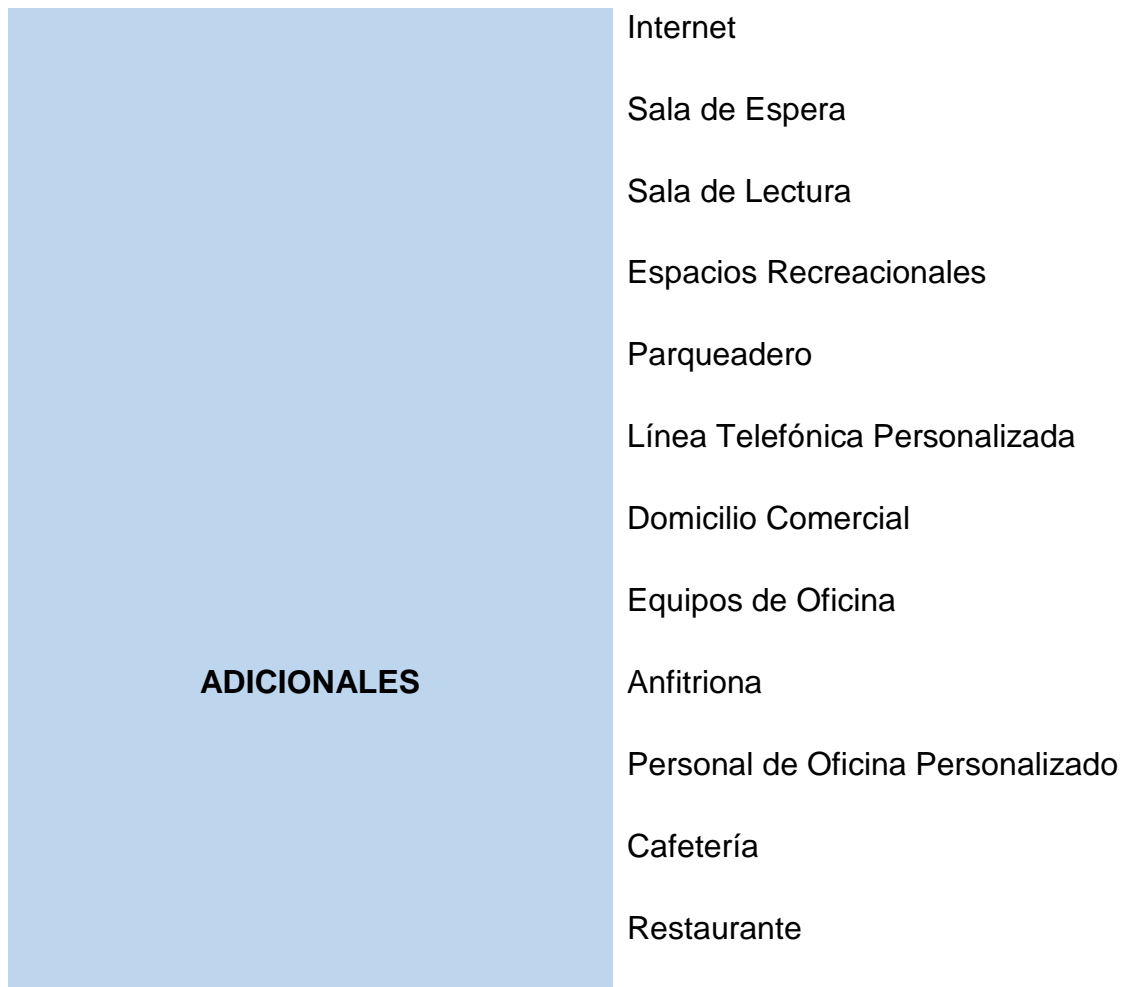
La empresa de servicios de coworking proveerá de cómodos locales dotados de todos los servicios públicos, con una administración central que pueda ser utilizada por los emprendedores de manera eventual o permanente, estableciendo sin embargo su domicilio comercial que será atendido permanentemente por un staff administrativo de apoyo, que puedan compartir todos los emprendedores con un bajo costo pagando membresía de acuerdo al nivel de ocupación contratada. La empresa de servicios de coworking se establecerá en un amplio local de aproximadamente 1000 m² que contará en su interior con sendos lugares de atención para que los emprendedores puedan desarrollar sus actividades de negocio en forma individual y atender en forma

personalizada a sus clientes teniendo acceso a todos los servicios públicos y atención de la administración también compartida.

Existirá diferentes formas pago de acuerdo al uso de las instalaciones de la empresa de servicios de coworking que podrá ser contratado por horas (mínimo 4), semanal, mensual o membresías semestrales o anuales:

Tabla 7 Empresa de Servicios de Coworking

EMPRESA DE SERVICIOS DE COWORKING	
SERVICIOS	Área Principal oficinas abiertas (con mesas individuales o mesas comunitarias)
	Oficinas privadas o para múltiples personas (máximo tres ejecutivos)
	Sala de Reuniones
	Sala de Conferencias
	Auditorio-Salón de Eventos
	Staff Administrativo
	Concierge
	Sistema de Comunicación
	Servicios Básicos
	Circuito Cerrado
INCLUYEN	Guardianía
	Seguridad
	Personal Limpieza



Elaborado por: La autora

2.2. Misión, Visión y Valores de la Empresa.

Misión:

Ser una empresa de servicios de coworking que proporcione espacios físicos y virtuales, dotados de toda la tecnología para el uso permanente u ocasional de emprendedores y gestiones de negocios con atención personalizadas a los clientes.

Visión:

Ser una empresa de servicios de coworking reconocida a nivel nacional, que cubre las necesidades de los emprendedores, fomenta el emprendimiento y la innovación.

2.3. Objetivos de la Empresa.

2.3.1. Objetivo General.

Instalar una empresa de servicios de coworking que sea de reconocida importancia en la ciudad y el país, que agrupe a nuevos emprendedores y profesionales para que puedan ejecutar las actividades económicas relacionadas a su negocio, en forma novedosa y práctica a precios accesibles, y a su vez sea atractiva y cómoda para los clientes.

2.3.2. Objetivos Específicos.

- Recuperar la inversión inicial máximo en cinco años.
- Obtener el reconocimiento como marca exitosa de negocio a nivel nacional.
- Ofrecer espacios altamente calificados a los emprendedores y nuevos profesionales para el desarrollo de sus actividades comerciales.
- Profesionalizar al talento humano que prestará los servicios de coworking en la empresa de acuerdo al desarrollo de sus labores.
- Proporcionar atención efectiva y personalizada a los trabajadores móviles.

CAPÍTULO 3

ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

CAPÍTULO 3

ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

3.1. Aspecto Societario de la Empresa.

3.1.1. Generalidades (Tipo de Empresa).

La empresa materia de este proyecto tiene como Razón Social INMOBILIARIA & SUITES TOTENHAMS.A., es una empresa radicada en la ciudad de Guayaquil, con dirección en URDESA Central, calle Circunvalación Norte 420 entre la calle 5° y la calle 6°, de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil.

Para efectos comerciales se denomina como INMOBILIARIA & SUITES TOTENHAM S.A. Se encuentra inscrita como activa en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) con el número 09924935569001. Siendo actualmente su actividad autorizada la de “Adquirir solares para la construcción y edificaciones, adquirir en general bienes muebles e inmuebles para vender o arrendar, subarrendar Bienes muebles e inmuebles y todas las operaciones q tenga que ver con gestiones inmobiliarias.”

Es una Compañía Anónima o Sociedad Anónima, constituida según lo dispuesto en la Ley de Compañías del Ecuador establecida en sus artículos 143 al 300. Su organismo de control es la Superintendencia de Compañías del Ecuador determinados en los artículos: 431 y 432.

Funciona como lo determina la Ley de Compañías como legislación propia de la empresa definida el artículo 1 de dicha norma jurídica como: **“Contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias para emprender en operaciones mercantiles y participar en sus utilidades”**. (H.Congreso Nacional - La Comisión de Legislación y Codificación, 1999)

Por lo tanto, se rige por las disposiciones de la Ley de Compañías, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil. (H.Congreso Nacional-La Comisión de Lesgislación y Codificación, 2005) Es una de las Especies de Compañías de Comercio que existen en el Ecuador según lo señalado en el artículo 2 de la Ley que las rige. Se constituye mediante Escritura Publica aprobando las Resolución de los Socios Fundadores del contenido de sus Estatutos Sociales que son luego sometidos a aprobación de la Superintendencia de Compañías e inscritos en el Registro Mercantil del cantón Guayaquil.

Hay que dejar constancia que la Superintendencia de Compañías de conformidad con el art. 213 de la Constitución de la República del Ecuador en concordancia con los artículos 430 y 431 de la Ley de Compañías:

“Art. 430.- La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.” (H.Congreso Nacional - La Comisión de Legislación y Codificación, 1999)

“Art. 431.- La Superintendencia de Compañías tiene personalidad jurídica y su primera autoridad y representante legal es el Superintendente de Compañías.” (H.Congreso Nacional - La Comisión de Legislación y Codificación, 1999)

Este tipo de compañías permiten modificar su estructura societaria mediante Reformas a la Razón Social o a los Estatutos Sociales de conformidad con lo dispuesto en el artículo 233 numeral 7 de la Ley. Para ello es necesario aprobar dichas reformas por la Junta General de Accionistas de la empresa, luego elevar a Escrituras Públicas la Reforma y someterlo a aprobación de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, publicando por la prensa el Extracto de Reformas y por ultimo Inscribiéndola en el Registro Mercantil de la ciudad de Guayaquil. (H.Congreso Nacional - La Comisión de Legislación y Codificación, 1999)

Se hace necesario Reformar en los Estatutos de la Empresa, los Objetivos propuestos, para incluir en las actividades de ella, los nuevos objetivos propuestos sobre la experticia en el desarrollo de actividades de:

- Actividades Administrativas de apoyo de oficinas

El procedimiento jurídico, es el mismo que se requiere para la constitución de la empresa. Se requiere elaborar el proyecto de Reforma del Objetivo nuevo de la empresa que será compatible con el actual, luego es aprobado por la Junta de Accionistas, se elabora la Escritura Pública y se la somete a aprobación de la Superintendencia de Compañías. Se publica la Reforma y se inscribe la Escritura Pública en el Registro Mercantil del cantón Guayaquil.

3.1.2. Fundación de la Empresa.

La empresa INMOBILIARIA & SUITES TOTENHAM., fue constituida mediante Escritura Pública otorgada el 28 de diciembre 2006 por el abogado Vicente Vanegas Pardo, Notario Público Tercero del cantón Milagro, con un plazo de existencia social hasta el 11 de enero del 2057. Esta Escritura Pública de Constitución de la Compañía se aprobó por el Intendente de Compañías mediante Resolución N°07-G.13.0000129 de fecha 09 de enero del 2007, e Inscrita en el Registro de la Mercantil del Cantón Guayaquil el 11 de enero del 2007. Siendo en esa época los accionistas de la Compañía los señores: Mauricio Javier Molida Plaza y Tania del Rocío Núñez Mora.

Siendo reformado los estatutos de la empresa conforme la escritura pública #1609/2010 ante el Notario Público vigésimo del Cantón Guayaquil, el doctor Antoni Haz Quevedo, el día 19 de abril del 2010, cambiando la denominación de compañía Totenham S.A. a Inmobiliaria & Suite Totenham. Reformando el objeto social de “Adquirir solares para la construcción y edificaciones, adquirir en general bienes muebles e inmuebles para vender o arrendar, subarrendar Bienes muebles e inmuebles y todas las operaciones q tenga que ver con gestiones inmobiliarias.”, por cuanto el objeto social conforme a la escritura de constitución de fecha 28 de diciembre del 2006 era de objeto múltiple, esto quiere decir que se dedicaba a la gestión inmobiliaria, la importación de vehículos, comercialización de repuesto, comercialización de productos agrícolas, entre otros.

Sus actuales Accionistas son: JORGE WASHINGTON HAZ ARMAS con USD \$ 400.00 dólares americanos y LINDA GUADALUPE HAZ ARMAS con USD \$400.00 dólares americanos de Capital y, sus Representantes Legales designados por un periodo de 5 años son: Jorge Washington Haz Armas como Presidente Ejecutivo con fecha de nombramiento 25/10/2017, con Fecha de Inscripción en el Registro Mercantil 20/12/2017; y, Linda Guadalupe Haz Armas, como Gerente General, con fecha de Nombramiento el 25/10/2017 y, con Fecha de Inscripción en el Registro Mercantil 11/12/2017.

3.1.3. Capital Social, Acciones y Participantes.

El Capital de la Empresa está fijado en USD\$800,00 dólares americanos, dividido en ochocientas acciones de un dólar cada una.

Los accionistas registrados en la Superintendencia de Compañías y en el Registro Mercantil son:

- Jorge Haz Armas propietario de 400 acciones de un dólar cada una.
- Linda Haz Armas propietaria de 400 acciones de un dolara cada una.

Los actuales Administradores de la Empresa Son:

- LINDA HAZ ARMAS como Gerente General;
- JORGE HAZ ARMAS como Presidente Ejecutivo.

La representación legal es compartida del Presidente con el Gerente, estando facultados de actuar individualmente. Los nombramientos son por 5 años cada uno. Se posesionaron el 25 de octubre del 2017, teniendo vigencia hasta 2021. Se encuentran inscritos en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil. La vida comercial de la empresa es por 50 años, debiendo existir hasta el 2057.

3.2. Política del Buen Gobierno Corporativo.

3.2.1. Código de Ética.

La empresa tiene expedido su procedimiento tanto de Atención al Público con capacidad, eficacia y eficiencia, para la satisfacción al cliente. Tiene además diseñadas políticas de actuación empresarial con Responsabilidad Social, para su actuación y desenvolvimiento para con la comunidad y entidades públicas del entorno.

En el ámbito laboral, tiene aprobados los Reglamentos de Trabajo, con definiciones de los horarios de trabajo y turnos, además del Reglamento Interno de la Relación Patrono Trabajadores, ambos reglamentos aprobados por las autoridades laborales. Igualmente, los reglamentos de protección industrial y contra incendios aprobados por los organismos estatales correspondientes.

En cuanto a la actuación de sus autoridades y accionistas tiene diseñada su Visiona y Misión empresarial, consignados en un Código de Ética Empresarial, que integra principios de respeto a los derechos constitucionales y humanos de las personas, de respeto a la dignidad del ser humano. Vinculando su actuación con honestidad, incentivando a los trabajadores a la superación de sus conocimientos y

estudios de nivel universitario en algunos casos y a su superación y mantenimiento de los lazos familiares y de responsabilidad dentro de la familia.

3.3. Propiedad Intelectual.

3.3.1. Registro de la Marca.

Se registrará siguiendo los lineamientos de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento. Del IEPI y del INAPI, tendiente a obtener:

- El Registro de la propiedad Intelectual en el IEPI. Protege la Invención por un promedio de 20 años renovables y tiene valor en el territorio nacional como a nivel Internacional. Protege los derechos del Autor.
- La Ley de Patentes, es un conjunto de derechos exclusivos concedidos por el Estado al inventor de un nuevo producto o tecnología, susceptibles de ser explotados comercialmente por un periodo limitado de tiempo, a cambio de la divulgación de la Invención.
- El Registro de la Marca. Registrando la Marca, el Logotipo de la Empresa, las fórmulas del Invento o creación, siguiendo los procedimientos señalados en las leyes y reglamentos del Ecuador y parámetros Internacionales validos al respecto.

Se deben seguir los requisitos señalados en la Sección II de los Titulares. Sección III De la Concesión de Patentes de la Ley pertinente. Los requisitos de una Patente de invención y modelos de utilidad son: Novedad; Nivel Inventivo y Utilidad. Se entiende como Modelo de Utilidad, como una invención constituida por una forma, configuración o disposición de un objeto, artefacto o herramienta, que tengan novedosos mecanismos o herramientas necesarias y útiles que permita una mejor aplicación diferente a las tradicionales, que sean económicas y de ahorro de esfuerzo o utilización.

El tiempo estimado del trámite legal y técnico se establece entre un año y 30 meses, pudiendo ampliar el plazo vía TCP. Este proceso tiene un costo aproximado de USD \$1.500 dólares americanos, debiéndose pagar una tasa de mantenimiento anual. En definitiva, la Patente es un Modelo o acuerdo con el Estado que permite al propietario excluir a terceros de la fabricación, uso o venta de la invención en los términos expresados en el documento de Patente.

La empresa no tiene constituida un registro de nombre comercial de propiedad intelectual ante el instituto del IEPI.

3.4. Presupuesto Constitución de la Compañía.

Tabla 8 Presupuesto de constitución de compañía

DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	P. TOTAL
Reforma los Estatuto en relación a sus objetivos Sociales	\$1,000.00	\$1,000.00
Asesoría y Acompañamiento	\$ 500.00	\$ 500.00
Trámites y Permisos	\$ 500.00	\$ 500.00
PRESUPUESTO TOTAL	\$2,000.00	\$2,000.00

Elaborado por: La autora

CAPÍTULO 4

AUDITORÍA DEL MERCADO

CAPÍTULO 4

AUDITORÍA DEL MERCADO.

4.1. PEST.

- **Político.** -

La Constitución del Ecuador del 2008 (CRE), tiene su estructura fundamental en lo declarado en su artículo 1, que “el Ecuador es un Estado Constitucional de Derechos y Justicia, social, democrático... intercultural, plurinacional...” (Asamblea Nacional , 2008), por lo que se prioriza la justicia social y la participación intercultural y plurinacional de todos los ecuatorianos siendo su modelo o régimen de desarrollo el definido en el art. 275 de la CRE. que señala que es “... el conjunto organizado sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garanticen la realización del buen vivir, y el sumak kawsay” (Asamblea Nacional , 2008) , siendo su objetivo de desarrollo el mejorar la calidad y esperanza de vida y aumentar la capacidades y potenciales en el marco de los principios y derechos que se establece en la Constitución (276 #1 CRE), y las obligaciones para la consecución del buen vivir, les corresponde a las personas y colectividades, “participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y la planificación del desarrollo nacional y local y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos su niveles” (Asamblea Nacional , 2008) art 278 #1; y en el #2 señala que le corresponde “Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental” (Asamblea Nacional , 2008).

Este trabajo de titulación se encuadra en la disposición y orientación política de la actual Carta Magna del Ecuador que prioriza el desarrollo del país hacia los principios de equidad e igualdad de la gestión empresarial que debe ser ejercida con responsabilidad social y ambiental. Se propende a que la empresa de servicios de coworking otorgue mejores condiciones para el desarrollo de negocios de los empresarios especialmente a los de la pequeña empresa y profesionales graduados de los centros educacionales del país incentivando el emprendimiento, el emprendimiento incluido el artesanal.

El anterior Gobierno del Presidente Rafael Correa trató de interpretar unilateralmente la política de desarrollo productivo del país, convirtiéndola en

centralista en cuanto a la participación de los diversos sectores del Estado, dándole un rígido poder a la administración de tipo centralista del país, que a través de sus organismos competentes establecía esta planificación dirigida bajo rígidos programas que denominaba “Matriz de Productiva del Desarrollo del País” es decir, controlando la normal diversificación que en base a la necesidades del mercado desarrolla la empresa privada. Acorde con esta política, el concepto tradicional de empresa privada y de su participación en el Estado ecuatoriano, en comparación con la Constitución de 1998, se vio seriamente restringida, otorgando roles secundarios a dicha empresa privada, y estableciendo una política fiscal, de excesiva imposición de tributos, tasas e impuestos, financiando el presupuesto anual del Estado con deuda pública, con costos onerosos y probablemente leoninos.

El Gobierno actual del Presidente Moreno, conociendo la triste realidad del país y el excesivo endeudamiento fiscal que oprimía al desarrollo de la economía del país y de la libre empresa, en materia económica política y social abrió la oportunidad de dialogo permanente para todos los sectores de la economía nacional. Actualmente existe un cambio total en la política desarrollista y centralista que tenía como rol fundamental del Estado, direccionando y atendiendo un poco más abierto a la participación de las inversiones privadas nacionales y extranjeras, coadyuvando con la política estatal. El primer síntoma fue el abrir y liberar los mercados internacionales con los países europeos, asiáticos y americanos, es decir con nuestros verdaderos socios económicos, desechando el colaboracionismo político sectario, con países sin ninguna incidencia comercial con el Ecuador. Fortalecer los lazos comerciales con los países Europeos e iniciar entendimientos comerciales y amistosos con los Estados Unidos de Norteamérica el tradicionalmente mayor socio comercial del Ecuador, está incentivando la apertura de nuevos mercados para los productos ecuatorianos, acompañado de una política de reducción de impuestos y tributos a la empresa privada ecuatoriana, da una orientación política y económica para que en nuestro país se desarrollen nuevos emprendimientos empresariales, direccionados a la pequeña y mediana empresa acompañados de normas jurídicas para fortalecerlas y llevarlas a la práctica como el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, como de la nueva Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal. Esta Ley publicada en el Suplemento del Registro Oficial del 2018 señala en los “Considerandos” que motivo

al pleno de la Asamblea Nacional a dictar esta ley lo siguiente “Que el proyecto de ley busca dinamizar la economía, fomentar la inversión y el empleo, así como la sostenibilidad fiscal de largo plazo, a través de un ajuste en el marco jurídico que rige la actividad económica, financiera y productiva en el país, a fin de garantizar la certidumbre y seguridad jurídica, como mecanismo para propiciar la generación de inversiones, empleo e incremento de la competitividad del sector productivo del país. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2018)

En relación a la orientación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 351, del 29 de diciembre del 2010, en uno de sus “Considerandos” que tuvo el pleno de la Asamblea Nacional para dictar este Código señala “Que, el artículo 336 de la Carta Fundamental, impone al Estado el deber de impulsar y velar por un comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, promoviendo la reducción de las distorsiones de la intermediación y promoción de su sustentabilidad, asegurando de esta manera la transparencia y eficiencia en los mercados, mediante el fomento de la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades. (Asamblea Nacional , 2010)

En el área política el gobierno nacional encontró paradójicamente una resistencia al cambio de las políticas gubernamentales en el sector oficialista del propio partido de gobierno denominado Alianza País que controlaba originalmente la mitad de la Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Se proyectan actualmente las nuevas elecciones para el periodo 2019 de los organismos seccionales, en la que se vislumbra por parte de los actores políticos, una tendencia de apoyo al gobierno nacional en sus políticas de modernización de la economía del país, así como su apertura a los mercados y emprendimientos de la empresa privada, que son la fuente de apoyo, desarrollo y producción que genera y fortalece a los diferentes Organismos Seccionales, Autónomos e Independientes del Gobierno Nacional, que les corresponde dictar el marco jurídico seccional que impulsa el desarrollo y emprendimiento en cada jurisdicción territorial.

En el análisis de riesgo político, adicional al riesgo económico que tiene un país podemos concluir que hay señales favorables para la implementación y desarrollo de nuevas empresas del sector privado de la economía nacional, que el caso nuestro

augura o presagia que facilitará condiciones para lograr el éxito en los programas de emprendimiento como la empresa de servicio de coworking

- **Económico. -**

El Estado ecuatoriano tiene como objetivo en el desarrollo económico: “Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y la generación de trabajo digno y estable” (Asamblea Nacional , 2008); conforme se establece en el art 276 #2 de la CRE, y a continuación en el #3 señala como obligación el “fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades, en todas las fases de la gestión del poder público” (Asamblea Nacional , 2008).

Define la Soberanía Económica, como “el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre la sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de la condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. Art 283 inc. Primero (Asamblea Nacional , 2008); complementando como objetivo de la política económica conforme lo dispuesto en el art 284 #4 el de “promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas”.

Se trata de auspiciar y facilitar para las gestiones de los negocios de los nuevos empresarios de la ciudad de Guayaquil, que direccionen sus actividades, con solidaridad social y respetando los ecosistemas y a la naturaleza teniendo como finalidad económica una mejor distribución de la riqueza del país, teniendo como metas el buen vivir y el sumak Kawsay, que permita tener acceso por igual a todos los ecuatorianos a mejores condiciones de vida.

La empresa puede ser afectada por diferentes factores económicos que no dependen directamente de la industria, en este caso en el Ecuador actualmente existe una constante variación económica debido a las decisiones tomadas por el gobierno de turno las cuales se reflejan en los indicadores económicos como el PIB cuyo crecimiento fue del 3% en el año 2017 (Datosmacro.com, 2017), la canasta básica

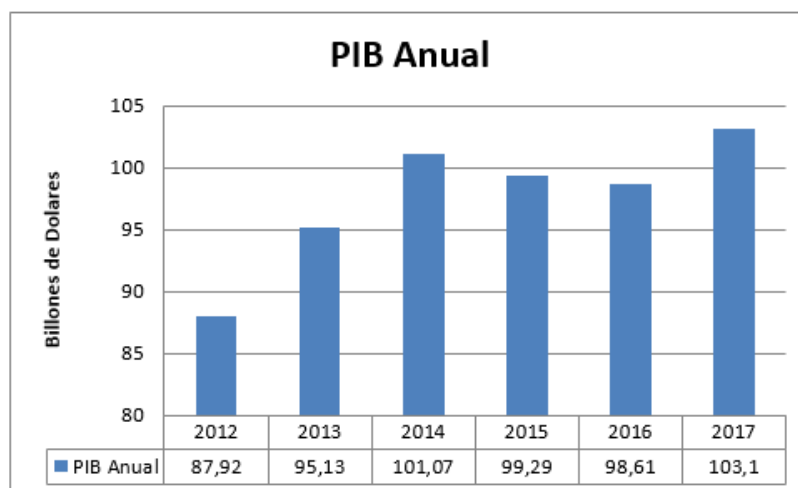
familiar nacional que se estableció en \$714,31 al mes de octubre 2018 (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2018), la inflación que se ubicó en -0.05% al mes de octubre del presente año y la tasa de desempleo que al tercer trimestre del 2018 cerro en 5.20% (Banco Central del Ecuador, 2018)

Tabla 9 PIB Anual

AÑO	PIB
2012	87,92 Billones de Dólares
2013	95,13 Billones de Dólares
2014	101,07 Billones de Dólares
2015	99,29 Billones de Dólares
2016	98,61 Billones de Dólares
2017	103,1 Billones de Dólares

(Grupo Banco Mundial, 2018)

Gráfico 5 PIB Anual



Elaborado por: La Autora

Gráfico 6 Inflación Anual



(Banco Central del Ecuador, 2018)

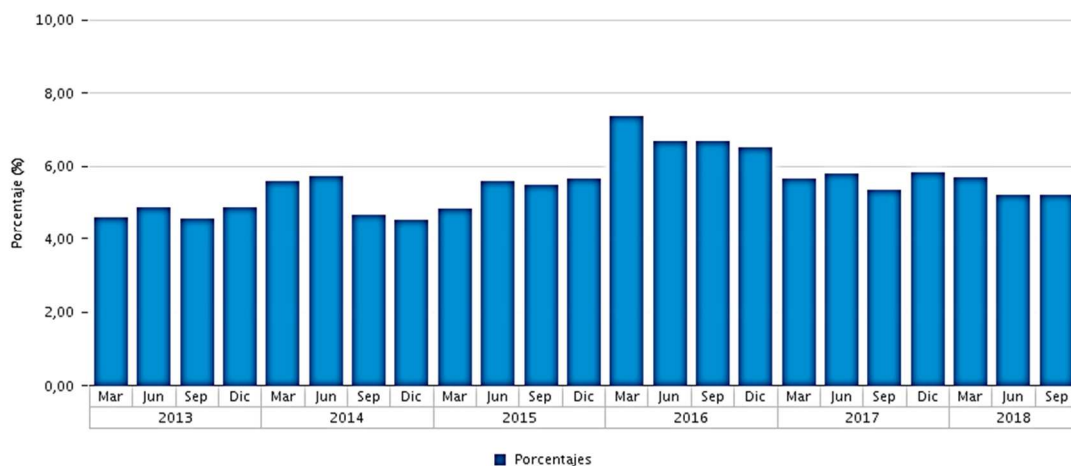
Tabla 10 Inflación Anual

Año	Mes	GUAYAQUIL	NACIONAL
2013	Oct	0,49	0,41
2014	Oct	-0,05	0,20
2015	Oct		-0,09
2016	Oct	-0,11	-0,08
2017	Oct	-0,28	-0,14
2018	Oct	0,19	-0,05

(Banco Central del Ecuador, 2018)

La inflación ha ido disminuyendo en los últimos años lo cual puede ser un buen síntoma para el desarrollo del negocio ya que al tener este indicador bajo incentiva la inversión y disminuye la incertidumbre.

Gráfico 7 Tasa de Desempleo Urbano



(Banco Central del Ecuador, 2018)

Tabla 11 Tasa de Desempleo Urbano

Año	Mes	Tasa de Desempleo Urbano
2018	Septiembre	5,20
2017	Septiembre	5,36
2016	Septiembre	6,68
2015	Septiembre	5,48
2014	Septiembre	4,67
2013	Septiembre	4,57

(Banco Central del Ecuador, 2018)

Al disminuir el desempleo incrementan las posibilidades de recursos económicos y promueve la inversión, ya que poca oferta laboral habiendo mucha demanda genera inflación, lo cual genera desconfianza e incertidumbre que conlleva al inversionista, emprendedor e innovador a no arriesgarse a invertir en la idea o desarrollo de negocio, producto o servicio.

Todos estos indicadores son constantemente analizados por los inversionistas, proveedores y los consumidores lo cual influye en el movimiento del mercado.

- **Social. -**

Desde hace un poco más de una década, el emprendimiento empresarial y social se ha convertido en la mayoría de los países, en un foco de mayor atención, optimismo y esperanza para gobiernos y diferentes agentes sociales, pasando de brindar formación y apoyo a capital semilla el cual ha sido importante, pero no suficiente, a ser hoy un soporte más integral y sinérgico, que involucra a actores como gobierno local, regional y nacional, quienes implementan las políticas públicas socioeconómicas y de emprendimiento, de tal manera que se brinden las condiciones necesarias para que el emprendimiento sea tema de práctica real en centros de estudios e investigaciones así como en universidades formando, motivando e incentivando a hacer empresa a través de diversos modelos asociativos, especialmente en torno a las cooperativas y a la economía social.

En este proceso se han vinculado no solo las entidades públicas sino también las privadas incrementándose así el apoyo a la creación de empresa a través de diversos programas, planes, proyectos y mecanismos como: desarrollo de unidades, aceleradores de emprendedores, incubadoras, entre otras. (Salinas Ramos & Osori Bayter, 2012)

El régimen de desarrollo y planificación del país relacionado al buen vivir, señala en el art 275, inc. tercero de la CRE., que "... requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen de sus derechos y ejerza responsabilidades en el marco de la interculturalidad, de respeto a sus diversidades y de la convivencia armónica de la naturaleza" complementando las disposiciones Constitucionales señalando como objetivos en el art 276 #7 el de "proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural" (Asamblea Nacional , 2008). Concluyendo en el art 284 #6 de la CRE la obligación de "impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo con respeto a los derechos laborales".

Pretende este modelo de negocios además de permitir el desarrollo productivo de la empresa, que los emprendedores respeten las mejores condiciones laborales para sus colaboradores, obligando o exigiendo que sus proveedores y asociados cumplan con los principios de responsabilidad social en sus actividades, respeten las

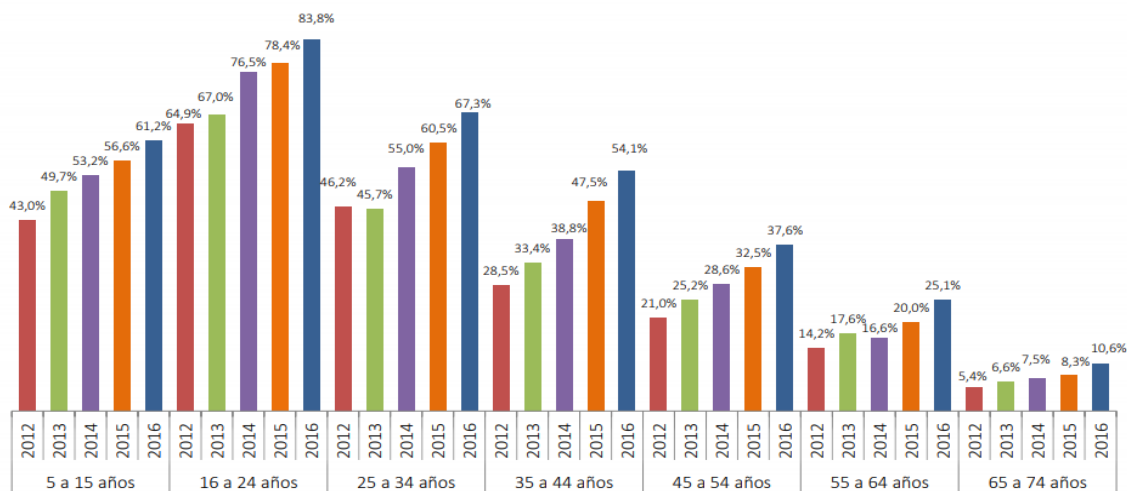
disposiciones legales y tributarias y sobre todo que cuenten con el talento humano en el marco de la relaciónes laborales establecidas en el Ecuador.

Un emprendedor se caracteriza por identificar problemas y resolverlos, se fija objetivos, controla su destino, busca prestigio y reconocimiento. La oferta de mano de obra, por lo general crece a un ritmo más acelerado de lo que crece la economía, por lo que resulta imposible poder ofrecer empleo a toda la población, esta incertidumbre económica a nivel mundial es cada vez más profunda, conduciendo a una alta problemática social; por lo tanto, los altos niveles de desempleo, y la baja calidad de los puestos de trabajo existentes han ido creando en las personas la necesidad de generar sus propios recursos, propiciar negocios adecuados, para pasar de ser empleados a ser emprendedores empresariales y garantizar una mejora en la calidad de vida de las personas. (Salinas Ramos & Osorio Bayter, 2012)

- **Tecnológico. -**

Se establece como deberes del Estado en el art 277 #6 de la CRE., “promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada” (Asamblea Nacional , 2008); y en lo relacionado a los objetivos de la política económica se señala la necesidad de “impulsar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional” disposición contemplada en el art 284 #2 (Asamblea Nacional , 2008).

Gráfico 8 Utilización Del Internet Por Grupos De Edades A Nivel Nacional

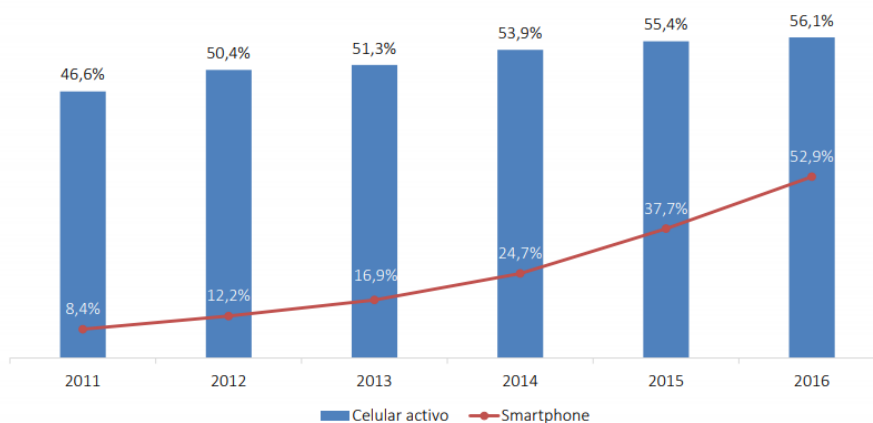


(INEC-Instituto nacional de estadística y censos, 2016)

En el 2016, ocho de cada diez jóvenes entre los 16 y 24 años de edad usaron internet, el grupo que le sigue esta entre 25 y 34 años que alcanzó el 67,3% de su población

(INEC-Instituto nacional de estadística y censos, 2016)

Gráfico 9 Porcentaje de Personas que tienen Smartphone a Nivel Nacional.



(INEC-Instituto nacional de estadística y censos, 2016)

En el 2016, la tendencia de teléfonos inteligentes creció enormemente 15,2 puntos del 2015 al 2016 al pasar del 37,7% al 52,9% de la población que cuenta con un celular activado.(INEC-Instituto nacional de estadística y censos, 2016)

Modelos Explicativos de Adopción de Tecnología

RESULTADOS ECUADOR



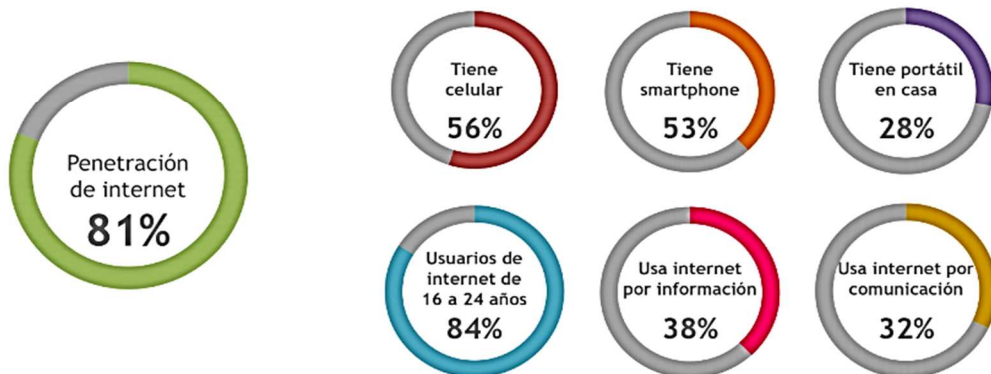
(Observatorio de Comercio Electronico de la Universidad Espiritu Santo, 2017)

Gráfico 11 Explicativo de la Adopción y Crecimiento de Tecnologías



Algunos datos de Ecuador

El crecimiento en penetración, uso de internet y tenencia de artículos tecnológicos es notorio, pero el desarrollo del alcance de la Web aún está en despegue.



(Observatorio de Comercio Electronico de la Universidad Espiritu Santo, 2017)

Gráfico 12 Explicativo del lento desarrollo de transacciones on-line.



(Observatorio de Comercio Electronico de la Universidad Espiritu Santo, 2017)

Es necesario contar con los avances informáticos, base de datos y equipos de apoyo a sus actividades, permitiendo el acceso a espacios empresariales que cuenten con sistemas de videoconferencias, salas de reuniones en que puedan desarrollar la innovación y creatividad del talento humano.

4.2. Atractividad de la Industria: Estadísticas de Ventas, Importaciones y Crecimientos en la Industria.

Desde el 2012 la industria de centro de negocios u oficinas virtuales en la ciudad de Guayaquil ha aumentado en la actualidad Guayaquil.

En el 2012 se contaba con los siguientes servicios inmobiliarios o mal llamados centro de negocios u oficinas virtuales:

1. ÁREA Centro de Negocios
2. Regus (Cadena Internacional)
3. Entrepreneur Business Center

4. Business Center.- Cámara de Comercio Guayaquil.

En la actualidad existen varias empresas en la industria de actividades administrativas y de apoyo de oficina que proveen servicios similares a los que ofrecen los centros de negocios ya mencionados, a continuación, se mencionan las empresas proveedoras de estos servicios y de servicios de coworking existente.

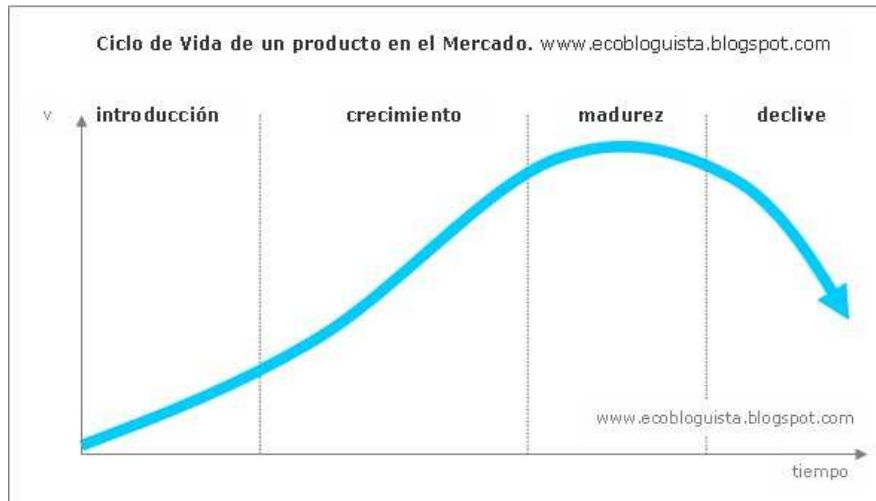
1. Regus (Cadena Internacional)
2. Business Center.- Cámara de Comercio Guayaquil.
3. Terminal Coworking.- Cámara de la Pequeña Industrias en asociación con Banana Lab.
4. Semgroup Media Lab
5. Innovis Coworking
6. Comadres Coworking
7. Yellow Place.- Kennedy Business Center
8. Networking803
9. Invernadero
10. Panal Coworking
11. Workshop Coworking
12. Centro de Emprendimiento e Innovación Guayaquil Emprende.- Municipalidad de Guayaquil
13. Central Worklab Coworking
14. Plataforma Coworking
15. Buro215 Coworking

Hace aproximadamente siete años solo existían tres empresas en esta industria ubicadas en la ciudad de Guayaquil, en diferentes sectores. Lo que hace de esta industria más atractiva ya que encontrarse en crecimiento da desde ya un aporte de confianza y credibilidad a este modelo de negocio, obteniendo Tottenham Coworking Center ventajas sobre las empresas ya mencionadas, debido a que cuenta con una propiedad muy amplia, patrimonio de la empresa, establecida en la ciudad de Guayaquil, en un sector comercial-empresarial privilegiado en Urdesa Central.

4.3. Análisis del Ciclo de Vida del Producto en el Mercado.

El ciclo de vida un producto o servicio es la evolución sufrida por las ventas, durante el tiempo que éste permanece en el mercado, el cual suele estar dividida por estas cuatro etapas:

Gráfico 13 Ciclo de Vida del Producto en el Mercado

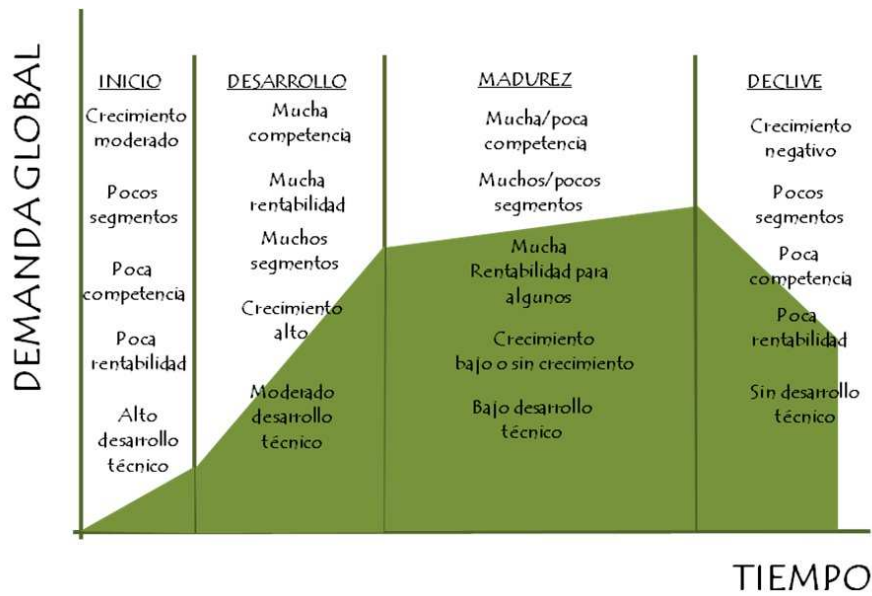


(e-economic international, 2014)

La empresa de servicios de coworking recién iniciaría a realizar sus actividades en la ciudad de Guayaquil, por ende, se encuentra en el ciclo de introducción en un mercado en etapa de crecimiento.

En esta etapa la necesidad a cubrir está plenamente identificada y los productos y servicios que la satisfacen han conseguido el nivel técnico suficiente para cumplir ese objetivo y aunque sigue siendo importante, el desarrollo técnico es menor que en la fase de inicio en el mercado. Los segmentos han crecido y también lo ha hecho la competencia atraída por el crecimiento del mercado que en esta fase es alto y por las expectativas de rentabilidad que también son altas. Es una etapa turbulenta que define la composición final del mercado y en la que es relativamente sencillo adquirir cuota de mercado al ser una etapa de expansión (Escuela Europea de Dirección y Empresa, 2014).

Gráfico 14 Ciclo de vida del Mercado



(Escuela Europea de Dirección y Empresa, 2014)

4.4. Análisis De Las Cinco Fuerzas Competitivas De Porter: Conclusiones De La Empresa Y Su Poder De Negociación.

Antes de desarrollar el análisis de Porter es preciso indicar el sector al cual se investiga: la industria que se analizará es la de actividades administrativas y de apoyo de oficina con codificación N821 (Dirección Regional Norte-DINOR, 2010)

Gráfico 15 Estructura jerárquica de la CIIU:



(Dirección Regional Norte-DINOR, 2010)

Elaborado por: La Autora

- **Amenaza de nuevos entrantes:**

En esta fuerza competitiva se determina cuáles son las barreras de entrada de este modelo negocio y que tan fácil o difícil es establecer esta idea de negocio en el mercado.

Barreras de Entrada:

- La elevada inversión inicial
- Encontrar una Ubicación estratégica comercial – empresarial asequible.
- El costo de adecuación.
- Selección de personal con relación de dependencia, es decir sueldos salarios
- Gastos administrativos
- Obtener los permisos de funcionamiento.
- Tener conocimiento sobre emprendimiento.

De acuerdo al análisis de las barreras de entrada de la industria se determina que este modelo de negocio tiene barreras de entrada o de introducción al mercado muy altas lo que causa que la amenaza se baja. Ya que uno de los factores de mayor peso tiene que ver con el factor económico para establecer la empresa.

- **Amenaza de posibles productos sustitutos:**

La amenaza de productos sustitutos tiene que ver con empresas o sitios que ofrecen servicios similares a los servicios que otorga la industria de coworking.

Entre estos servicios sustitutos se encuentran:

- Centro de emprendimientos municipales
- Oficinas virtuales
- Empresas de servicios inmobiliarios
- Oficinas propias
- Alquiler de oficinas amobladas
- Oficinas en casa

Al evidenciar que existen estos servicios sustitutos, se demuestra que esta es de amenaza media, el centro de emprendimiento es el que más se asemeja a los servicios de coworking, una de sus ventajas es que el precio es muy bajo, otorgan

unicamente espacio comunitario y capacitaciones. Las empresas de oficinas virtuales, servicios inmobiliarios, oficinas propias u alquiler de oficina tienen un costo elevado de mantenimiento y contratación de personal con relación de dependencia.

La amenaza mas peligrosa para la empresa de servicios de coworking son las oficinas en casa, ya que no cuesta nada mantenerlas, unicamente se necesitaria contatar personal en el caso de requerirlo.

Por ende se concluye que esta amenaza es media.

- **Poder de negociación de los proveedores:**

Si bien es cierto que el nivel de negociación con los proveedores es de suma importancia para poder definir la atractividad de la industria, por ello se debe determinar cuánto poder de negociación tiene los proveedores de esta industria.

- El propietario o la empresa propietaria del espacio físico donde se instala la empresa de coworking
- Los proveedores de los servicios básicos
- Proveedor de internet
- Proveedor de inmobiliario
- Proveedor de equipos informáticos para la empresa de coworking

De acuerdo a lo antes mencionado se demuestra que el poder de negociación de los proveedores es medio ya que el que mayor influencia tiene es el propietaria o empresa propietaria del espacio físico pues es de vital importancia para mantener establecer una empresa de coworking.

- **Poder de negociación de los clientes:**

Este poder de negociación nos indica la capacidad o poder del cliente para demostrar la atractividad de la industria, en el caso de la empresa de servicios de coworking se puede aseverar que el único poder del cliente es que tiene otras alternativas a su elección, ya que este modelo de negocio no requiere de la compra por volumen o por años.

Lo cual indica que esta amenaza o poder de los clientes es bajo.

o Rivalidad entre competidores existentes

Se podría decir que en la actualidad la rivalidad entre competidores es baja, ya que el servicio de coworking que proveerá la empresa se está introduciendo en un mercado en crecimiento, en la actualidad existen dos empresas legalmente conformadas en ciudad de Guayaquil, en la que se competiría por cierta parte del mercado, ya que el mercado real de la empresa son los nuevos emprendedores, egresados, recién graduados y emprendedores móviles, que buscan crear, innovar y establecer su negocio en el mercado ecuatoriano.

Conclusión:

Se ha analizado las cinco fuerzas de Porter y se obtuvo como resultado:

Tabla 12 Fuerzas de Porter

DESCRIPCIÓN	GRADO
Amenaza De Nuevos Entrantes	Baja
Amenaza De Posibles Productos Sustitutos	Media
Poder De Negociación De Los Proveedores	Baja
Poder De Negociación De Los Clientes	Baja
Rivalidad	Baja

Elaborado por: La autora

Lo que indica que la industria es atractiva, ya que la mayoría de las fuerzas son bajas.

4.5. Análisis De La Oferta.

4.5.1. Tipo De Competencia.

Existen cuatro tipos de competencia en el mercado:

1. **Competencia Perfecta:** Existen muchos sustitutos y se mantienen precios estandarizados
2. **El Mercado Monopolista:** Existe una sola empresa abasteciendo el mercado y es quien determina el precio.

3. **El Mercado en Oligopolio:** Existe el riesgo de una guerra de precios ya que en este mercado hay pocos competidores.
4. **El Mercado en Monopsonio:** El cliente determina el precio o tiene influencia sobre el precio del producto o servicio en este mercado.

La empresa de servicios de coworking se encuentra en el mercado oligopolio, en donde existen pocos competidores y cada uno de ellos tiene cierta capacidad de influir en las variables del mercado, tiene poder de mercado, pero a un nivel inferior al caso del monopolio.

- **Competencia directa:**

En la ciudad de Guayaquil existen algunos competidores directos, entre los más destacados y similares al presente trabajo de titulación se encuentran: Plataforma Coworking y Panal Coworking.

- **Competencia indirecta:**

La Cámara de Comercio de Guayaquil,
Centro de Emprendimiento de Guayaquil.
Innobis,
Semgroup media lab,
Terminal Cowork
Regus (una cadena internacional).

4.5.2. Marketshare: Mercado Real Y Mercado Potencial.

- **Mercado Real:**

Refiriéndose a la demanda real son los trabajadores móviles que adquieran los servicios de la empresa.

- **Mercado Potencial:**

Gráfico 16 Mercado Potencial



Elaborado por: La autora

La demanda potencial es todo aquello que cuenta con el poder económico para acceder rápidamente a los servicios que provee la empresa de servicios de coworking, así como multinacionales que no cuenten con instalaciones en el país, empresarios independientes u empresarios extranjeros que desean invertir en el país.

4.5.3. Características De Los Competidores: Liderazgo, Antigüedad, Ubicación, Productos Principales Y Línea De Precio.

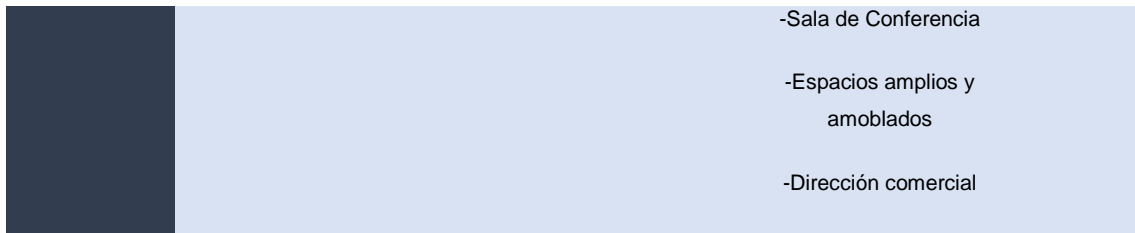
Se determinó la competencia directa mediante una exhaustiva investigación de observación directa e indirecta, la cual concluyó que en la ciudad de Guayaquil la empresa de servicios de coworking tiene dos destacados competidores directos:

- Plataforma Coworking
- Panal Coworking

Tabla 13 Características de los Competidores.

<u>EMPRESA</u>	<u>LIDERAZGO</u>	<u>ANTIGUEDAD</u>	<u>UBICACIÓN</u>	<u>PRODUCTOS</u>	<u>PRECIO</u>
<u>Plataforma</u>	Medio	2016	Guayaquil	-Programas de Capacitaciones	Medio

<u>Panal</u>	Medio	2016	Guayaquil	-Eventos Empresariales o comerciales	Medio
				-Internet de calidad.	
				-Comunidad de Coworkers	
				-Café ilimitado	
				-Frutas y agua	
				-Limpieza diaria	
				-Accesos 24/7	
				-Espacios colaborativos	
				-Oficinas Privadas	
				-Salas de Reuniones	
				-Sala de Conferencia	
				-Espacios amplios y amoblados	
				-Dirección comercial	
				-Programas de Capacitaciones	
				-Eventos Empresariales o comerciales	
				-Internet de calidad.	
				-Comunidad de Coworkers	
				-Café ilimitado	
				-Frutas y agua	
				-Limpieza diaria	
				-Accesos 24/7	
				-Espacios colaborativos	
				-Oficinas Privadas	
				-Salas de Reuniones	



Elaborado por: La autora

4.5.4. Benchmarking: Estrategia de los Competidores y Contra estrategia de la Empresa.

El Benchmarking es el proceso mediante el cual se recopila información y se obtienen nuevas ideas, para la comparación de aspectos de la empresa con los líderes o los competidores más fuertes del mercado (E-conomic International a/s, 2014), debido a que esta herramienta muy útil, permite comparar los estudios que emplean otros proyectos similares al presente modelo de negocio.

Los competidores directos más destacados del presente proyecto de titulación tienen estrategias similares entre ellos, debido a que el servicio de coworking que ofrecen estas dos empresas se está desarrollando en un mercado creciente.

Tanto la empresa Plataforma Coworking domiciliado en la ciudad de Guayaquil como las dos sedes de la empresa Panal Coworking en Guayaquil y Samborondón utilizan como estrategia de mercado la diversificación horizontal, incorporando productos y servicios que complementen la idea de negocio de estas empresas para lograr los fines trazados. Cuentan también con estrategias de promoción y comunicación, mediante medios electrónicos de los diferentes planes de servicios.

Plataforma Coworking:

La empresa Plataforma Coworking tiene apenas tres años de antigüedad; se encuentra en sector empresarial privilegiado en la avenida Miguel H. Alcivar, en el edificio Torre del Norte B local 1.

Servicios que ofrece Plataforma Coworking:

Gráfico 17 Servicios de Plataforma Coworking



* Depende del tipo de plan

(Plataforma Coworking, 2018)

El precio de los servicios depende del plan a elección, cuenta con un programa llamado “All inclusive” el cual el precio varía de acuerdo a las necesidades del cliente:

Gráfico 18 Plan de Servicio Enterprise de Plataforma Coworking

ENTERPRISE

Ideal para *Empresas.*

Nuestro Plan Enterprise es perfecto para empresas que quieran tener su espacio privado de oficina con todos los servicios y comodidades incluidas.

\$ 600 en adelante

- Espacio privado
- Horarios: 24/7
- 6 Horas de salas de reuniones
- Dirección Comercial
- Acceso a parqueo en el edificio (por un valor adicional)
- Todos los beneficios del coworking
- Acceso a todos los eventos de Plataforma
- Acceso a Mentoring
- Acceso a Rondas de Negocios & Pitch Nights
- Acceso a Inversionistas & Fondos de Inversión
- Acceso al programar E-Learning

(Plataforma Coworking, 2018)

Gráfico 19 Plan de Servicio Workspace de Plataforma Coworking

WORKSPACE

Ideal para *StartUps* y *Agencias pequeñas*.

Nuestro Plan Workspace te permite trabajar desde un escritorio propio con espacio de almacenamiento seguro y conectividad, pero en un espacio compartido.

💰 200

- Espacio fijo
- Horarios: 9am – 6pm de Lunes a Viernes
- 160 horas de coworking mensuales
- 4 horas para salas de reuniones al mes
- Archivador personal
- Beneficios del coworking
- Acceso a todos los eventos de Plataforma
- Acceso al programa E-Learning
- Acceso a Mentoring

(Plataforma Coworking, 2018)

Gráfico 20 Plan de Servicio Full Time de Plataforma Coworking

COWORKER FULL-TIME

Ideal para *Startups*, *Freelancers*, *Profesionales* y *Workaholics*.

Coworker full-time te permite trabajar en cualquier lugar del espacio abierto del coworking, a tiempo completo y con todas las herramientas que necesitas.

💰 180

- Espacio abierto
- Horarios: 9am – 6pm de Lunes a Viernes
- 160 horas de coworking mensuales
- 3 horas de salas de reuniones al mes
- Beneficios del coworking
- Acceso a todos los eventos de Plataforma
- Descuentos al programa E-Learning
- Acceso a Mentoring

(Plataforma Coworking, 2018)

Gráfico 21 Plan de Servicio Part Time de Plataforma Coworking

COWORKER PART-TIME

**Ideal para Freelancers,
Profesionales, Teletrabajadores y
Nómadas Digitales.**

Nuestro Plan Part-time te da la oportunidad de conectarte con la comunidad de Plataforma. Está diseñado para profesionales que trabajan a distancia y a medio tiempo. Ven y selecciona la ubicación que te inspire.

💰 120

- Espacio abierto
- Horarios: 9am – 6pm de Lunes a **Viernes**
- 80 horas de coworking mensuales
- 2 horas para salas de reuniones al mes
- Beneficios del coworking
- Acceso a todos los eventos de Plataforma
- Descuentos al programa E-Learning

(Plataforma Coworking, 2018)

Panal Coworking:

La empresa Panal Coworking en la actualidad tiene dos localidades, una en el Cantón Guayaquil ubicada en el edificio Sky Building atrás del hotel Holiday Inn y otra en el Cantón de Samborondón ubicada en el edificio del Portal atrás del Centro Comercial Village.

Servicios:



Gráfico 22 Servicio de Panal Coworking.

- | | | | |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| ✓ Internet de Alta Velocidad | ✓ Servicio de Limpieza | ✓ Sala de Reuniones | ✓ Casilleros |
| ✓ Impresora y Copiadora | ✓ Instalaciones Seguras | ✓ Espacio de Eventos | ✓ Phone Booth |
| ✓ Café y Té Ilimitado | ✓ Estacionamiento Público y Privado | ✓ Materiales de Oficina de Cortesía | ✓ Recepción |
| ✓ Descuento y Beneficios | ✓ Mobiliario de ATU | ✓ Bebidas y Snacks de Cortesía | ✓ Terrazas |

(Panal Coworking, 2019)



Planes y precios de Panal Coworking:

Gráfico 23 Plan de Servicios Mi Office y Mi Desk de Panal Coworking.

	
Mi Office Desde \$500/mes	Mi Desk \$200/mes
<i>Oficina privada amoblada con escritorio y gavetero</i>	<i>Escritorio asignado con gavetero y casillero</i>
Perfecto para PYMEs o microempresas que necesitan un espacio propio para su equipo, sin tener que preocuparse de la gestión administrativa y costos de una oficina.	Estratégico para profesionales independientes o freelancers buscando un espacio fijo que quieren consolidar su red profesional.
Acceso de 8h00 a 22h00	Acceso de 8h00 a 22h00
12hrs de sala de reuniones	8hrs de sala de reuniones

(Panal Coworking, 2019)

Gráfico 24 Plan de Servicios In Panal y Day Pass de Panal Coworking

	
In Panal \$100/mes	Day Pass \$15/día
<i>Puesto de trabajo en el área de coworking con casillero</i>	<i>Pase diario de trabajo en el área de coworking</i>
Preciso para profesionales independientes o emprendedores que desean trabajar en su negocio, ser productivos y aprovechar los beneficios del networking.	Ideal para los que buscan escapar de casa o del ruido de una cafetería y aprovechar el día trabajando con café ilimitado y sin distracciones.
Acceso de 9h00 a 18h00	Acceso de 9h00 a 18h00
4hrs de sala de reuniones	Reserva la sala de reuniones por \$10/hr

(Panal Coworking, 2019)

Panal Coworking es una empresa es lo suficientemente grande y rentable, que se encuentra en posición de ejercer presión sobre sus proveedores, lo cual le ha permitido desarrollar alianzas estratégicas para otorgar un descuento a usuarios, indistintamente del paquete promocional de su elección, otorgándole esta estrategia un plus a la empresa.

Gráfico 25 Proveedores de Panal Coworking



(Panal Coworking, 2019)

Debido a que la empresa de servicios de coworking está en etapa de introducción en un mercado en crecimiento, se toma como principal estrategia la de penetración en el mercado, desarrollando un listado de servicios que ofrecerá la empresa a un precio de introducción por el periodo de un año, asimismo elaborará diferentes planes de servicios basada en los Atributos de Valor de Tottenham Coworking Center, Mas Valor por Menos Precio, que le permitirá atacar varios segmentos de mercado y mantenerse con el precio más bajo de la industria otorgándole al usuarios más y mejores servicios de calidad a un precio muy cómodo y asequible, para lograr alcanzar su mercado meta en menos de cinco años. Se destacarán los servicios de diferenciación para lograr captar más atención.

Para lograr ejecutar esta estrategia de penetración sobretodo en medios digitales se contará con un amplio presupuesto para su ejecución.

4.6. Análisis De La Demanda.

4.6.1. Segmentación De Mercado.

Los especialistas en marketing empiezan por dividir al mercado en segmentos. Identifican y perfilan a grupos distintos de compradores que podrían preferir o requerir mezclas variadas de productos y servicios mediante el examen de diferencias

demográficas, psicográficas y conductuales entre los compradores. (Kotler & Keller, 2012)

La segmentación del mercado corresponde a los emprendedores y emprendedoras que deseen y necesiten acceder a las instalaciones de la empresa de servicios de coworking y beneficiarse de los servicios de esta empresa.

4.6.2. Criterio de Segmentación.

Tabla 14 Criterios de Segmentación

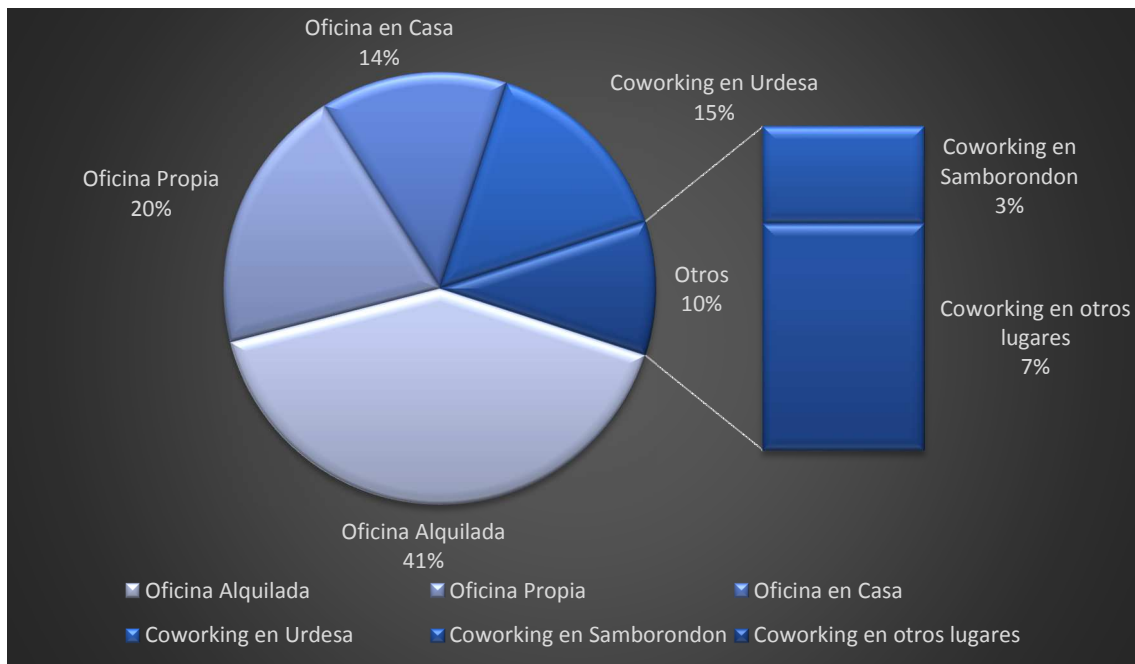
<p style="text-align: center;"><u>GEOGRÁFICA</u></p> <p>Provincia: Guayas.</p> <p>Cantón: Guayaquil.</p> <p>Ubicación: Urdesa Central.</p> <p>Sectores beneficiados: Urdesa Norte, Urdenor II, antigua Kennedy, Urbanor, Lomas de Urdesa, Bellavista, Ceibos, ciudad del Bolivariana, entre otros sector cercanos.</p>	<p style="text-align: center;"><u>DEMOGRÁFICA</u></p> <p>Género: Hombres y mujeres</p> <p>Edad: Entre 21 a 40 años</p> <p>Educación: Bachiller, cursando tercer nivel o profesional.</p>
<p style="text-align: center;"><u>PSICOGRÁFICA</u></p> <p>Jóvenes recién graduados y adultos con ideas innovadoras e intención de emprender.</p>	<p style="text-align: center;"><u>CONDUCTUAL</u></p> <p>Personas, usuarios o grupos de emprendedores que requieran de una empresa servicios de coworking, que deseen pertenecer a una comunidad de coworkers y sobretodo que estén dispuestos a asumir riesgos para emprender su propio negocio.</p>

Elaborado por: La autora

4.6.3. Selección de Segmentos.

El segmento seleccionado para el presente proyecto de titulación se realiza en el sector de Urdesa Central de Cantón Guayaquil de la Provincia del Guayas; hombres y mujeres entre 21 a 40 años, de un estrato económico medio, medio-alto y alto, los usuarios de la empresa son jóvenes recién graduados o desempleados con deseos de emprender, adultos desempleados o empresarios con ideas innovadoras dispuestos a emprender, renovar o innovar su negocio.

Gráfico 26 Segmentos



Elaborado por: La autora

4.6.4. Perfiles de los Segmentos.

- Hombres y mujeres entre 22 a 40 años
- Estrato social medio, medio-alto y alto
- Sector Comercial del Cantón Guayaquil
- Jóvenes recién graduados
- Jóvenes con intención de emprender
- Adultos desempleados

- Pequeños empresarios con ideas innovadoras
- Medianos empresarios con ideas innovadoras

4.7. Matriz Foda.

Tabla 15 Matriz FODA

Matriz FODA	<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>
	-Excelente servicio personalizado. -Personal altamente capacitado -Precios competitivos. -Espacio físico propio agradable y armónico.	-Empresa nueva, sin trayectoria. -Marca no reconocida. -Empresa con poca experiencia en el sector.
<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>F+O</u>	<u>D+O</u>
-Servicio innovador, nuevo y novedoso. -Mercado en crecimiento. -Posibilidad de expansión	-Mantener en constante entrenamiento y capacitación a los empleados para brindar un excelente servicio. -realizar promociones y membresías que faciliten el acceso a la empresa de servicio de coworking. -tener profesionales de confianza que supervisen el correcto funcionamiento de las diferentes áreas de la empresa.	-Motivar a los empleados y proveedores a mejor día a día. -Buscar satisfacer al cliente de acuerdo a sus requerimientos.
<u>AMENAZAS</u>	<u>F+A</u>	<u>D+A</u>
-Que se copie la temática o idea de negocio. -Que el mercado objetivo no participe.	-Establecer excelentes relaciones con los clientes y de esta manera construir su lealtad. -Caracterizarse por la calidad del servicio que se ofrece.	-Realizar innovaciones tanto en las instalaciones como en los servicios que se provee. -Realizar campañas de marketing para posesionarse en la mente del consumidor.

Elaborado por: La autora

4.8. Investigación de Mercado.

4.8.1. Método.

Los métodos de investigación, que se utilizan para el presente trabajo de titulación son la investigación exploratoria y la investigación descriptiva, ya que se necesita realizar estudios detallados tanto cualitativos como cuantitativos de un tema poco estudiado, para de esta manera aportar a la sociedad con una investigación apegada a la realidad tanto económica, social, ecológica y gubernamental del país.

4.8.2. Diseño de la Investigación.

4.8.2.1. Objetivos de la Investigación: General y Específicos (Temas que desean ser investigados).

Objetivo General:

- Cuantificar la demanda de la empresa de coworking

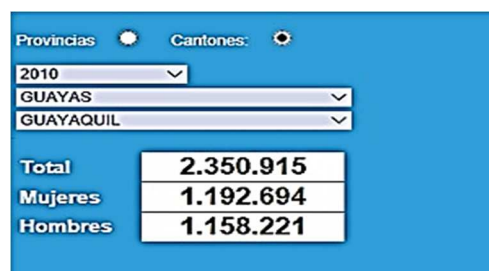
Objetivo Específico:

- Identificar las necesidades del Usuario
- Determinar el nivel de aceptación de la propuesta.
- Detallar los servicios que proveerá la empresa de coworking.
- Definir lista de precios de los servicios que proveerá la empresa de coworking.

4.8.2.2. Tamaño de la muestra.

Según el resultado de los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo realizado en la ciudad de Guayaquil

Gráfico 27 Resultado De Censo De La Población



Provincias		Cantones	
2010			
GUAYAS			
GUAYAQUIL			
Total		2.350.915	
Mujeres		1.192.694	
Hombres		1.158.221	

(INEC- Instituto Nacional de Estadística y Censo , 2010)

Gráfico 28 Perfil Económico del Cantón Guayaquil



(INEC- Instituto Nacional de Estadística y Censo , 2010)

El resultado del Censo Nacional Económico realizado por la INEC en julio 2011, al cual se refiere que dicho censo es un conteo de todas las unidades económicas que conforman el sector productivo, su ubicación y así como sus características principales, que se llevó a cabo mediante una serie de visitas a los establecimientos económicos, el cual expone como resultado que en el cantón Guayaquil existen 88.913 establecimiento económicos.

Para continuar con el desarrollo de la presente propuesta de titulación se debe definir el tamaño de la muestra, por ellos se necesita levantar información cuantificable que proyecte la información requerida. se inicia buscando información en la Superintendencia de compañías sobre las compañías constituidas y domiciliadas en promedio por año, en la ciudad de Guayaquil son 2.681 en Guayaquil. (SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS, VALORES Y SEGUROS, 2017)

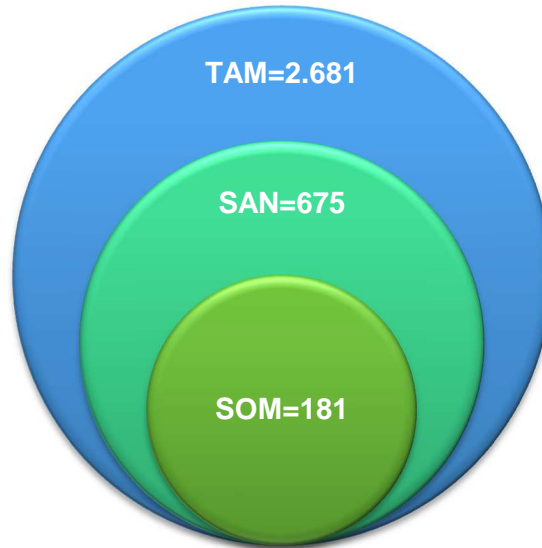
Este indicador es muy importante para valorar el mercado, el cual definiremos como el TAM, es decir el mercado total o direccionable es de 2.681 empresas creadas anualmente en la ciudad de Guayaquil.

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se utiliza varios métodos de investigación, lo que permite avanzar favorablemente la investigación, entre estos métodos se destaca la observación directa, el cual nos faculta conocer de cerca los modelos de negocios que ya existen y no depender de fuentes secundarias únicamente, por ello se puede precisar que en la ciudad de Guayaquil existen 15 empresas de coworking, para calcular el tamaño del SAM ser requiere obtener un número promedio de usuarios o coworkers y multiplicar ese valor para las empresas de coworking ya existentes en la ciudad de Guayaquil, de esta manera precisamos que le tamaño del SAM es de 675.

El SOM se refiere al mercado que se puede conseguir o el mercado obtenible útil, es importante determinar este mercado, ya que sirve para valorar el potencial a corto o mediano plazo de la empresa de servicios de coworking, se valora el SOM de

manera muy realista, utilizando nuestra capacidad de usuarios, es decir el SOM de la empresa de servicios de coworking es 181 coworkers.

Gráfico 29 TAM, SAN y SOM



Elaborado por: La autora

4.8.2.3. Técnica de recogida y Análisis de datos.

Para realizar la obtención y análisis de datos el enfoque de la investigación será mixta, como se mencionó antes, es decir cualitativa y cuantitativa.

En el presente trabajo de titulación se utilizarán las siguientes técnicas de recogida:

- **Investigación documental** recabando información de estudios, documentos, libros, fotografías e información ya existen.
- **La observación directa** el cual nos permitirá conocer de cerca los modelos de negocios ya existentes y no depender de fuentes secundarias únicamente.
- **Entrevistas** conociendo y estudiando las experiencias de las personas.
- **Encuestas** se realizará a un número representativo de la población para la investigación.

El análisis de la información se realizará con la ayuda de Microsoft Excel, mediante tabulaciones, cuadros y datos que reflejen el resultado de la investigación.

4.8.2.3.1. Exploratoria (Entrevista Preliminar, observación, Grupo focal,etc.)

Mediante los métodos de investigación y análisis de recogida, se ha podido elaborar varios formatos de preguntas el cual será utilizado para entrevistas a gerentes, administradores o representantes de sitios similares de coworking; formato de entrevistas a usuarios o ex usuarios de centros de coworking, y el formato de las encuestas que se realizarán a una población relevante y representativa del presente trabajo de titulación.

ENTREVISTAS:

ENTREVISTA A ADMINISTRADORES

Nombre:

Cargo que ocupa dentro del sitio de coworking:

¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta empresa de coworking?

¿Cuáles son sus funciones?

¿Cuál es el nicho de mercado de la empresa?

¿Hacia qué target se dirigen?

¿Cuáles son los servicios que este sitio de coworking provee?

¿Cuáles son los servicios más demandados?

¿Cuáles son los horarios de atención al público?

¿Aproximadamente cuantos usuarios tiene la empresa?

¿Cuál es el tiempo promedio de estadía de un coworker en la empresa de coworking?

¿Qué porcentaje de los emprendimientos desarrollados han sido más exitosos?

ENTREVISTA A USUARIOS

Nombre:

Edad:

Profesión:

¿A qué se dedica?

¿Qué lo motiva a buscar una empresa de coworking?

¿Qué tan satisfecho está con la ubicación del sitio de coworking?

¿Cuál ha sido su tiempo de permanencia en este sitio de coworking?

¿Ha utilizado usted antes otro sitio de coworking? ¿Por qué se cambió?

¿Qué servicios le provee la empresa de coworking?

¿Qué servicios son para usted indispensables?

¿Qué servicios le gustaría que la empresa le provea o implemente?

¿Se siente bien con el trabajo colaborativo?

¿Le agrada pertenecer a una comunidad de coworkers?

¿Qué criterios utilizó para seleccionar el sitio de coworking a donde asiste?

ENCUESTA

1. **¿Qué edad tiene? Seleccione en que rango de edad se encuentra.**

- Entre 20 a 30 años
- Entre 31 a 40 años
- Entre 41 a 50 años
- Entre 51 a 60 años
- Entre 61 a 70 años
- Otros

Edad:

2. **¿Cuál es su sexo?**

- Femenino
- Masculino

3. **¿Tienes empleo? En caso de que su respuesta sea No, indique en el recuadro el por qué.**

- Si
- No (¿por qué no?)

4. **¿A qué actividad laboral se dedica? Seleccione una opción, en caso de selecciona la actividad Otros, señale en el recuadro a qué actividad laboral se dedica.**

- Estudiante universitario
- Trabajo independiente
- Trabajo de dependiente
- Trabajador móvil
- En búsqueda de emprender
- Otros

5. ¿Qué tan dispuesto estaría a emprender su propio negocio? Seleccione una respuesta.

- Totalmente Dispuesto
- Muy Dispuesto
- Indiferente
- Poco Dispuesto
- Nada Dispuesto

6. ¿Qué te impide tener tu propio negocio? Seleccione una opción, en caso de que su respuesta sea Otros, indique en el recuadro a que se refiere.

- Falta de Liquidez
- Falta de tiempo
- No cuentas con una oficina, local o lugar de trabajo
- Otros (por favor determinar)

7. ¿Qué tanto conoce de los sitios de coworking? Seleccione una de las opciones múltiples.

- Mucho
- Poco
- Muy Poco
- Nada

8. ¿Qué servicios cree necesarios que debería proveer una empresa de coworking? Enumere cinco servicios en orden de importancia.

- Mesas de trabajo múltiples
- Oficinas privadas
- Salones para eventos empresariales
- Sala de reuniones
- Estacionamiento privado
- Domicilio empresarial
- Recepcionista

9. ¿Qué tan dispuesto estaría a utilizar los servicios de un coworking? Seleccione una respuesta.

- Totalmente Dispuesto
- Muy Dispuesto
- Indiferente
- Poco Dispuesto
- Nada Dispuesto

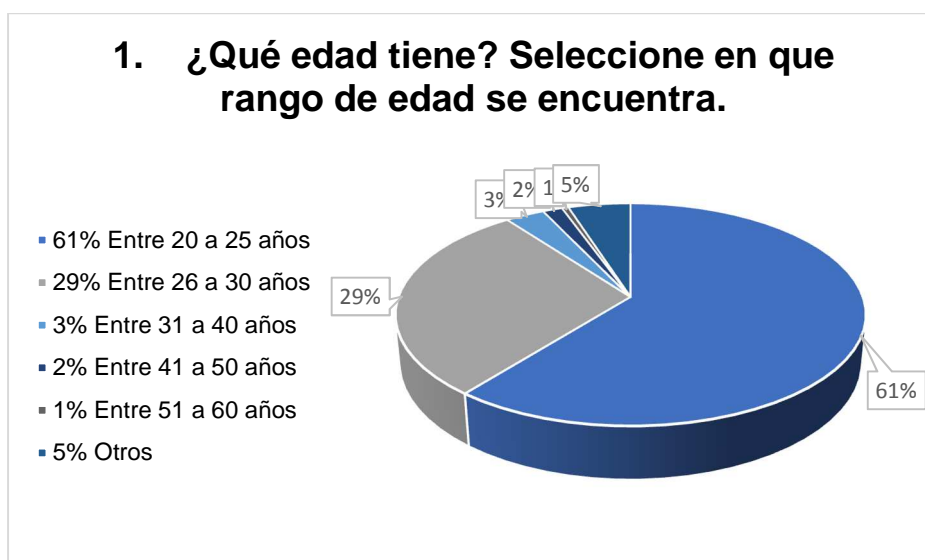
4.8.2.3.2. Concluyente (Encuesta).

De acuerdo al estudio cuantitativo realizado a representantes, usuarios y las encuestas correspondientes a la muestra del tamaño de la población del presente trabajo de titulación, la cual ha facultado información valiosa para continuar con el desarrollo de la propuesta concluye:

4.8.2.3.3. Análisis de Datos.

El análisis de los datos que se analiza, son resultado de encuesta realizada a 382 personas, dentro y en los alrededores de las instituciones educativas de tercer nivel.

Gráfico 30 Primera pregunta de la encuesta realizada



Elaborado por: La Autora

Tabla 16 Primera pregunta de la encuesta realizada

1. ¿Qué edad tiene? Seleccione en que rango de edad se encuentra.

61% Entre 20 a 25 años	232	61
29% Entre 26 a 30 años	111	29
3% Entre 31 a 40 años	12	3
2% Entre 41 a 50 años	6	2
1% Entre 51 a 60 años	2	1

5% Otros

19 5

Edad:18-19

382 100

Elaborado por: La Autora

De treientos ochenta y dos encuestados el 5% tienen entre dieciocho y diecinueve años, el 61% entre veinte y veinticinco años, el 29% entre veintiséis y treinta años, el 3%, 2% y 1% que se encuentra en el gráfico corresponde a edades más adultas.

Gráfico 31 Segunda Pregunta de la encuesta realizada



Elaborado por: La Autora

Tabla 17 Segunda pregunta de la encuesta realizada

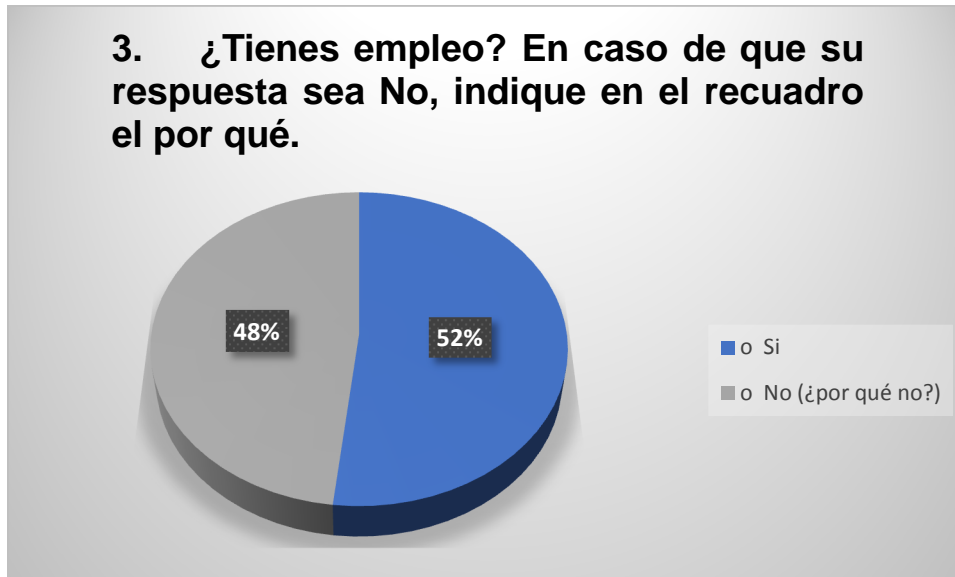
2. ¿Cuál es su sexo?

<input type="radio"/> Femenino	226	59
<input type="radio"/> Masculino	156	41
	382	100

Elaborado por: La autora

El 59% de la población encuesta es de sexo femenino, mientras que el 41% de los entrevistados son de sexo masculino.

Gráfico 32 Tercera pregunta de la encuesta realizada



Elaborado por: La autora

Tabla 18 Tercera pregunta de la encuesta realizada

3. ¿Tienes empleo? En caso de que su respuesta sea No, indique en el recuadro el por qué.

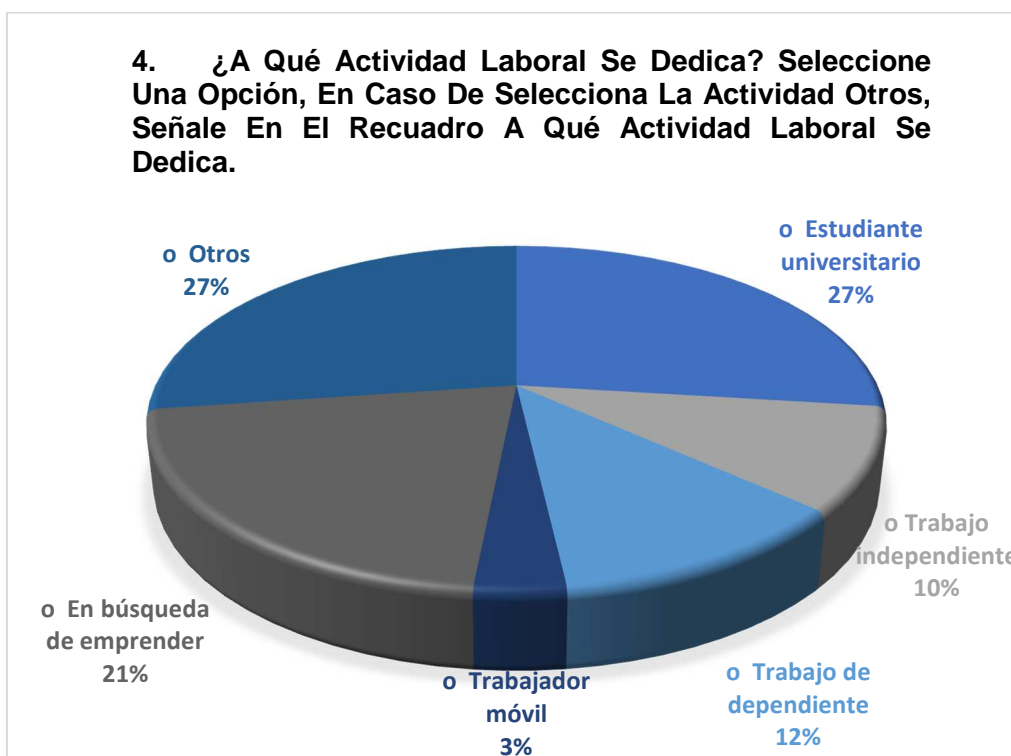
<input type="radio"/> Si	198	52
<input type="radio"/> No (¿por qué no?)	184	48
	382	100

Porque estudian y/o porque no encuentran trabajo

Elaborado por: La autora

De los trescientos ochenta y dos encuestadas el 52% trabajan, el 48% no trabaja, debido a que estudian tiempo completa en la universidad y otros porque no encuentran trabajo.

Gráfico 33 Cuarta pregunta de la encuesta realizada



Elaborado por: La autora

Tabla 19 Cuarta pregunta de la encuesta realizada

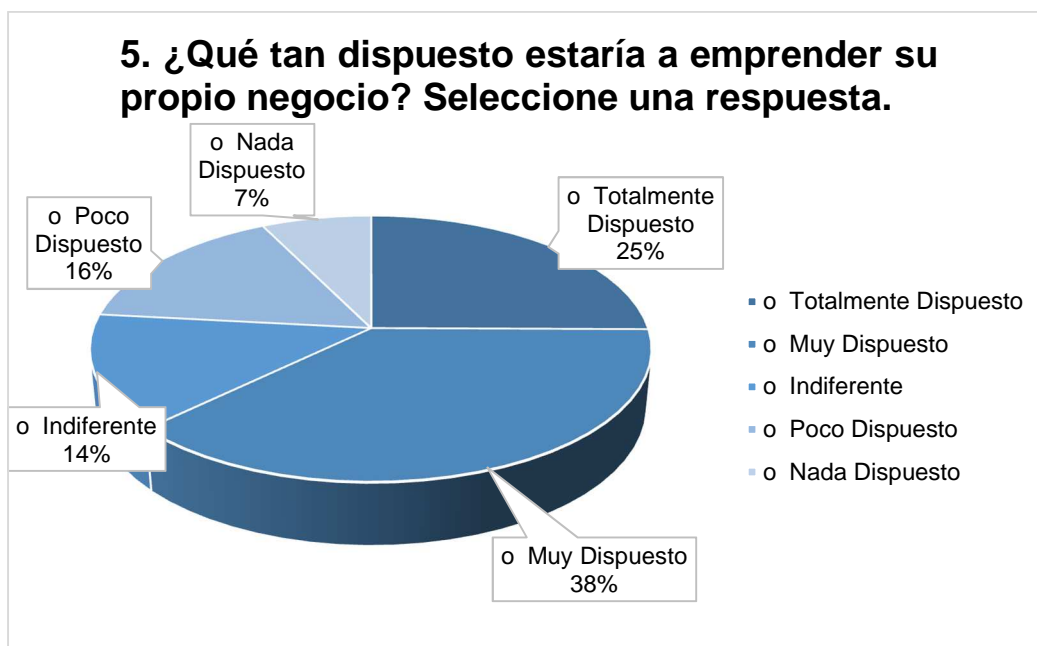
4. ¿A qué actividad laboral se dedica? Seleccione una opción, en caso de seleccionar la actividad Otros, señale en el recuadro a qué actividad laboral se dedica.

<input type="radio"/> Estudiante universitario	103	27
<input type="radio"/> Trabajo independiente	37	10
<input type="radio"/> Trabajo de dependiente	44	12
<input type="radio"/> Trabajador móvil	13	3
<input type="radio"/> En búsqueda de emprender	81	21
<input type="radio"/> Otros	104	27
Estudia y trabaja	382	100

Elaborado por: La autora

De las 198 personas que tienen trabajo se encuentran en la siguiente modalidad: el 10% trabajo independiente, el 12% trabajo dependiente, el 3% trabajador móvil y el 27% trabaja y estudia. De las 184 personas que no tienen trabajo, el 27% se dedica únicamente a estudiar y el 21% se encuentra buscando trabajo o en búsqueda de emprender.

Gráfico 34 Quinta pregunta de la encuesta realizada



Elaborado por: La autora

Tabla 20 Quinta pregunta de la encuesta realizada

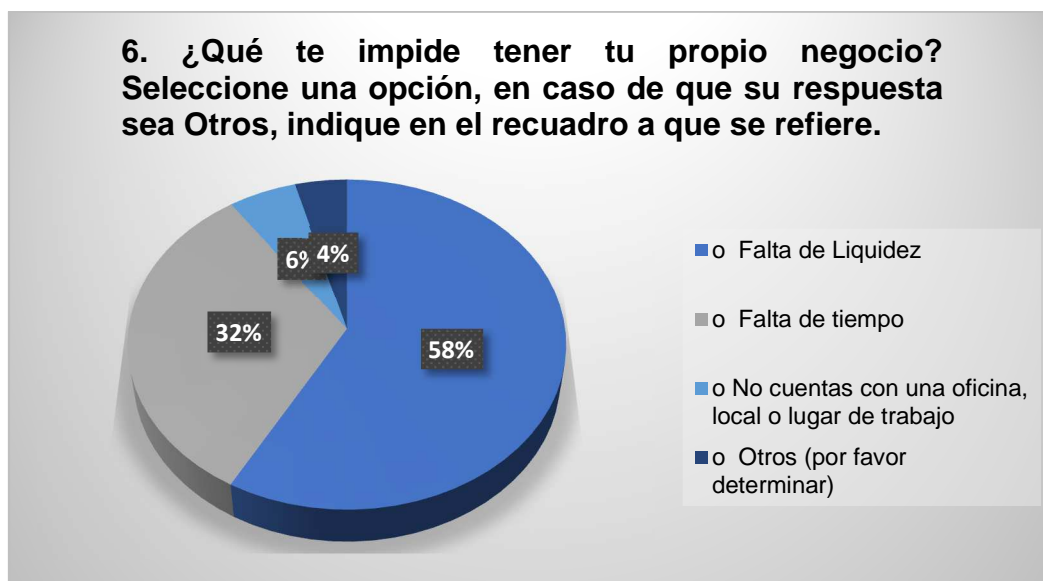
5. ¿Qué tan dispuesto estaría a emprender su propio negocio? Seleccione una respuesta.

<input type="radio"/> Totalmente Dispuesto	96	25
<input type="radio"/> Muy Dispuesto	144	38
<input type="radio"/> Indiferente	53	14
<input type="radio"/> Poco Dispuesto	61	16
<input type="radio"/> Nada Dispuesto	28	7
	382	100

Elaborado por: La autora

La mayoría de las personas están dispuestas a emprender, pero se detienen por algunas limitaciones: 38% muy dispuesto a emprender, 25% totalmente dispuesto a emprender, 16% poco dispuesto a emprender, 14 % indiferente y el 7% nada dispuestos a emprender

Gráfico 35 Sexta Pregunta de la encuesta realizada



Elaborado por: La autora

Tabla 21 Sexta Pregunta de la encuesta realizada

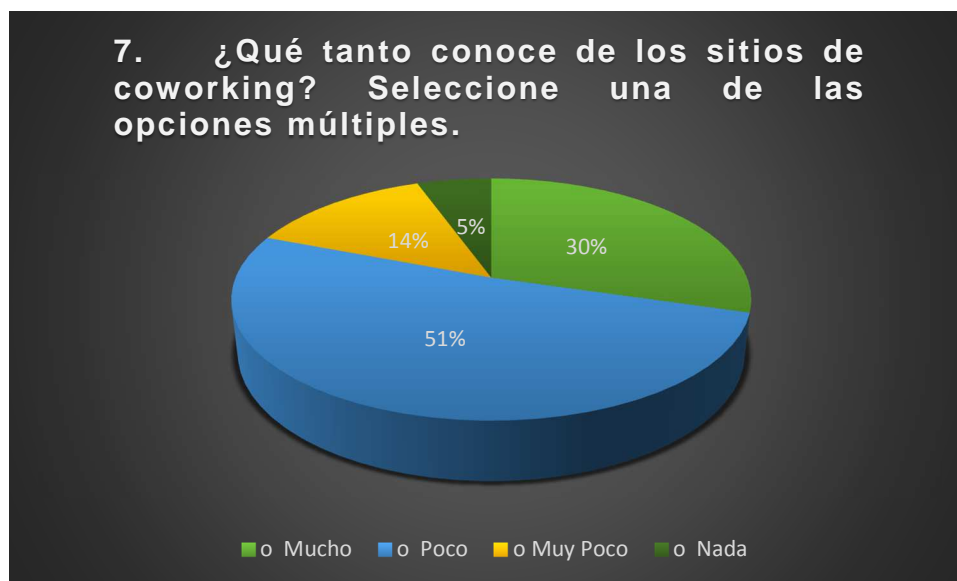
6. ¿Qué te impide tener tu propio negocio? Seleccione una opción, en caso de que su respuesta sea Otros, indique en el recuadro a que se refiere.

<input type="radio"/> Falta de Liquidez	222	58
<input type="radio"/> Falta de tiempo	123	32
<input type="radio"/> No cuentas con una oficina, local o lugar de trabajo	21	5
<input type="radio"/> Otros (por favor determinar)	16	4
Inestabilidad jurídica	382	100

Elaborado por: La autora

La mayor razón por la cual muchas personas se detienen a emprender es la falta de liquidez representada por el 58% del tamaño de la muestra, el 32% es falta de tiempo, el 5% porque no cuentan con oficina, local o algún lugar de trabajo y el 4% se detienen por inestabilidad jurídica.

Gráfico 36 Séptima pregunta de la encuesta realizada



Elaborado por: La autora

Tabla 22 Séptima pregunta de la encuesta realizada

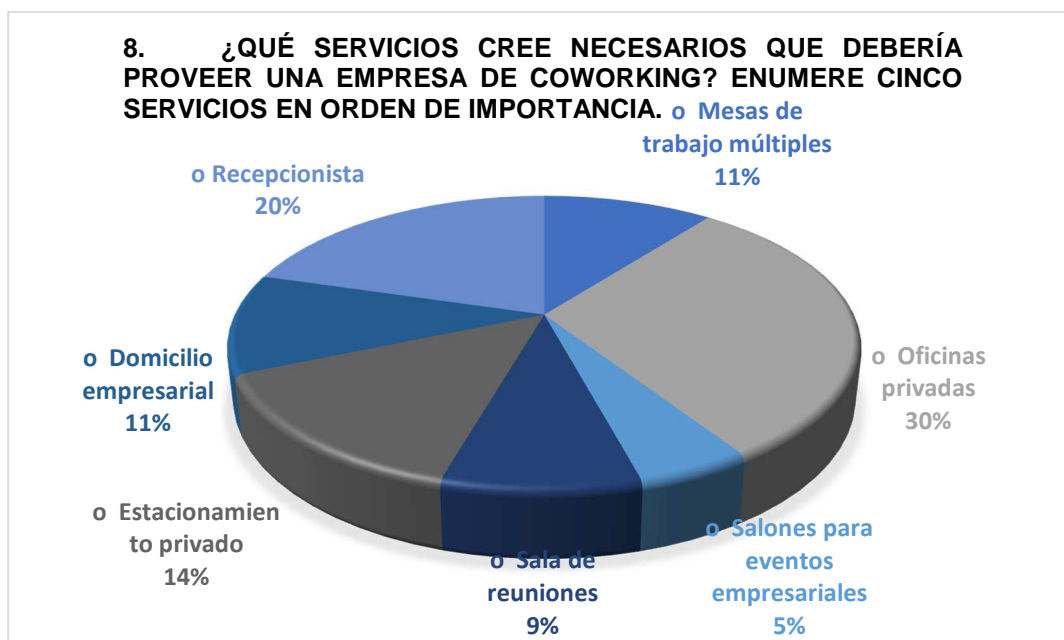
7. ¿Qué tanto conoce de los sitios de coworking? Seleccione una de las opciones múltiples.

<input type="radio"/> Mucho	113	30
<input type="radio"/> Poco	196	51
<input type="radio"/> Muy Poco	52	14
<input type="radio"/> Nada	21	5
	382	100

Elaborado por: La autora

En esta investigación de mercado se demuestra que mayormente entre los jóvenes hay más conocimiento sobre este modelo de negocio, pero no a su totalidad 51% conoce poco, 30% conoce mucho, 14% conoce muy poco y el 5% no conoce nada sobre este modelo de negocio

Gráfico 37 Octava pregunta de la encuesta realizada



Elaborado por: La autora

Tabla 23 Octava pregunta de la encuesta realizada

8. ¿Qué servicios cree necesarios que debería proveer una empresa de coworking? Enumere los cinco servicios en orden de importancia.

<input type="radio"/> Mesas de trabajo múltiples	40	10
<input type="radio"/> Oficinas privadas	116	30
<input type="radio"/> Salones para eventos empresariales	19	5
<input type="radio"/> Sala de reuniones	33	9
<input type="radio"/> Estacionamiento privado	54	14
<input type="radio"/> Domicilio empresarial	42	11
<input type="radio"/> Recepcionista	78	20
	382	100

Elaborado por: La autora

Los servicios con mayor importancia son:

1. Oficinas Privadas con 30%
2. Recepcionistas con 20%
3. Estacionamiento Privado con 14%
4. Domicilio Empresarial con 11%
5. Mesas de trabajo multiple con 10%

- 6. Sala de reuniones con 9%
- 7. Salón para eventos empresarias con 5%

Gráfico 38 Novena pregunta de la encuesta realizada

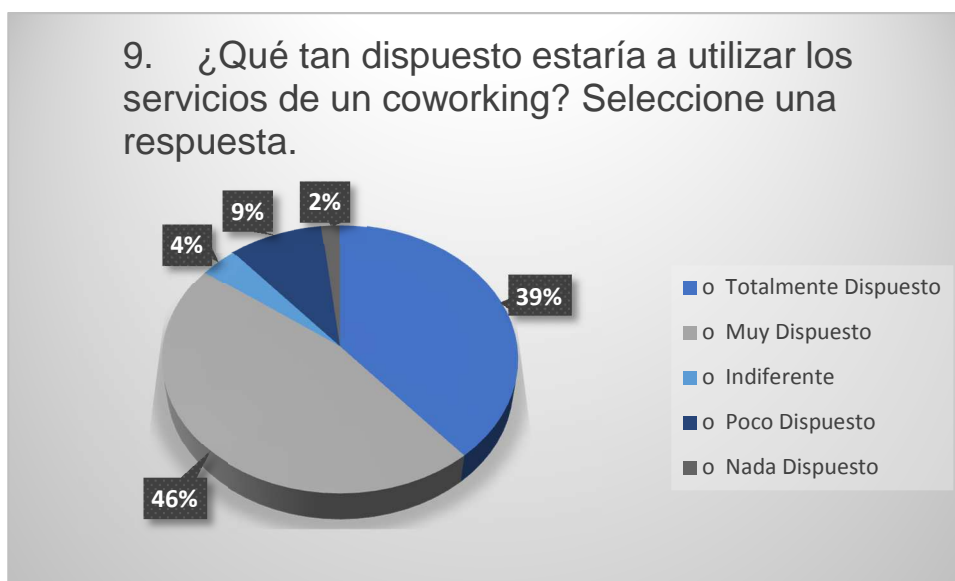


Tabla 24 Novena pregunta de la encuesta realizada

9. ¿Qué tan dispuesto estaría a utilizar los servicios de un coworking? Seleccione una respuesta.

o Totalmente Dispuesto	148	39
o Muy Dispuesto	177	46
o Indiferente	14	4
o Poco Dispuesto	36	9
o Nada Dispuesto	7	2
	382	100

El nivel de aceptación del presente modelo de negocio es bastante alto, el 94% se encuentra dispuesto a utilizar la empresa de servicio de coworking.

4.8.2.4. Resumen e interpretación de Resultados.

La presente investigación muestra la aceptación del mercado sobre el modelo de negocio y las necesidades a cubrir, priorizando servicios y requerimientos de la población, lo cual faculta la viabilidad del proyecto.

4.8.3. Conclusiones de la Investigación de Mercado.

Facilita desarrollar estrategias de marketing específicas para introducir el modelo de negocio en la mente de los clientes, de esta manera se romperá los paradigmas de las oficinas tradicionales y el trabajo independiente.

Con el resultado de la investigación de mercado se logra elaborar estrategias de precio y planes de servicios para la empresa. Se determina grandes ventajas competitivas, a las que se le dará mucho énfasis en la publicidad como beneficios y servicios adicionales, esperando se consiga la ocupación del 60% de la capacidad instalada de Tottenham Coworking Center.

4.8.4. Recomendaciones de la Investigación de Mercado.

De acuerdo a los resultados de la investigación de mercado se recomienda estrategias de marketing y mercadeo muy agresivas sobre todo en dar a conocer los servicios del modelo de negocio, las ventajas competitivas y beneficios de Tottenham Coworking Center.

CAPÍTULO 5

PLAN DE MARKETING

CAPÍTULO 5

PLAN DE MARKETING.

5.1. Objetivo: General y Específico.

- **Objetivo General:**

Introducir al mercado a la empresa de servicios de coworking en la ciudad de Guayaquil.

- **Objetivos Específicos:**

- Desarrollar estrategias de marketing que permitan introducir la empresa de servicios de coworking en el mercado.
- Elaborar listado de precios y paquetes promocionales de los servicios que ofrece la empresa de servicios de coworking.
- Conseguir ocupación de 60% de mi capacidad instalada.
- Logar tasas de satisfacción del coworkers del 95% durante el primer año de funcionamiento.

5.1.1. Mercado Meta.

El mercado meta del presente trabajo de titulación son los hombres y mujeres entre 21 a 40 años, de un estrato económico medio, medio-alto y alto, los usuarios de la empresa son jóvenes recién graduados o desempleados con deseos de emprender, adultos desempleados o empresarios con ideas innovadoras dispuestos a emprender, renovar o innovar su negocio.

5.1.1.1. Tipos y Estrategias de Penetración.

Debido a que la empresa de servicios de coworking recién iniciaría a realizar sus actividades en la ciudad de Guayaquil, es decir que se encuentra en el ciclo de introducción en un mercado en etapa de crecimiento. Se emplearán las estrategias de mercado de crecimiento intensivo, este tipo de estrategia es adecuado para aquellas organizaciones que trabajan en un escenario aun no explorado y poco masificado el cual es posible atraer a gran parte de los usuarios.

A continuación, se detallará las tres variantes de este tipo de estrategia:

- Estrategia de Penetración: consiste en poner en marcha acciones agresivas para acaparar la atención del mercado, manteniendo la fidelidad de los usuarios

y ganando adeptos procedentes de la competencia o de los grupos indecisos. (Shandhusen, 2002).

- Estrategia de desarrollo de mercado: En este caso la planificación irá enfocada a atraer nuevos usuarios. (Shandhusen, 2002).
- Estrategia de Desarrollo de Producto: Se trata de desarrollar innovar y mejorar los servicios que la empresa de servicios de coworking ofrece, para atraer más usuarios y fidelizar a los ya existentes. (Shandhusen, 2002).

La empresa de servicios de coworking utilizará la Estrategia de Penetración, ya que, por ser una empresa nueva, que se va a introducir en un mercado en crecimiento, es decir poco explorado, necesita de estrategias agresivas para llamar la atención del mercado.

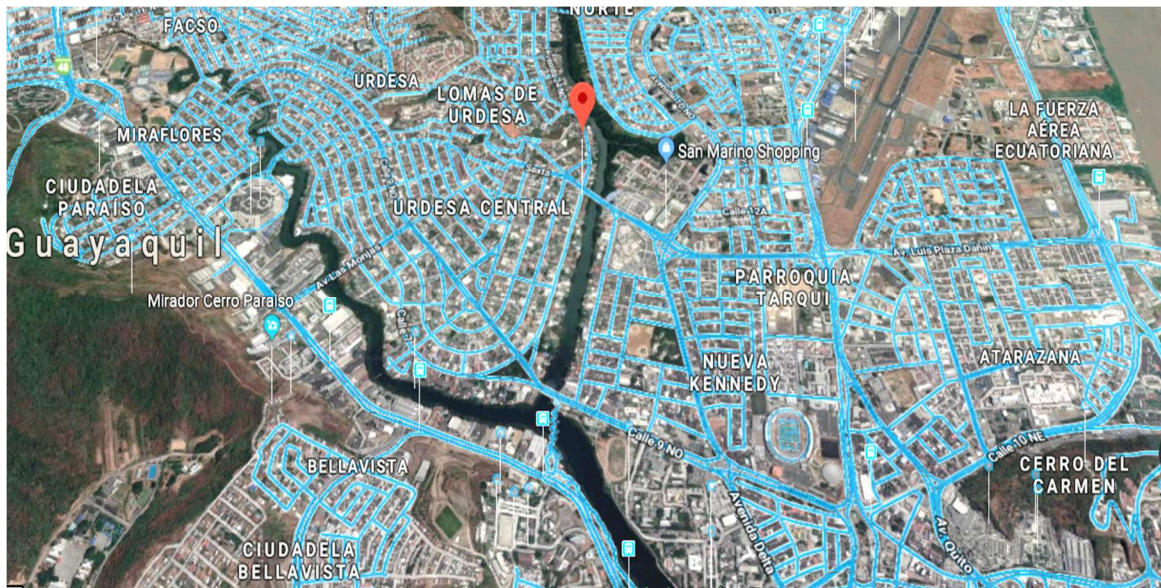
5.1.1.2. Cobertura.

La cobertura de la empresa de servicios de coworking que se encuentra en la fase de introducción del servicio a un mercado en crecimiento, se limitará en la ciudad de Guayaquil a:

- Jóvenes recién graduados o desempleados con deseos de emprender sus ideas innovadoras.
- Adultos o profesionales desempleados con deseos de emprender su propio negocio.
- Empresarios o PYMES.

El lugar en donde la empresa de servicios de coworking se constituye legalmente y cuenta con sus propias instalaciones será en la ciudad de Guayaquil, ciudadela Urdesa Central, Circunvalación Norte #420 entre la calle quinta y sexta. Este sector es empresarial y comercial.

Figura 4 Mapa que indica cobertura de Tottenham Coworking Center.



Fuente: Google Maps

5.2. Posicionamiento.

En marketing, el posicionamiento es una estrategia comercial, que en el caso de la presente propuesta de titulación pretende que el servicio de coworking que ofrece la empresa ocupe un lugar distintivo en mente de las personas.

Todo posicionamiento debe apoyarse sobre la diferenciación en algún atributo de valor:

- * Duración
- * Seguridad
- * Confort
- * Facilidad de uso
- * Estilo
- * Rendimiento, etc.

Definido el o los atributos diferenciales a comunicar se debe establecer cuál va a ser su Posición de Valor, el cual hace referencia al valor del atributo respecto al precio. (Ries & Trout, 1981)

Para ello se selecciona como estrategia de posicionamiento identificar las ventajas competitivas o tributos de valor:

- Cuenta con infraestructura propia de la Empresa
- Ubicación estratégica
- Domicilio comercial privilegiado
- Oficinas privadas espaciaosas, amobladas y luminosas
- Espacios colaborativos amplios
- Flexibilidad de horario
- Elección de planes de servicio según los requerimientos del usuario.
- Instalaciones seguras
- Auditorio
- Espacio para eventos
- Casilleros
- Phone booth
- Área de recreación
- Área de juegos
- Estacionamiento privado
- Servicio de valet parking
- Áreas verdes
- Cafetería self service con bebidas permanentes e ilimitadas y stand de frutas
- Restaurante

La Posición de Valor que implementará la empresa Tottenham Coworking Center respecto al precio es: **Más por Menos**, es decir Mayor valor a Menos Precio.

5.3. Marketing Mix.

5.3.1. Estrategia de Producto o Servicios.

Tottenham Day Pass - \$15.00:

- o Acceso al área abierta de coworkers
- o Todos los beneficios de Tottenham Coworking Center
- o Horario: 9am-10pm de lunes a viernes.
- o Acceso a cafetería, áreas verdes y a todas las áreas compartidas.

Tottenham Coworkers \$100.00 Membresia Mensual:

- o Acceso al área abierta de coworkers
- o 88 horas de coworking mensual
- o Todos los beneficios de Tottenham Coworking Center
- o Horario: 9am-10pm de lunes a viernes.
- o Acceso a cafetería, áreas verdes y a todas las áreas compartidas.
- o 3 horas de uso de la sala de reuniones al mes con separación anticipada.

Tottenham Workaday \$160.00 Membresia Mensual:

- o Espacio fijo en área abierta de coworkers
- o Casillero asignado
- o 176 horas de coworking mensual
- o Dirección Comercial
- o Todos los beneficios de Tottenham Coworking Center
- o Horario: 9am-10pm de lunes a viernes.

- o Acceso a cafetería, áreas verdes y a todas las áreas compartidas.
- o 6 horas de uso de la sala de reuniones al mes con separación anticipada.

Tottenham Gold \$230.00 Membresia Mensual:

- o Oficina privada con archivador personal para una persona
- o Invitados o visitas permitidas
- o 88 horas de coworking mensual
- o Dirección Comercial.
- o Todos los beneficios de Tottenham Coworking Center
- o Horario: 9am-10pm de lunes a viernes.
- o Acceso a cafetería, áreas verdes y a todas las áreas compartidas.
- o Acceso a parqueo con servicio de valet parking.
- o 8 horas de uso de la sala de reuniones al mes con separación anticipada.

Tottenham Platinum \$280.00 Membresia Mensual:

- o Oficina privada con archivador personal para una persona
- o Invitados o visitas permitidas
- o 176 horas de coworking mensual
- o Dirección Comercial.
- o Todos los beneficios de Tottenham Coworking Center
- o Horario: 9am-10pm de lunes a viernes.
- o Acceso a cafetería, áreas verdes y a todas las áreas compartidas.
- o Acceso a parqueo con servicio de valet parking.
- o 8 horas de uso de la sala de reuniones al mes con separación anticipada.

Tottenham Black \$400.00 Membresia Mensual:

- o Oficina privada y amoblada para grupos de hasta tres personas
- o Invitados o visitas permitidas
- o 176 horas de coworking mensual
- o Dirección Comercial
- o Todos los beneficios de Tottenham Coworking Center
- o Horario: 9am-10pm de lunes a viernes.
- o Acceso a cafetería, áreas verdes y a todas las áreas compartidas.
- o Acceso a parqueo con servicio de valet parking.
- o 10 horas de uso de la sala de reuniones al mes con separación anticipada.

Tottenham Premiun \$550.00

- o Oficina privada y amoblada para grupos de cuatro a cinco personas
- o Invitados o visitas permitidas
- o Horas de coworking mensual ilimitado.
- o Dirección Comercial
- o Todos los beneficios de Tottenham Coworking Center
- o Horario: 9am-10pm de lunes a viernes.
- o Acceso a cafetería, áreas verdes y a todas las áreas compartidas.
- o Acceso a parqueo con servicio de valet parking.
- o 12 horas de uso de la sala de reuniones al mes con separación anticipada.

Beneficios Generales de Tottenham Coworking Center:

- Internet de alta Calidad
- Gran comunidad de Coworkers

- Ubicación estratégica
- Espacios colaborativos
- Espacios amplios y amueblados
- Instalaciones seguras
- Hostess
- Impresora y Copiadora
- Phone booth
- Recepción
- Sala de espera
- Sala de lectura
- Áreas Verdes
- Área de Recreación
- Área de Juegos
- Servicio de limpieza diaria
- Impresora y copiadora
- Cafetería self service con bebidas permanentes e ilimitadas y frutas

Servicios Específicos según el Plan que se seleccione:

- Oficinas privadas, espaciosas y amobladas
- Dirección comercial
- Sala de reuniones
- Sala de conferencias
- Espacio para eventos
- Casilleros
- Materiales de oficina
- Estacionamiento privado
- Servicio de valet parking

Tabla 25 Precios de Servicios Adicionales de Tottenham Coworking Center

SERVICIOS ADICIONALES		
DESCRIPCIÓN	PRECIO USUARIO	PRECIO
Sala de Reuniones/Sesiones	\$10.00 por 1 hora	\$50.00 por hora

Sala de Conferencia/Auditorio	\$150.00 por 4 horas	\$450.00 por 4 horas
Salón de Eventos	\$200.00 por 4 horas	\$500.00 por 4 horas
Casilleros	\$5.00 por día	No aplica
Estacionamiento Privado	\$150.00 por mes	No aplica

Elaborado por: La autora

5.3.1.1. Empaque: Reglamento del Mercado y Etiquetado.

(NO APLICA)

5.3.1.2. Amplitud y Profundidad de la línea.

La Empresa de Servicios de Coworking iniciará únicamente con un establecimiento completamente adecuado para otorgar a sus usuarios un servicio eficiente, eficaz y sobre todo de calidad.

Cuenta con una membresía mensual la cual le permitirá a sus usuarios e invitados gozar de las diferentes áreas con las que contará dicho establecimiento, es importante recalcar que los beneficios varían de acuerdo el paquete promocional o servicio contratado.

Se tomará en consideración una amplitud y profundidad de la línea en el futuro, de acuerdo a la aceptación del mercado y a la capacidad de la infraestructura y personal.

En este punto es importante destacar que el servicio del restaurant será concesionado a una empresa que también es de propiedad de los accionistas de la empresa de servicios de coworking, de esta manera se aseguran los accionistas de correcto servicio de alimentación que se proveerá a sus usuarios. El Restaurant contará con dos frentes, el que proveerá a la empresa de servicios de coworking y otra área en donde otorgará los servicios de atención al público abierto.

5.3.1.3. Marcas y Submarcas.

La marca de la propuesta de titulación llevará para del nombre de la compañía legalmente constituida, es decir el nombre y marca de la empresa de servicios de coworking será "Totenham Coworking Center"

La empresa de servicios de Coworking cuenta con diferentes submarcas para el requerimiento de cada uno de los usuarios.

- ❖ Tottenham Day Pass
- ❖ Tottenham Coworkes
- ❖ Tottenham WorkaDay
- ❖ Tottenham Gold Coworking Service
- ❖ Tottenham Platinum Coworking Service
- ❖ Tottenham Black Coworking Service
- ❖ Tottenham Premium Coworking Service

5.3.2. Estrategia de Precios.

Una de la mayores ventajas de Tottenham Coworking Center es que cuenta con infraestructura propia, muy amplia con excelente distribución, parques privados, en un sector empresarial-comercial muy privilegiado en el centro económico del país, por ello es factible para la empresa emplear una de las estrategias más populares del marketing que es ofrecer más servicios o beneficios por un precio menor al de los competidores de la industria, esta es una estrategia sumamente agresiva para el mercado por consiguiente es difícil de mantener, pero la empresa si se encuentra en la capacidad de implementar y mantener esta estrategia.

Parte de la campaña publicitaria que se implementará durante el primer año de funciones de Tottenham Coworking Center será la de precios de penetración, es decir que, por el período de instrucción al mercado, se fijarán precios bajos, a los cuales se los llamará precio de introducción, para de esta manera llamar la atención del mercado y ganar participación en mercado creciente en que se incursionará la empresa.

5.3.2.1. Precios de la Competencia.

Por medio del método de observación directa e indirecta se ha podido recopilar la siguiente información concerniente a los precios de los servicios que ofrecen los competidores directo del presente trabajo de titulación.

Tabla 26 Precios de Plataforma Coworking

PLATAFORMA COWORKING		
Planes de Servicios	Descripción	Precio
Enterprise: Ideal para Empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio privado 24/7 • 6 horas de salas de reuniones • Dirección comercial • Acceso a parqueo • Acceso a eventos y programas de coworking • Todos los beneficios del coworking 	\$600.00
Workspace: Startups y PYMES	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio fijo • Horario: 9am-6pm de lunes a viernes • 160 horas de coworking mensual • 4 horas de sala de reuniones al mes • Archivador personal • Beneficios de coworking • Acceso a eventos y programas del sitio de coworking 	\$200.00
Coworker Full Time: Startups, Freelancers y Workaholics.	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio abierto • Horario: 9am-6pm de lunes a viernes • 160 horas de coworking mensual • 3 horas de uso de sala de reuniones al mes • Beneficios de coworking • Acceso a eventos organizados por el sitio de coworking. • Descuentos a programas del sitio de coworking. 	\$180.00
Coworker Part-Time: Freelancers, Teletrabajadores,	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio abierto • Horario: 9am-6pm de lunes a viernes • 80 horas de coworking mensual 	\$120.00

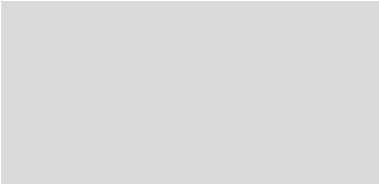
Nómadas digitales.

- Beneficios de coworking
- Acceso a eventos realizados por el sitio de coworking
- Descuentos a programas que organiza el sitio de coworking

Elaborado por: La autora

Tabla 27 Precios de Panal Coworking

PANAL COWORKING		
Planes de Servicios	Descripción	Precio
Mi Office: Ideal para PYMES o grupos empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina privada, amoblada y con gavetero. • Acceso de 8am-10pm • Dirección comercial • 12 horas de sala de reuniones • Todos los beneficios del coworking 	\$500.00
Mi Desk: Independientes, Freelancers.	<ul style="list-style-type: none"> • Escritorio asignado con gavetero y casillero. • Horario: 8am-10pm de lunes a viernes • 8 horas de sala de reuniones al mes • Beneficios de coworking. 	\$200.00
In Panal: Startups, Freelancers y Workaholics.	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio abierto • Horario: 9am-6pm de lunes a viernes • Casillero • 4 horas de uso de sala de reuniones al mes • Beneficios de coworking. 	\$100.00
Day pass: Freelancers, Teletrabajadores, Nómadas digitales.	<ul style="list-style-type: none"> • Pase diario de trabajo en el área de coworking. • Horario: 9am-6pm de lunes a viernes 	\$15.00

- 
- Reserva sala de reuniones a \$10.00 la hora
 - Beneficios de coworking

Elaborado por: La autora

5.3.2.2. Poder Adquisitivo del Mercado Meta.

El poder adquisitivo de los clientes de la empresa de servicios de coworking se encuentra establecido entre los grupos económicos medio, medio-alto y alto.

5.3.2.3. Políticas de Precio.

La empresa de servicios de coworking está comprometida con el desarrollo económico sustentable del país, es por ello que ha elaborado diferentes planes de servicios de coworking, para promover la innovación y facilitar el emprendimiento, proveyendo planes económicos de acuerdo a las necesidades de los diferentes usuarios.

Durante el primer año operativo los planes de servicios de la empresa tendrán precios bajos debido a la estrategia de precio de penetración que la empresa empleará. A partir del primer año la empresa regularizará los precios de acuerdo al precio promedio del mercado manteniéndose como el precio más bajo de la industria, otorgándole los mismos beneficios de diferenciación de la empresa.

Con dicho antecedente se establece como política de precio de la empresa de servicios de coworking las siguientes:

- ❖ Los servicios o planes servicios, servicios adicionales se deben cancelar previo a la utilización de los mismos.
- ❖ Para ser usuario o gozar de los servicios y beneficios de Tottenham Coworking Center se debe firmar contrato donde se estipula la fecha de culminación del mismo, en caso de incumplir con dicho compromiso adquirido por voluntad propia, no existirá reembolso de dinero cancelo previo a la firma del contrato.
- ❖ Los contratos de cualquier membresía realizados a un año contarán con el 50% de descuento en alquiler de salón para eventos ejecutivos, de sala de sesiones y auditorio.
- ❖ La contratación de los servicios adicionales no tiene variación alguna al plan de elección del usuario.

- ❖ Cada plan de servicio promocionado por la empresa mediante sus medios y redes oficiales, tiene caducidad en el tiempo establecido.
- ❖ Los usuarios Day Pass no cuentan con inclusión de visitas a la empresa de servicios de coworking, por ende, deberán cancelar un valor de Day Pass por cada visita.

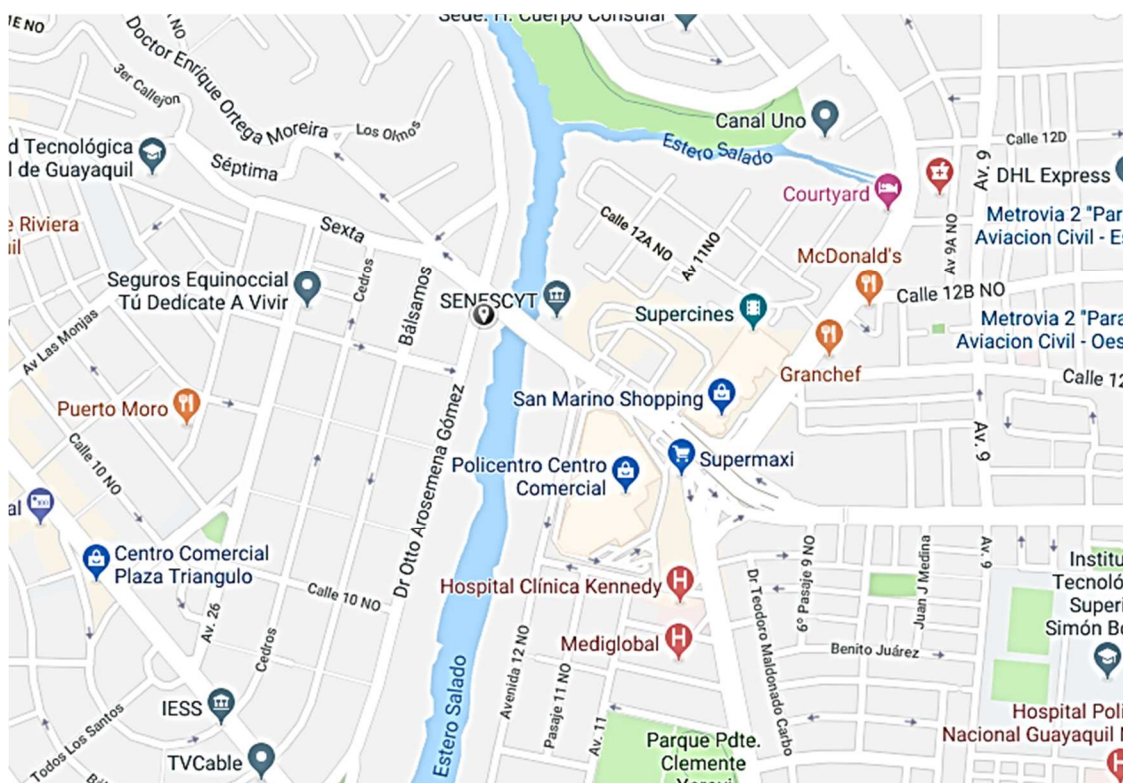
5.3.3. Estrategias de Plaza

5.3.3.1. Localización de Puntos de Venta.

La empresa de servicio de coworking tiene como estrategia de plaza la localización donde se establecerá y proveerá los servicios de coworking. Se encuentra en un sector céntrico empresarial-comercial privilegiado en Urdesa Central, circunvalación sur #420 entre la calle quinta y la calle sexta.

Tottenham coworking Center cuenta con infraestructura propia, muy amplia con acabados de primera, excelente distribución para brindar un servicio de calidad, estacionamiento privado y una excelente distribución de espacios.

Figura 5 Localización



Fuente: Google Maps

Durante los primeros cinco años, la empresa contará con una única sede principal, a partir de ello se analizará la posibilidad de expansión territorial en otro sector estratégico del Cantón Guayaquil o de un cantón cercano.

5.3.3.1.1. Distribución del Espacio.

De acuerdo a la experiencia adquirida en la Carrera de Ingeniería en Desarrollo de Negocios y a la investigación de mercado realizada, se ha podido determinar las necesidades de un emprendedor e innovador para desarrollar su propio negocio, asimismo los requerimientos de los startups, freelancers y coworkers, lo cual ha permitido distribuir de manera eficaz la infraestructura con la que cuenta Tottenham Coworking Center.

5.3.3.1.2. Merchandising.

Tottenham Coworking Center cuenta con una identidad corporativa, el cual le permitirá publicitar los servicios y planes de servicios que ofrece la empresa.

Gráfico 39 Diseño del letrero de la empresa de servicios de coworking



Elaborado por: Digital Mark

Gráfico 40 Letrero de Tottenham Coworking Center



Elaborado por: Digital Mark

Gráfico 41 Logo de Totemham Coworking Center.



Elaborado por: Digital Mark

Gráfico 42 Tarjeta de presentación de Totemham Coworking Center.



Elaborado por: Digital Mark

Gráfico 43 Información de la tarjeta de presentación de la empresa.



Elaborado por: Digital Mark

Gráfico 44 Tríptico de Totenham Coworking Center.



Elaborado por: Digital Mark

Gráfico 45 Tríptico con información de los servicios en su interior de Totenham Coworking Center.



Elaborado por: Digital Mark

Gráfico 46 Flyer Publicitario

FLYER PUBLICITARIO A5

TOTEMHAM
COWORKERS

**CO
WORK
ING** Espacios
de
oficina
para
renta

PLANES DE SERVICIO

Day Pass • Coworkers • Workaday
Gold • Platinum • Black • Premium

Urdesa Central, Circunvalación
Sur 420 entre calle 5ta y 6ta.,
Guayaquil, Ecuador
0991581536
gerencia@totemham.com

www.totemham.com

Elaborado por: Digital Mark

La empresa de servicios de coworking contará con tarjetas magnéticas, la cuales tendrán diferentes identificaciones que dependerá del plan de servicio contrato. Su tiempo de duración será el tiempo de duración del contrato.

Gráfico 47 Tarjetas Magnéticas de los usuarios.



Elaborado por: Digital Mark

El personal administrativo se lo identificara mediante carnets, que también operaran como tarjetas magnéticas para permitirles el ingreso a las instalaciones y llevar el control de horas u horario de trabajo.

Gráfico 48 Tarjeta magnética tipo carnet para el personal de la empresa.



Elaborado por: Digital Mark

5.3.3.2. Sistema de Distribución Comercial.

La distribución comercial es una de las herramientas de marketing más relevante para las empresas, puesto que permite facilitar la conexión entre la oferta y la demanda. Tiene como objetivo situar los productos o servicios a disposición de los consumidores finales. (Molinillo Jiménez, 2012).

El sistema de distribución comercial que se implementará es la distribución directa, a través del sitio web y en las instalaciones de la empresa ubicada en Urdesa Central, circunvalación sur #420 entre calle 5ta y calle 6ta, sector empresarial-comercial privilegiado de la ciudad Guayaquil.

5.3.3.2.1. Canales de Distribución: Minoristas, Mayoristas, Agentes, Depositos y Almacenes.

(NO APLICA)

5.3.3.2.2. Logística.

(NO APLICA)

5.3.3.2.3. Política de Servicio al Cliente: Pre-venta y Post-venta, Queja, Reclamaciones y devoluciones.

Las Políticas de Servicio al Cliente les comunica a los usuarios que esperar de la empresa de servicios de coworking, por ello es necesario establecer políticas claras.

Pre-venta:

Previa a la presentación de los planes de servicio para proceder a la venta es necesario que el cliente conozca más sobre los servicios que provee la empresa de servicios de coworking.

- ❖ El anfitrión mostrará al posible cliente las instalaciones, previo al análisis de los planes de servicios con los clientes.
- ❖ Se indicará detalladamente al posible cliente los servicios y beneficios que otorga la empresa Totenhan Coworking Center.
- ❖ Se da a conocer los planes de servicios y se despeja las dudas que tenga el usuario y se le informa que el pago del servicio es por anticipado y que no hay devoluciones.

Post-venta

Una finalizada la venta el concierge o anfitrión y las asistentes administrativas les dan seguimiento a los usuarios.

- ❖ Despejar las dudas, facilitar información y ayudar a los usuarios proveyendo los servicios que requieran de la empresa de acuerdo a la membresía que se seleccionó.
- ❖ Se realizará encuestas para medir la satisfacción a la cliente y que de esta manera la empresa vaya mejorando e innovando.

Quejas y Reclamaciones:

- ❖ La empresa contará con dos buzones de sugerencias, uno en planta baja y otro en planta, para esta manera atender las quejas, reclamaciones o sugerencias que los usuarios deseen realizar.

- ❖ El estudio y análisis de los buzones de sugerencia los realizará directamente la gerencia de la empresa, para de esta manera cerciorarse de que las medidas tomadas se ejecuten de manera adecuada.
- ❖ Los anfitriones, serán los encargados de subsanar alguna insatisfacción de los usuarios respecto al servicio al cliente.
- ❖ Es de vital importancia para la empresa que el usuario se encuentre satisfecho con los servicios que otorga la empresa y para se mantendrá contacto directo con los usuarios intentando mejorar, con las sugerencias que realicen los clientes.

Devoluciones:

- ❖ Una de las políticas de la empresa es que no hay devoluciones, por ello en la pre-venta se indica al usuario detalladamente los planes de servicios y se los asesora, para que seleccionen el plan que van a requerir de acuerdo a sus necesidades y se les indica que una vez firmado el contrato no hay devoluciones.
- ❖ Una vez firmado el contrato y el usuario desee cambiarse a un plan servicio con mayor beneficio, podrá realizarlo.

5.3.4. Estrategias de Promoción.

5.3.4.1. Promoción de Ventas.

La promoción de ventas también se llevará a cabo mediante medios electrónicos y campañas publicitarias en las diferentes redes sociales.

En este ámbito la empresa Tottenham Coworking Center será participe de ferias y eventos empresariales que fomenten el emprendimiento e innovación, aprovechando estos espacios para publicitar su marca y vender. En estos eventos se realizará como promoción de ventas lo siguiente:

- 20% de descuento por contrato de membresía.
- Los contratos de cualquier membresía realizados a un año contarán con el 50% de descuento en alquiler de salón para eventos ejecutivos, de sala de sesiones y auditorio.

5.3.4.2. Venta Personal.

La venta se realizará dentro del establecimiento o en eventos empresariales en los que la empresa participe.

5.3.4.3. Publicidad.

5.3.4.3.1. Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria: Concepto, Mensaje.

Concepto:

El concepto de la propuesta publicitaria es atraer la atención de los trabajadores móviles.

Mensaje:

El mensaje de la propuesta es que se otorga calidad, eficiencia, eficacia y comodidad a un precio muy económico con grandes beneficios.

5.3.4.3.2. Estrategias ATL y BTL.

Las estrategias ATL que la empresa empleará será apertura una página web para dar a conocer los servicios de la empresa; realizará publicaciones en revistas impresas y digitales importantes y con gran trayectoria en el país, así como:

- Revista Generación XXI
- Revista Cosas
- Revista Vanguardia
- América Economía Edición Ecuador, entre otras.

Las Estrategias de BTL que implementarán será dirigida hacia el grupo de potenciales clientes más segmentados utilizando social networking, e-mail marketing.

5.3.4.3.3. Estrategia de Lanzamiento.

Se realizará un evento de apertura en donde se espera contar con medios de telecomunicación e información, autoridades locales de la ciudad, grandes personalidades representativas del mundo empresarial, también se aspira contar con la presencia de Rectores, Vicerrectores, Decanos, Directores de Carreras y Docentes de las Universidades más prestigiosas de la ciudad de Guayaquil.

5.3.4.3.4. Plan de Medios: Tipos, Costos, Rating, Agencias de Publicidad.

Tottenham Coworking Center contratará servicios de marketing y mercadeo de la empresa Digital Mark, domiciliada en la ciudad de Guayaquil. Contará con un auxiliar de sistemas que verificará los reportes semanales que la empresa de outsourcing reporte.

5.3.4.4. Relaciones Públicas.

Parte de las responsabilidades del Gerente y de los Anfitriones es establecer y mantener relaciones empresariales incentivadas por el buen servicio, calidad, credibilidad y compromiso adquirido. Crear este vínculo de confianza y credibilidad, hará que grandes personalidades deseen participar en capacitaciones y eventos empresariales dentro de las instalaciones de Tottenham Coworking Center.

- Se programarán capacitaciones magistrales.
- Se Promoverá el trabajo colaborativo
- Se reconocerá públicamente la participación de los coworkers en los eventos empresariales

5.3.4.5. Marketing Relacional.

El Marketing Relacional se realizará a través de las redes sociales oficiales de la empresa y del portal web.

5.3.4.6. Gestión de Promoción Electrónica del Proyecto.

5.3.4.6.1. Estrategias de E-Commerce.

Actualmente no se contempla la comercialización on-line de los planes de servicios o servicios de Tottenham Coworking Center.

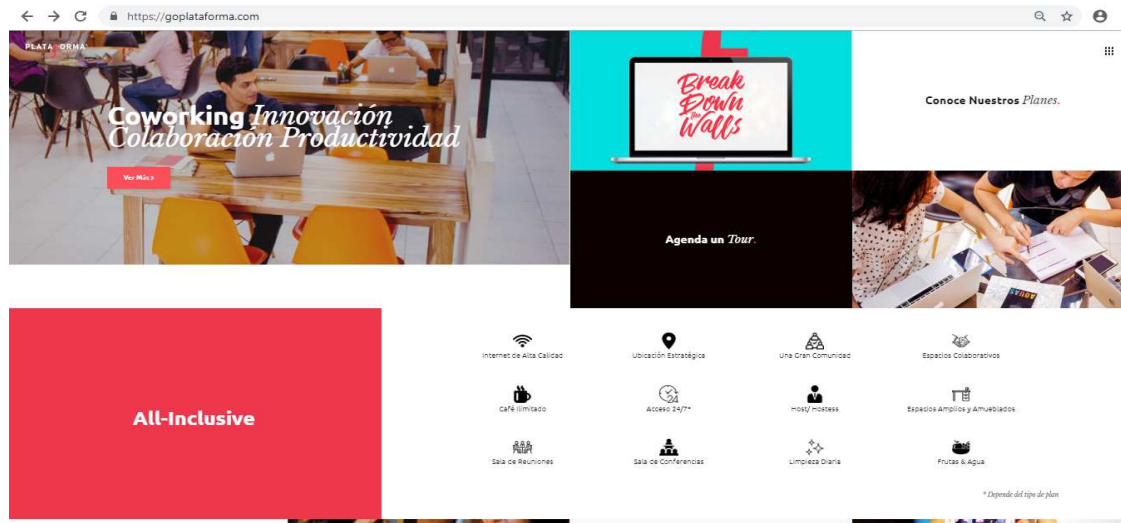
5.3.4.6.2. Análisis de la Promoción Digital de los Competidores: Web y Redes Sociales.

Los competidores directos de Tottenham Coworking Center cuentan con sitio web y redes sociales, donde promoción o publicitan sus servicios y su marca.

En el caso de Plataforma Coworking Center la página web cuenta únicamente con información sobre los servicios que ofrecen, planes de servicios con precio

determinado y especificando los servicios que incluye en cada plan, también cuenta con un enlace para separar u agendar un tour por la empresa previo a la contratación de los servicios y un enlace de contacto.

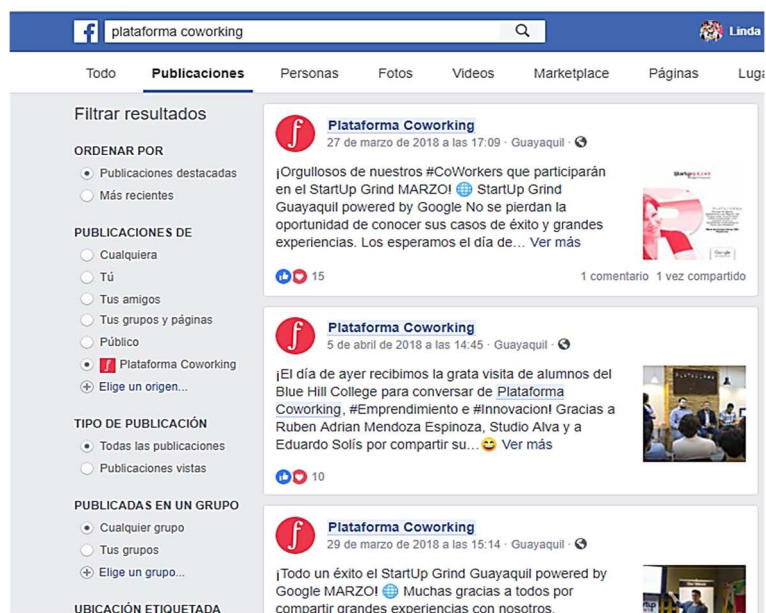
Gráfico 49 Página Web de Plataforma Coworking.



Fuente: De la investigación

Plataforma Coworking en las redes sociales promueve los eventos a realizarse, capacitadores, presenta a sus usuarios y los eventos de su comunidad de coworkers ya sean cumpleaños, eventos de integración, entre otros.

Gráfico 50 Facebook de Plataforma Coworking



Fuente: De la investigación

El sitio web de Panal Coworking no solo cuenta con información de la empresa, servicios, planes de servicios y promociones, sino que también cuenta con un calendario de eventos a realizar y blog en donde participan los coworkers de esta empresa. Asimismo, cuenta enlaces para solicitar un tour para conocer las instalaciones de la empre y con enlace de contacto y números para solicitar información.

Gráfico 51 Sitio Web de Pana Coworking.



Fuente: De la investigación

Las redes sociales de Panal Coworking contienen la misma información que la página web, exceptuando la información que contiene el blog de dicha empresa.

Gráfico 52 Facebook de Panal Coworking



Fuente: De la investigación

5.3.4.6.3. Estrategia de Marketing Digital: Implementación del Sitio Web y Redes Sociales.

Previamente se indicó que se contratará un outsourcing que provea a la empresa de servicios de coworking línea Gráfica, creación de sitio web, redes sociales y estrategias de marketing y mercadeo, campañas publicitarias, etc.

5.3.4.7. Cronograma de Actividades de Promoción.

El cronograma de actividades de promoción será determinado por la empresa Digital Mark y aprobado por el Gerente General de Tottenham Coworking Center.

5.4. Presupuesto

Tabla 28 Presupuesto de marketing de Totenham Coworking Center

Presupuesto de Marketing													
Descripción	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
Outsourcing marketing	742	742	742	742	742	742	742	742	742	742	742	742	8.904
Mailing	50			50				50				50	200
Página web (C.A.M)	600												600
Producción fotos y video	550												550
Papelería Publicitaria	5.000												5.000
Evento	9.000												9.000
Tarjetas y Gafetes magnéticos	896												896
TOTAL	16.838	742	742	792	742	742	742	792	742	742	742	792	25.150

CAPÍTULO 6

A decorative frame consisting of a thick black line and a thinner grey line, forming a rectangular border around the title.

PLAN OPERATIVO

CAPÍTULO 6

PLAN OPERATIVO

6.1. Producción

6.1.1. Proceso productivo

(NO APLICA)

6.1.2. Flujogramas de Procesos.

Gráfico 53 Flujograma de procesos de Tottenham Coworking Center

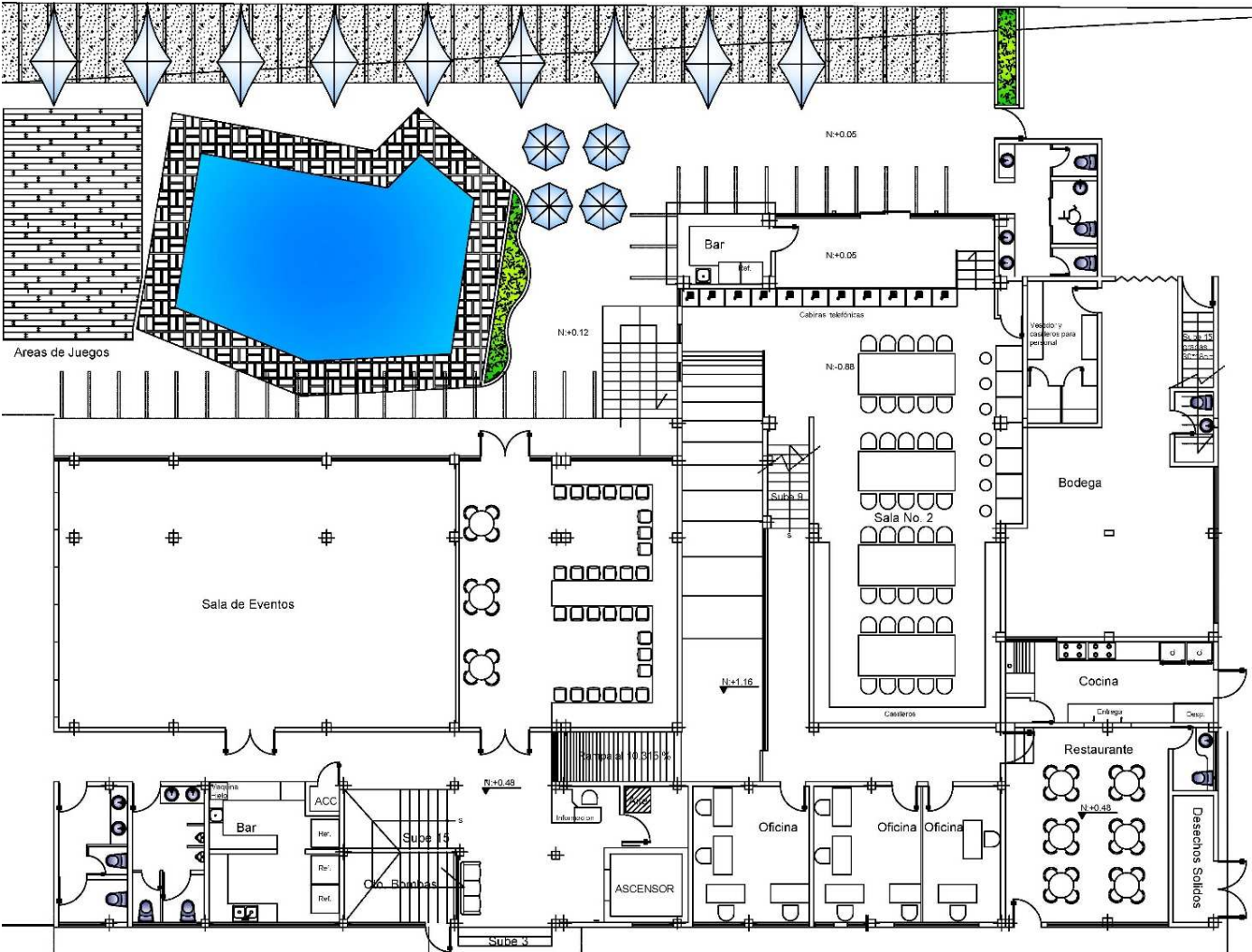


Elaborado por: La autora

6.1.3. Infraestructura

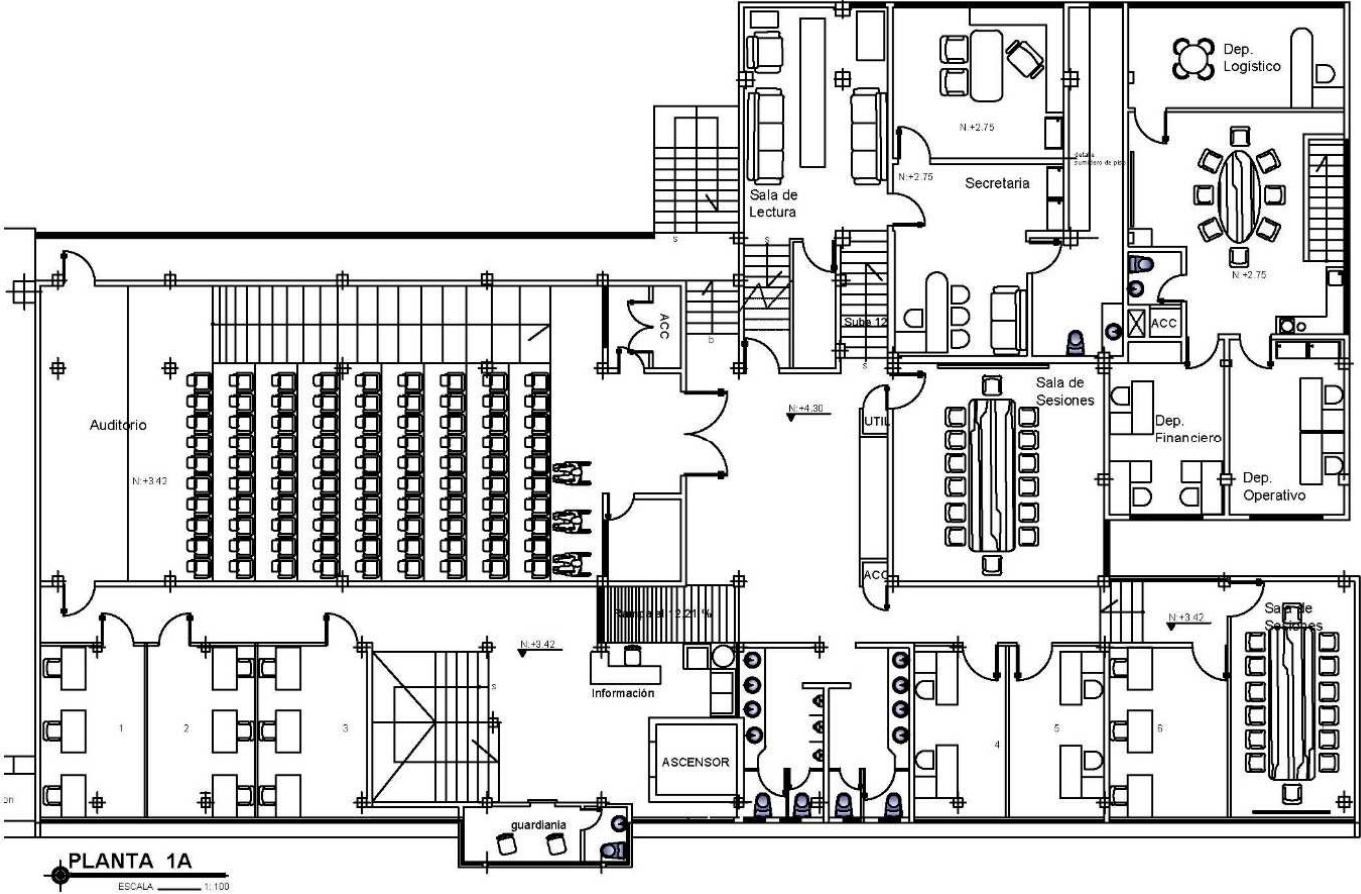
Tottenham Coworking Center cuenta con infraestructura propia, el área del solar es de mil trescientos veinte seis metros cuadrados y el área de construcción es de quinientos setenta y dos metros cuadrados.

Figura 6 Plano de Tottenham Coworking Center Planta Baja



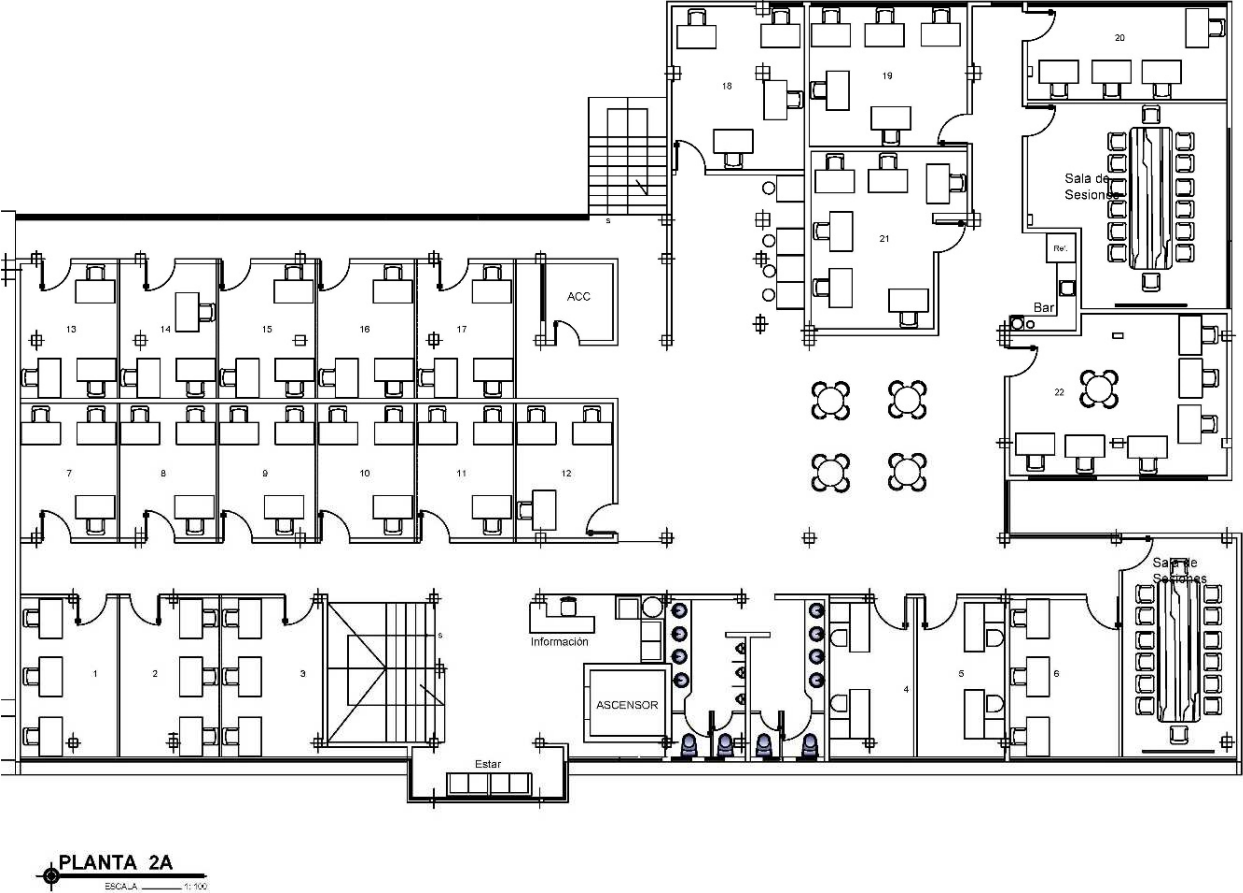
Elaborado por: Arq. Guillermo Moreno

Figura 7 Plano de la Primera Planta Alta de Totenham Coworking Center



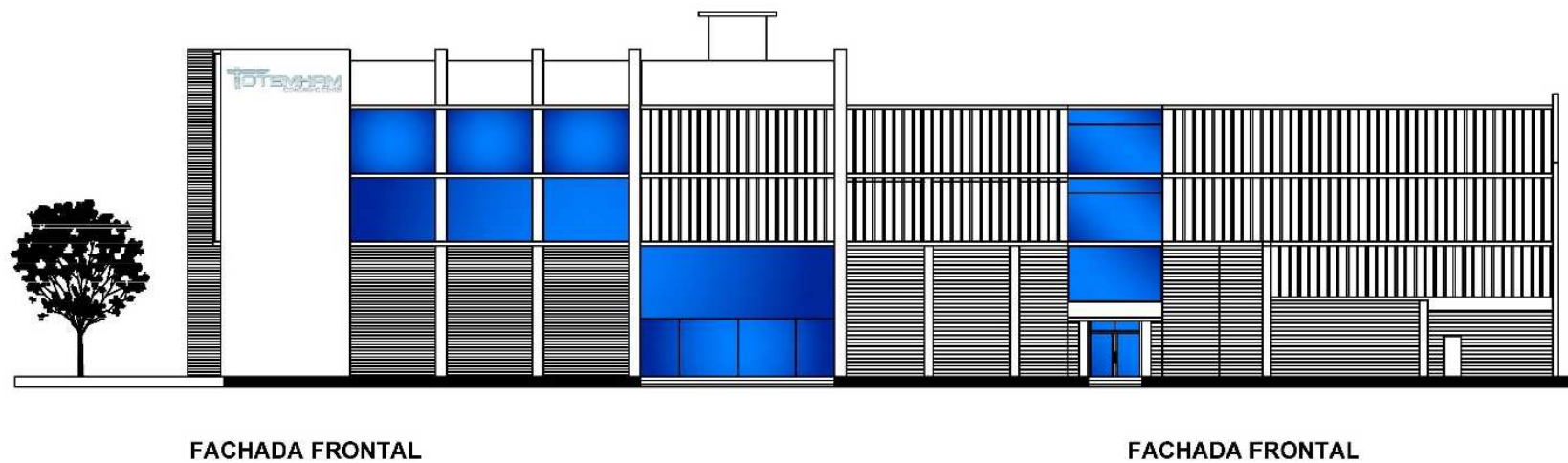
Elaborado por: Arq. Guillermo Moreno

Figura 8 Plano de 2da Planta Alta de Tottenham Coworking Center



Elaborado por: Arq. Guillermo Moreno

Figura 9 Fachada de Totemham Coworking Center

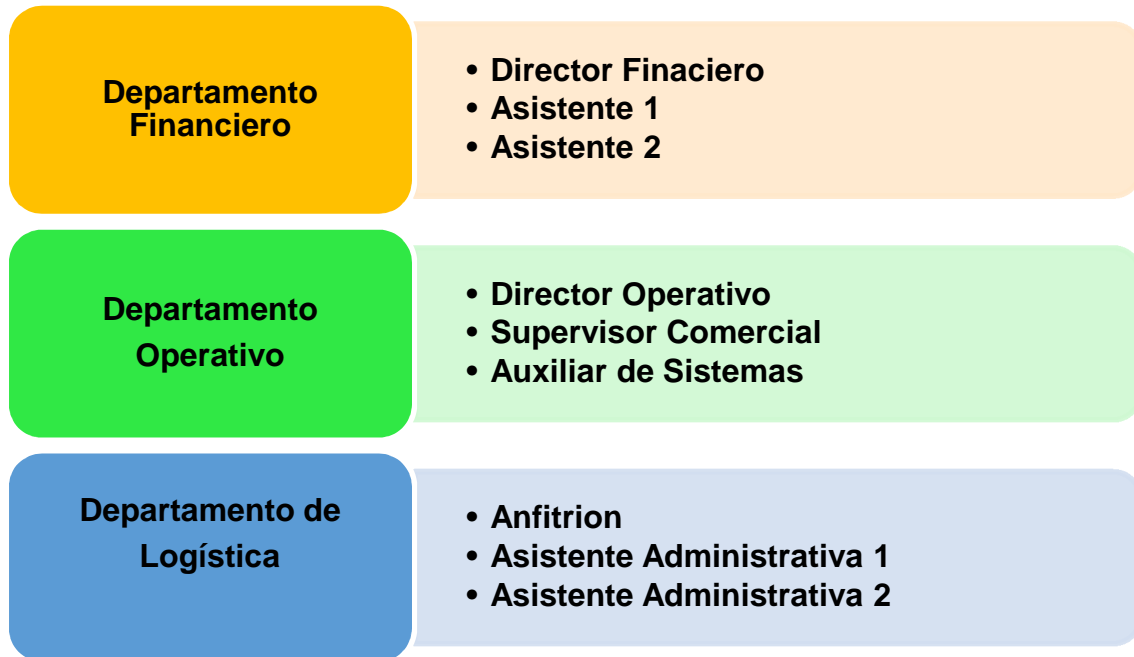


Elaborado por: Arq. Guillermo Moreno

6.1.4. Mano de Obra

Tottenham Coworking Center contará con un equipo muy comprometido y capacitado para brindar servicios de alta calidad, encabezado por el Gerente General junto asistente de confianza, el personal administrativo esta agrupado en diferentes departamentos.

Gráfico 54 Personal y mano de obra de Tottenham Coworking Center.



Elaborado por: La autora

La empresa contratará servicio de outsourcing en marketing y mercadeo, servicios de limpieza y servicios de guardianía y seguridad. La Gerencia supervisará y medirá el desempeño de los servicios de outsourcing que se contratarán.

6.1.5. Capacidad Instalada

La capacidad instalada para usuarios y coworkers en el interior de las instalaciones es de 181 coworkers.

6.1.6. Presupuesto

Tabla 29 Presupuesto de Sueldos y Salarios

GASTOS DE PERSONAL											
	Número Empleados	VALOR SUELDO	SUELDOS	9,45%	11,15%	F. R.	13RO.	Bonif. Escolar	Vacaciones	TOTAL BENEF.	Total Mensual
				Aport. Per.	Aport. Pat.						
Gerente General	1	1.400	1.400	132,30	156,10	116,67	116,67	32,83	58,33	480,60	1.748,30
Asistente de Gerencia	1	600	600	56,70	66,90	50,00	50,00	32,83	25,00	224,73	768,03
Director Financiero	1	1.100	1.100	103,95	122,65	91,67	91,67	32,83	45,83	384,65	1.380,70
Asistente 1	1	600	600	56,70	66,90	50,00	50,00	32,83	25,00	224,73	768,03
Asistente 2	1	600	600	56,70	66,90	50,00	50,00	32,83	25,00	224,73	768,03
Director Operativo	1	950	950	89,78	105,93	79,17	79,17	32,83	39,58	336,68	1.196,90
Auxiliar	1	500	500	47,25	55,75	41,67	41,67	32,83	20,83	192,75	645,50
Director de Logística y control de calidad	1	950	950	89,78	105,93	79,17	79,17	32,83	39,58	336,68	1.196,90
Asistente Administrativa 1	1	400	400	37,80	44,60	33,33	33,33	32,83	16,67	160,77	522,97
Asistente Administrativa 2	1	400	400	37,80	44,60	33,33	33,33	32,83	16,67	160,77	522,97
TOTAL MENSUAL			7.500	708,75	836,25	625,00	625,00	328,33	312,50	2.727,08	9.518,33
TOT. MENS.= SUELDOS+BENEF. SOCIAL			9.518,33								

Elaborado por: La Autora

6.2. Gestión de Calidad.

6.2.1. Políticas de Calidad.

La empresa Tottenham Coworking Center está comprometida con el desarrollo económico sustentable del país, promoviendo el emprendimiento y la innovación por ello establece políticas de calidad para que la empresa proporcione un servicio de excelencia:

- ✓ Se realizarán controles de calidad a través de la inspección del gerente general y anfitriones, a fin de cumplir con los estándares de calidad.
- ✓ Se implementarán medias de prevención de accidentes.
- ✓ Se mantendrá siempre la higiene y presentación del establecimiento, así como el del personal que labora en él.
- ✓ Se realizarán procesos de mejora continua en beneficio de la empresa, clientes y proveedores.
- ✓ Mejorar permanentemente la presentación del servicio de coworking.

6.2.2. Proceso de Control de Calidad

El mundo industrial, comercial y de servicios se ha visto envuelto en los últimos años en una alta competencia que obliga a todas las organizaciones a luchar por ocupar un lugar preponderante en las preferencias del cliente, el cual se refleja en sus ventas y utilidades. (Acuña Acuña, 2005)

El mejoramiento continuo de la calidad y la productividad permite a una organización ser más competitiva, dando un mejor servicio, conservando los clientes actuales y atrayendo los clientes potenciales. De esta manera, esos esfuerzos redundan en mejores servicios que conllevan a un incremento de mercado que favorecerá el desarrollo futuro de la organización y por ende el bienestar de todas las personas que la componen. (Acuña Acuña, 2005)

El proceso de control de calidad se basa en cuanto a la función llevada a cabo por una empresa; más allá de hacer dinero es mantenerse en el negocio y brindar empleo a través de la innovación, investigación y mejora constante.

- ✓ Se creará un sistema organizativo que fomente la cooperación interna y externamente, así como un aprendizaje que facilite la implementación de prácticas de gestión de procesos.

- ✓ Se enfocará en el control estadístico realizados mediante encuestas, buzón de sugerencias y calificación de personal y servicios.
- ✓ Se realizarán estrategias de mejora continua en los procesos, pues resultaría difícil alcanzar nuevas metas con los mismos métodos.

Beneficios que obtendrá la empresa del proceso de planeación de calidad son:

- Es prevenir
- mejora constante
- Lograr expandise
- Garantizar calidad de sus producto y servicios
- Cumplir con sus objetivos.
- Mantener un control estadístico de su perfeccionamiento.

6.2.3. Presupuesto

Tabla 30 Presupuesto de Gestión de Calidad

Descripción	Precio
Outsourcing de servicios de limpieza	\$ 442.00
Outsourcing de Serviciosd e vigilancia permanente	\$ 1200.00
Outsourcing de Servicios de Seguridad	\$ 4450.00
Uniformes	\$ 960.00
Total	\$ 7052.00

Elaborado por: La Autora

6.3. Gestión Ambiental

6.3.1 Políticas de Protección Ambiental

Tottenham Coworking Center está comprometido con el desarrollo económico sustentable del país, promoviendo el emprendimiento y la innovación por ello es importante y necesario establecer políticas de protección ambiental de la empresa proveedora de servicios de coworking y de esta manera inculcar en los usuarios estos valores y políticas empresariales:

- ✓ Reducción de la utilización del papel.
- ✓ Reciclar el papel utilizado.

- ✓ Reutilizar el papel.
- ✓ Exigir que los proveedores que funcionarán dentro de las instalaciones de la empresa manejen estándares de calidad y políticas de protección ambiental.

Los beneficios que obtiene Tottenham Coworking Center es proteger el medio ambiente, promover y motivar a que los empleados, clientes y proveedores sean responsables con el medio ambiente, de esta manera también la empresa será reconocida como una entidad ecológicamente responsable, interesada e involucrada en la reducción del impacto ambiental.

6.3.2. Procesos de Control Ambiental

Debido a que el Tottenham Coworking Center promueve la innovación, el emprendimiento responsable y el uso de sus instalaciones, reciclará y tratará en lo posible de no utilizar papel, hará las gestiones electrónicamente y a futuro realizar un plan de mitigación en su empresa y con sus proveedores.

El proceso de aseguramiento de la calidad ambiental se regirá de acuerdo a sus políticas medio ambientales, el cual deberá poner en práctica todo el personal de la empresa y los proveedores dentro de ella.

6.3.3. Presupuesto

Tabla 31 Presupuesto de Gestión Ambiental

Descripción	Precio
Capacitación del Ministerio de Ambiente	\$ 200.00
Total	\$ 200.00

Elaborado por: La Autora

6.4. Gestión de Responsabilidad Social.

Para mantener la confianza de clientes, empleados, accionistas y un creciente despliegue de otros grupos de interés de las organizaciones. El proceso de planeación de la responsabilidad social de la empresa deberá identificar las actividades sociales necesarias que requiere la comunidad y la empresa para así poder obtener los máximos beneficios de ellas.

Tabla 32 Responsabilidad Social de Tottenham Coworking Center

MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Reciclar• Realizar Papel
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none">• Premiar la fidelidad de los clientes para con la empresa• Realizar eventos de integración
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none">• Cursos de capacitación para los cónyuges y familiares mayor de edad para que estos puedan incorporarse a la actividad productiva del núcleo familiar.• Realizar días de integración mínimo una vez al año.
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none">• Premiar el cumplimiento.• Reconocimiento público de sus buenas funciones.

Elaborado por: La autora

Con las propuestas establecidas para el modelo empresarial de responsabilidad social, se beneficiará la empresa de la siguiente manera:

- Se obtendrá relaciones exitosas entre empleador y trabajador.
- Creará lazos de solidaridad y lealtad de los trabajadores para con la empresa que le permitirán aumentar su productividad y calidad en sus productos y/o servicios.
- Tendrá Beneficios económicos al utilizar sistemas de reciclaje para disminuir materia prima utilizando un plan eco-amigable para reducir costos y aumentar productividad.
- Incrementará paulatinamente los clientes fieles a productos y/o servicios que ofrece la empresa mejorando su rentabilidad.
- Se Contará con un listado de proveedores de la más alta calidad y cumplimiento en el aprovisionamiento de los recursos y materias primas que requiere la empresa.

6.4.1. Políticas de Protección social

Es importante establecer condiciones necesarias para proveer un ambiente laboral óptimo, por ello se establecen políticas tanto para los proveedores, clientes y empleados, buscando fomentar la armonía de las relaciones laborales y sociales de la empresa:

Tabla 33 Política de Protección Social a Clientes.

CLIENTES

- Proveer de un servicio de alta calidad.
- Tratar al cliente como si fuera siempre el mejor y más importante usuario de la empresa, sin distinción alguna.
- Elaborar periódicamente encuestas para medir la satisfacción del cliente

Elaborado por: La autora

Tabla 34 Políticas de Protección Social a Proveedores

PROVEEDORES

- Mantener una buena relación con los proveedores, respetuosa, solidaria y armónica.
- Elegir desde un principio al proveedor que más se acerque a sus intereses y capacidades. No se trata de encontrar al mejor y más demandado del mercado, sino al que más se adapte a sus necesidades.
- Realizar las negociaciones bajo la política ganar-ganar.
- Realizar un contrato detallado de la negociación verbal, para evitar malos entendidos.
- Establecer plazos y con puntualidad.
- Mantener el orden, la formalidad, el comportamiento y el lenguaje utilizado frente a sus proveedores.
- Cumplir con los acuerdos logrados con anterioridad siendo rápidos y eficientes.
- Mantener comunicación constante.

Elaborado por: La autora

Tabla 35 Políticas de Protección Social a Empleados

EMPLEADOS

- Inculcar, promover y mantener valores como: respeto, colaboración, solidaridad y transparencia dentro y fuera de la empresa.

- Ejecutar encuestas a los empleados para tener opiniones sobre algún aspecto que le disguste o aportar con laguna sugerencia.
- Realizar encuestas a los clientes para medir el desempeño de los trabajadores.

Elaborado por: La autora

Las políticas de protección social las supervisará y llevará a cabo el Gerente General de la empresa mediante el seguimiento, evaluación periódica para conocer el crecimiento o declive del plan de responsabilidad social y buscar la manera de mejorar.

6.4.2. Presupuesto.

Tabla 36 Presupuesto de Gestión de Responsabilidad Social.

Descripción	Precio
Integración	\$ 2340.00
Capacitación Familiar	\$ 200.00
Varios	\$ 200.00
Total	\$ 2740.00

Elaborado por: La Autora

6.5. Estructural Organizacional

6.5.1. Organigrama

Gráfico 55 Organigrama de Tottenham Coworking Center.



Elaborado por: La autora

6.5.2. Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencia

Tabla 37 Cargo y Perfil del Gerente de Tottenham Coworking Center.

GERENTE GENERAL		
Instrucción	Experiencia	Actividad
Ing. en Desarrollo de Negocios o carrera a fines a la administración	2 - 3 años en cargos similares	Cumplir la ley, estatuto de la compañía e indicaciones de los accionistas. Supervisar las áreas de la empresa, evaluar al personal y tomar decisiones.

Elaborado por: La autora

Tabla 38 Cargo y Perfil de Asistente de Gerencia de Tottenham Coworking Center

ASISTENTE DE GERENCIA		
Instrucción	Experiencia	Actividad
Profesionales C.P.A. o egresados Auditores, Economistas, Ing. Comerciales, Administración de Empresas o carreras afines con bachillerato C.P.A.	2 años en cargos similares	Asignar presupuestos, registrar libros contables, normas NIIF y realizar pagos de los empleados y proveedores.

Elaborado por: La autora

Tabla 39 Cargos y Perfiles del Departamento Operacional de Tottenham Coworking Center.

DEPARTAMENTO OPERACIONAL			
	Instrucción	Experiencia	Actividad
Director Operativo	Ing. En Sistemas	Mínimo 2 año de Experiencia como auxiliar o asistente de sistemas	Redes, mantenimientos de equipos.
	Profesional o estudiante finalizando la universidad o Egresado de Ing. En Sistemas	Mínimo 1 año de Experiencia como auxiliar o asistente de sistemas	Redes, mantenimientos de equipos.
Auxiliares de sistemas			

Elaborado por: La autora

Tabla 40 Cargos y Perfiles del Departamento Financiero de Totenham Coworking Center.

DEPARTAMENTO FINANCIERO			
	Instrucción	Experiencia	Actividad
Director Financiero	Profesionales C.P.A. o Auditores, Economistas, Ing. Comerciales, Administración de Empresas o carreras afines con bachillerato C.P.A.	3 años de experiencia en esta área	Establecer política económicas internas. Garantizar la supervivencia económica de la empresa y promover el desarrollo y su crecimiento. Normas NIIF.
Asistente Contable de Control y Auditoría Interna	Egresado o estudiante universitario por terminar su ciclo académico en carreras administrativas o de sistemas, bachiller CPA.	2 años como asistente contable	Asistir al Director tanto: -Análisis económico y financiero -Presupuestos y planificación -Inventario
Asistente Contable de Tesorería y Tributación	Egresado o estudiante universitario por terminar su ciclo académico en carreras administrativas o de sistemas, bachiller CPA.	2 años como asistente contable	Asistir al Director tanto: -Operaciones Financieras -Caja -Tributación de la empresa -Registrar libros contables

Elaborado por: La autora

Tabla 41 Cargos y Perfiles del Departamento Logístico de Totenhm Coworking Center.

DEPARTAMENTO LOGÍSTICO			
	Instrucción	Experiencia	Actividad
Anfitrión y Concierge	Egresados o Ing. en Relaciones Públicas, Relaciones Internacionales o Administración turística y hotelera	Mínimo 1 año de experiencia como anfitrión o concierge en hoteles, centros de negocios o centros de eventos.	Manejar la Información detallada comercial y turística de la ciudad, organización de eventos.
	poseer habilidades de conocimiento, servicio al cliente y utilitarios en computación.		
Asistentes Administrativas	Egresado o estudiante universitario por terminar su ciclo académico en carreras administrativas o de sistemas, poseer habilidades de convencimiento, servicio al cliente y utilitarios en computación.	2 años como secretaria, asistente administrativa o servicio al cliente	Asistir a los empresarios y clientes, proporcionar información sobre el funcionamiento del sitio de coworking, atender la central telefónica, recibir y despachar las comunicaciones dentro y fuera de la empresa.

Elaborado por: La autora

6.5.3. Manual de Funciones: Niveles, Interacciones, Responsabilidades, y Derechos.

Tabla 42 Manual de Funciones de Totenhm Coworking Center.

Nivel o Cargo	Interacciones	Responsabilidades	Derechos
	Reporta a: Accionistas	Cumplir la misión, visión y objetivos de la empresa.	Sueldo fijo y beneficios de acuerdo a la ley
	Supervisa :	Liderar y dirigir a sus subordinados.	

Gerente General	A Todos	Tomar decisiones con pleno uso de sus facultades.	
		Supervisar y controlar totalmente el establecimiento.	
Asistente de Gerencia		Velar por el correcto funcionamiento del negocio.	
	Reporta a: Gerente General	Cumplir con las actividades contables y tributarias.	Sueldo fijo y beneficios de acuerdo a la ley
		Realizar presupuestos.	
		Realizar pago a los empleados y trabajadores, Realizar pago a proveedores.	
Auxiliar o Asistente de sistemas	Reporta a: Gerente General	Realizar el mantenimiento a las computadoras del centro de emprendimiento y de los consumidores.	Sueldo fijo y beneficios de acuerdo a la ley
		Mantenimiento de las redes.	
		Velar por el correcto funcionamiento del circuito cerrado y de las instalaciones correspondientes para el correcto funcionamiento del mismo	
Asistentes Administrativas	Reporta a: Gerente General	-Servicio y atención al cliente.	
	Supervisa: Departamento Logístico	-Receptar las llamadas y comunicaciones de los clientes	
		-	
	Reporta a: Gerente General	Realizar estrategias financieras.	Sueldo fijo, beneficios de acuerdo a la ley y bonificaciones
	Supervisa :	Garantizar la supervivencia económica de la empresa y	

Director Financiero	Al departamento Financiero	promover el desarrollo y su crecimiento.	
	Reporta a: Director Financiero	Responsables de realizar los pagos a empleados y proveedores.	Sueldo fijo y beneficios de acuerdo a la ley
Asistente Contable de Control y Auditoría Interna		Responsable de llevar el inventario y adquirir bienes para el funcionamiento de la empresa.	
	Reporta a: Director Financiero	Responsable del sistema financiero interno de la empresa,	Sueldo fijo y beneficios de acuerdo a la ley
Asistente Contable de Tesorería y Tributación	Reporta a: Gerente General	-Mantener la armonía dentro del centro de emprendimiento.	Sueldo fijo y beneficios de acuerdo a la ley
	Supervisa : A todos	-Ayudar a supervisar el correcto funcionamiento del negocio. -Organizar los eventos que designe el departamento de marketing y ventas y el gerente general de la empresa. -Facilitar la ayuda necesaria a los ejecutivo que gocen de los servicios de proporciona la empresa.	
Anfitriona y Concierge			
	Reporta a:	Responsables de la seguridad del local.	Outsourcing

Guardianía

Gerente General y al
Concierge

Supervisa :

A conserjería

Reporta a:

Gerente General y al
Concierge

Controlar las cámaras de
seguridad y el circuito
cerrado.

Mantener la seguridad
interna del centro de
emprendimiento

Dar mantenimiento a las Outsourcing
instalaciones.

Mantener la limpieza.

Mantener el orden de las
cosas.

Ayudar en la logística como
montaje y desmontaje para la
ejecución de diferentes
eventos.

Conserjes

Elaborado por: La autora

CAPÍTULO 7

ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO TRIBUTARIO

CAPÍTULO 7

ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO.

7.1. Inversión Inicial.

Poner en marcha el presente proyecto implica una inversión inicial que se resume en el siguiente cuadro.

Tabla 43 Inversión Inicial

INVERSIÓN INICIAL	
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
Muebles y equipos de oficina	76.220
Equipos de Computación	12.029
Gastos Constitución	1.000
Capital de trabajo	54.470
TOTAL	143.719

Elaborado por: La Autora

7.1.1. Tipo de Inversión.

7.1.1.1. Fija.

La inversión fija la constituye la realizada en activos fijos, como lo son: Muebles, equipos de Oficina y equipos de computación, suman \$ 82.249 los cuales se detallan en el anexo número 4.

7.1.1.2. Diferida.

La inversión diferida la constituye lo que esta resumida como Gastos de Constitución, que engloba también la obtención de ciertos permisos de Ley, suman \$1.000

7.1.1.3. Corriente.

La inversión corriente está dada por los valores en caja, banco y papeles negociables. En el presente proyecto está dado por el capital de trabajo que suma \$ 54.470.

7.1.2. Financiamiento de la Inversión.

7.1.2.1. Fuentes del Financiamiento.

Se analizaron varias fuentes, privadas y públicas, siendo la más ventajosa la propuesta de C.F.N, que otorga préstamos al 9% de interés nominal anual.

7.1.2.2. Tabla de Amortización.

Tabla 44 Amortización

AMORTIZACIÓN					
Monto a financiar			100.603,09		
Años plazo			5		
Número de pagos año			12		
Número total pagos			60		
tasa anual			9,00%		
tasa período de pago			0,75%		
Pago;			2.088,35		
Nro. Pago	Abono Capital	a	Interés generado	Pago Total	Saldo Capital
0					100.603,09
1	1.333,83		754,52	2.088,35	99.269,26
2	1.343,84		744,52	2.088,35	97.925,43
3	1.353,91		734,44	2.088,35	96.571,51
4	1.364,07		724,29	2.088,35	95.207,45
5	1.374,30		714,06	2.088,35	93.833,15
6	1.384,61		703,75	2.088,35	92.448,54
7	1.394,99		693,36	2.088,35	91.053,55
8	1.405,45		682,90	2.088,35	89.648,10
9	1.415,99		672,36	2.088,35	88.232,10
10	1.426,61		661,74	2.088,35	86.805,49
11	1.437,31		651,04	2.088,35	85.368,17
12	1.448,09		640,26	2.088,35	83.920,08
13	1.458,95		629,40	2.088,35	82.461,13
14	1.469,90		618,46	2.088,35	80.991,23
15	1.480,92		607,43	2.088,35	79.510,31
16	1.492,03		596,33	2.088,35	78.018,28
17	1.503,22		585,14	2.088,35	76.515,07
18	1.514,49		573,86	2.088,35	75.000,57
19	1.525,85		562,50	2.088,35	73.474,72
20	1.537,29		551,06	2.088,35	71.937,43
21	1.548,82		539,53	2.088,35	70.388,60
22	1.560,44		527,91	2.088,35	68.828,16
23	1.572,14		516,21	2.088,35	67.256,02
24	1.583,93		504,42	2.088,35	65.672,09
25	1.595,81		492,54	2.088,35	64.076,27
26	1.607,78		480,57	2.088,35	62.468,49
27	1.619,84		468,51	2.088,35	60.848,65
28	1.631,99		456,36	2.088,35	59.216,66

29	1.644,23	444,12	2.088,35	57.572,43
30	1.656,56	431,79	2.088,35	55.915,87
31	1.668,99	419,37	2.088,35	54.246,88
32	1.681,50	406,85	2.088,35	52.565,38
33	1.694,11	394,24	2.088,35	50.871,26
34	1.706,82	381,53	2.088,35	49.164,44
35	1.719,62	368,73	2.088,35	47.444,82
36	1.732,52	355,84	2.088,35	45.712,30
37	1.745,51	342,84	2.088,35	43.966,79
38	1.758,60	329,75	2.088,35	42.208,19
39	1.771,79	316,56	2.088,35	40.436,39
40	1.785,08	303,27	2.088,35	38.651,31
41	1.798,47	289,88	2.088,35	36.852,84
42	1.811,96	276,40	2.088,35	35.040,88
43	1.825,55	262,81	2.088,35	33.215,33
44	1.839,24	249,12	2.088,35	31.376,09
45	1.853,03	235,32	2.088,35	29.523,06
46	1.866,93	221,42	2.088,35	27.656,13
47	1.880,93	207,42	2.088,35	25.775,20
48	1.895,04	193,31	2.088,35	23.880,15
49	1.909,25	179,10	2.088,35	21.970,90
50	1.923,57	164,78	2.088,35	20.047,33
51	1.938,00	150,35	2.088,35	18.109,33
52	1.952,53	135,82	2.088,35	16.156,79
53	1.967,18	121,18	2.088,35	14.189,61
54	1.981,93	106,42	2.088,35	12.207,68
55	1.996,80	91,56	2.088,35	10.210,88
56	2.011,77	76,58	2.088,35	8.199,11
57	2.026,86	61,49	2.088,35	6.172,25
58	2.042,06	46,29	2.088,35	4.130,19
59	2.057,38	30,98	2.088,35	2.072,81
60	2.072,81	15,55	2.088,35	0,00

Elaborado por: La Autora

7.2. Análisis de Costos.

7.2.1. Costos Fijos.

(No Aplica)

7.2.2. Costos Variables.

(No Aplica)

7.3. Capital de Trabajo.

El Capital de trabajo está dado por 2 meses de gastos administrativos que suman \$54.470.

7.4. Análisis de Variables Críticas.

7.4.1. Proyección de Costos e Ingresos en Función de la proyección de Ventas.

La capacidad instalada permite atender cómodamente a 181 coworkers, no obstante, se ha hecho una proyección comenzando con un 60% de su capacidad, esto es 70 usuarios en los diversos tipos de membresías y al terminar el año con 116 clientes, lo que genera ventas en el primer mes de \$17.350 y en el mes 12 de \$32.500.

La proyección de Ventas y Gastos mensuales en el primer año se muestra en el siguiente Cuadro.

Tabla 45 Variables Críticas

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Tottenham Day Pass	10	10	10	10	10	10	12	12	12	12	12	12
Tottenham Coworkes	10	10	10	10	10	10	12	12	12	12	12	12
Tottenham Workaday	10	10	10	10	10	10	12	12	12	12	12	12
Tottenham Gold Coworking Service	10	11	12	14	16	17	18	19	20	20	20	20
Tottenham Platinum Coworking Service	10	11	12	14	16	17	18	19	20	20	20	20
Tottenham Black Coworking Service	10	11	12	14	16	17	18	19	20	20	20	20
Tottenham Premium Coworking Service	10	11	12	14	16	17	18	19	20	20	20	20
TOTAL MEMBRESÍAS VENDIDAS	70	74	78	86	94	98	108	112	116	116	116	116

Elaborado por: La Autora

Tabla 46 Estados de Resultados Proyectados

Estados de Resultados Proyectados													
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Primer Año
Ventas	17.350	18.810	20.270	23.190	26.110	27.570	29.580	31.040	32.500	32.500	32.500	32.500	323.920
Gastos													
Sueldos	9.518	9.518	9.518	9.518	9.518	9.518	9.518	9.518	9.518	9.518	9.518	9.518	114.220
Servicios Básicos	1.474	1.474	1.474	1.474	1.474	1.474	1.474	1.474	1.474	1.474	1.474	1.474	17.688
Suministros de Oficina	1.445	0	0	0	0	0	1.445	0	0	0	0	0	2.890
Mantenimiento máquinas	200	0	0	0	0	0	200	0	0	0	0	0	400
Uniformes	960	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	960
Promoción y marketing	16.838	742	742	792	742	742	742	792	742	742	742	792	25.150
Servicio de Guardianía	4.450	4.450	4.450	4.450	4.450	4.450	4.450	4.450	4.450	4.450	4.450	4.450	53.400
Servicio de Vigilancia Interna	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200	1.200	14.400
Varios	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6.000
Depreciación Equipos de Computación	334	334	334	334	334	334	334	334	334	334	334	334	4.010
Depreciación Muebles y equipos de oficina	635	635	635	635	635	635	635	635	635	635	635	635	7.622
Amortización Diferidos	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	200
Total Gastos	37.571	18.870	18.870	18.920	18.870	18.870	20.515	18.920	18.870	18.870	18.870	18.920	246.940
	-												
U.A.I.I.	20.221	-60	1.400	4.270	7.240	8.700	9.065	12.120	13.630	13.630	13.630	13.580	76.980
Costos Financieros	755	745	734	724	714	704	693	683	672	662	651	640	8.377
	-												
Utilidad Operativa	20.976	-805	665	3.545	6.526	7.996	8.371	11.437	12.957	12.968	12.979	12.939	68.603

Elaborado por: La Autora

7.4.3. Análisis de Punto de Equilibrio.

El presente emprendimiento se trata de una empresa de servicios, por lo tanto, el punto de equilibrio está dado por todos los egresos reales de la empresa. El cálculo se simplifica ya que solo se tiene que restar al total de gastos el valor de la depreciación y amortización, ya que éstos no constituyen salida de dinero

Total Gastos (operativos + financieros):	\$ 255.317
Menos: Depreciación y Amortización:	\$ 11.832
Total:	\$ 243.485

Por lo que la empresa, debe generar como mínimo \$243.485 para cubrir sus gastos operativos y financieros del primer año, constituyendo éste su punto de equilibrio.

7.5. Estados Financieros Proyectados.

7.5.1. Balance General.

Tabla 47 Balance General

BALANCES GENERALES PROYECTADOS					
	Año1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVOS					
Caja Bancos	92.410	123.840	147.420	160.175	254.417
Equipos de Computación	12.029	12.029	12.029		
Muebles y equipos de oficina	76.220	76.220	76.220	76.220	76.220
Gastos Constitución	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
- Depreciación Acumulada	-11.832	-23.663	-35.495	-31.288	-39.110
TOTAL ACTIVOS	169.827,67	189.426	201.174	206.107	292.527
PASIVOS					
Pasivo Corriente					
Préstamos Bancarios	18.248	19.960	21.832	23.880	
Pasivo No Corriente					
Préstamos Bancarios	65.672	45.712	23.880		
TOTAL PASIVOS	83.920	65.672	45.712	23.880	0

PATRIMONIO					
Capital	43.116	43.116	43.116	43.116	43.116
Utilidades Retenidas		42.792	80.638	112.346	139.111
Utilidades del ejercicio	42.792	37.846	31.708	26.766	17.720
Utilidades en Venta de Activos					38.110
Recuperación Capital de Trabajo					54.470
TOTAL PATRIMONIO	85.908	123.754	155.461	182.227	292.527
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	169.827,67	189.426	201.174	206.107	292.527

Elaborado por: La Autora

7.5.2. Estado de Pérdidas y Ganancias.

7.5.2.1. Flujo de Caja Proyectado.

Tabla 48 Flujo de Caja

Flujo Proyectado						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas		323.920	340.116	357.122	374.978	393.727
Gastos						
Sueldos		114.220	127.926	143.278	160.471	179.727
Servicios Básicos		17.688	19.457	21.402	23.543	25.897
Suministros de Oficina		2.890	3.179	3.497	3.847	4.231
Mantenimiento máquinas		400	440	484	532	586
Uniformes		960	1.056	1.162	1.278	1.406
Promoción y marketing		25.150	27.665	30.432	33.475	36.822
Servicio de Guardianía		53.400	58.740	64.614	71.075	78.183
Servicio de Vigilancia Interna		14.400	15.840	17.424	19.166	21.083
Varios		6.000	6.600	7.260	7.986	8.785
Depreciación Equipos de Computación		4.010	4.010	4.010		
Depreciación Muebles y equipos de oficina		7.622	7.622	7.622	7.622	7.622
Amortización Diferidos		200	200	200	200	200
Total Gastos		246.940	272.735	301.384	329.195	364.542
Utilidad Operativa		76.980	67.381	55.738	45.783	29.185
Gastos Financieros						
(15%) Participación trabajadores		11.547	10.107	8.361	6.867	4.378
Utilidad antes de impuestos		65.433	57.274	47.377	38.916	24.807
(25%) Impuesto a la renta		16.358	14.318	11.844	9.729	6.202
Utilidad Neta		49.075	42.955	35.533	29.187	18.606
Depreciación		11.832	11.832	11.832	7.822	7.822
Pago a Capital de Préstamo						
Recuperación Activos						38.110
Recuperación Capital de Trabajo						54.470
		-				
Flujos nominales	143.719	60.907	54.787	47.365	37.009	119.007
Flujos Actuales		53.203	41.804	31.569	21.547	60.524
Valor Actual Neto (V.A.N.)	64.928					
Tasa Interna de Retorno (T.I.R.)	30,7%					
Tiempo de Recuperación	3 años 10 meses					

Elaborado por: La Autora

En el cuadro anterior se ha hecho proyecciones manejando el supuesto de que los accionistas asuman el 100% de la inversión, es decir sin financiamiento.

En la siguiente proyección se ha considerado el financiamiento del 70% de la inversión, por lo que se evalúa exclusivamente la rentabilidad de los invertido por los accionistas, esto es, el 30%.

Tabla 49 Flujo Proyectado

Flujo Proyectado						
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas		323.920	340.116	357.122	374.978	393.727
Gastos						
Sueldos		114.220	127.926	143.278	160.471	179.727
Servicios Básicos		17.688	19.457	21.402	23.543	25.897
Suministros de Oficina		2.890	3.179	3.497	3.847	4.231
Mantenimiento máquinas		400	440	484	532	586
Uniformes		960	1.056	1.162	1.278	1.406
Promoción y marketing		25.150	27.665	30.432	33.475	36.822
Servicio de Guardianía		53.400	58.740	64.614	71.075	78.183
Servicio de Vigilancia Interna		14.400	15.840	17.424	19.166	21.083
Varios		6.000	6.600	7.260	7.986	8.785
Depreciación Equipos de Computación		4.010	4.010	4.010		
Depreciación Muebles y equipos de oficina		7.622	7.622	7.622	7.622	7.622
Amortización Diferidos		200	200	200	200	200
Total Gastos		246.940	272.735	301.384	329.195	364.542
Utilidad Operativa		76.980	67.381	55.738	45.783	29.185
Gastos Financieros		8.377	6.812	5.100	3.228	1.180
(15%) Participación trabajadores		11.547	10.107	8.361	6.867	4.378
Utilidad antes de impuestos		57.056	50.462	42.277	35.687	23.627
(25%) Impuesto a la renta		14.264	12.615	10.569	8.922	5.907
Utilidad Neta		42.792	37.846	31.708	26.766	17.720
Depreciación		11.832	11.832	11.832	7.822	7.822
Pago a Capital de Préstamo		16.683	18.248	19.960	21.832	23.880
Recuperación Activos						38.110
Recuperación Capital de Trabajo						54.470
		-				
Flujos nominales	43.116	37.941	31.430	23.579	12.755	94.242
Valor Actual Neto (V.A.N.)	85.079					
Tasa Interna de Retorno (T.I.R.)	75,6%					
Tiempo de Recuperación	1 año 2 meses					

Elaborado por: La Autora

7.5.2.1.1. Indicadores de Rentabilidad y Costo de Capital.

Tabla 50 Índices Financieros Proyectados

ÍNDICES FINANCIEROS PROYECTADOS					
	Año1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
LIQUIDEZ					
Razón Corriente =	5,06	6,20	6,75	6,71	
ENDEUDAMIENTO					
Estructura del Capital =	0,98	0,53	0,29	0,13	0,00
Cobertura Gastos Financieros =	9,19	9,89	10,93	14,18	24,73
Cobertura para gastos fijos =	1,38	1,30	1,23	1,17	1,10
RENTABILIDAD					
Rendimiento sobre patrimonio =	50%	31%	20%	15%	6%
Rendimiento sobre Activos =	25%	20%	16%	13%	6%
Margen Operativo =	24%	20%	16%	12%	7%
Margen Neto =	13%	11%	9%	7%	5%

Elaborado por: La Autora

7.5.2.1.1.1. TMAR

Para calcular la TMAR se consideró la inflación, Costo de Oportunidad bancaria y un índice de riesgo. Tal como se muestra a continuación.

Tabla 51 TMAR

Tasas		
Inflación		6,00%
Tasas Pasivas (Costo de Oportunidad bancaria)		8,00%
Indice Riesgos		0,48%
T.M.A.R.		14,48%

Elaborado por: La Autora

7.5.2.1.1.2. VAN.

El Valor Actual neto, en el supuesto que los accionistas inviertan el 100%, es de \$64.928 y \$85.079 considerando el financiamiento.

7.5.2.1.1.3. TIR.

La tasa interna de retorno es 30.7% en el supuesto que los accionistas inviertan el 100%, es de 75.6 % considerando el financiamiento.

7.5.2.1.1.4. PAYBACK.

El tiempo en que se recupera la inversión es de tres años diez meses sin financiamiento y un año dos meses en el segundo supuesto.

7.6. Conclusión del Estudio Financiero.

Como se indicó en líneas anteriores, la proyección empezó sólo con un 60% y un incremento anual de 5% lo que se puede interpretar que son cifras relativamente conservadoras, sin embargo, se ha considerado en gastos un aumento de 12% en sueldos y 10% los demás gastos. Aun así, las técnicas de evaluación financiera aplicadas demuestran que el proyecto es viable y rentable, VAN es positivo y la TIR es mayor a la TMAR propuesta.

CAPÍTULO 8

PLAN DE CONTINGENCIA

CAPÍTULO 8

PLAN DE CONTINGENCIA

8.1. Principales Riesgos.

Los principales riesgos que Tottenham Coworking Center deberá asumir son:

- Cortes de electricidad por parte de la empresa proveedora del servicio sin previo aviso.
- Mala recepción de la señal de internet.
- Daños ocasionados por catástrofes naturales
- Aparición de gastos inesperados.

8.2. Monitoreo y Control de Riesgos.

Se llevará a cabo el monitoreo y control de riesgos, para prevenirlos.

- El Departamento Operativo se mantendrá informado por los informes oficiales del Instituto Geofísico del Ecuador, para poder mitigar riesgo ocasionados por catástrofes naturales.
- Se establecerá la más alta estructura tecnológica para uso de los consumidores y un correcto, eficiente y eficaz funcionamiento de la empresa y se mantendrá un monitoreo permanente.
- Diariamente el personal de seguridad inspeccionará las instalaciones para minimizar riesgos ocasionados por catástrofes naturales.

8.3. Acciones Correctivas.

Para mitigar los principales riesgos que Tottenham Coworking Center tomará la acciones preventivas y correctivas necesarias para el correcto, eficaz y eficiente funcionamiento de la empresa:

- Generador de Luz
- Personal Capacitado en redes y sistemas para brindar una eficiente y veloz recepción de internet.
- Se realizarán capacitaciones para enfrentar los desastres naturales, capacitaciones para la reducción del riesgo en emergencia y desastres, entre otras.
- La empresa contará con fondos para subsanar alguna dificultad o gasto inesperado.

CAPÍTULO 9

A decorative frame consisting of two parallel horizontal lines and two vertical lines at the ends, forming a rectangular border around the word 'CONCLUSIONES'.

CONCLUSIONES

CAPÍTULO 9

CONCLUSIONES.

Tottenham Coworking Center será una marca de la ya existen compañía Inmobiliaria y Suites Tottenham S.A., constituida legalmente en el país y establecida en la ciudad de Guayaquil, esta es una empresa familiar dividida en acciones de igual valor para los Hermanos Haz Armas: Jorge Washington Haz Armas, Presidente Ejecutivo de Inmobiliaria y Suites Tottenham S.A. y Linda Guadalupe Haz Armas Gerente Ejecutiva de Inmobiliaria y Suites Totenhma S.A.

Por medio del exhausto análisis de la presente propuesta para la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil, se puede concluir que el proyecto es factible, cuenta con un plan de negocio atractivo para cualquier inversionista.

La inversión inicial se determinó en ciento cuarenta y tres mil setecientos diecinueve dólares americanos.

La investigación de mercado determinó que su mercado meta son los trabajadores móviles hombres y mujeres entre 21 a 40 años, de un estrato económico medio, medio-alto y alto, los usuarios de la empresa son jóvenes recién graduados o desempleados con deseos de emprender, adultos desempleados o empresarios con ideas innovadoras dispuestos a emprender, renovar o innovar su negocio. El poder adquisitivo de los clientes de la empresa de servicios de coworking se encuentra establecido entre los grupos económicos medio, medio-alto y alto. La investigación de mercado concluyó que este modelo de negocio tiene gran aceptación en el mercado.

Se precisó un problema estructural o deficiencia de infraestructura entre los competidores al no contar con infraestructura propia para poder expandirse, lo cual le da una gran ventaja competitiva a Tottenham Coworking Center, lo que permitió realizar varios planes de servicios brindando más servicios y beneficios que los planes de servicios de la competencia.

Se puntualizó en la importancia de la tecnología para este giro de negocio, el cual será prioridad para mantener un correcto, eficiente y eficaz funcionamiento de la empresa de servicios de coworking.

Se formuló estrategias de marketing más por menos, es decir más servicios por un menor precio al que se encuentra establecido en la industria, se elaboró varias opciones de planes de servicios.

Las técnicas de evaluación financiera aplicadas demuestran que el proyecto es viable y rentable, VAN es positivo y la TIR es mayor a la TMAR propuesta.

El tiempo en que se recupera la inversión es de tres años diez meses sin financiamiento y un año dos meses en el segundo supuesto.

CAPÍTULO 10

A decorative frame consisting of a thick black border with a thin grey shadow offset to the right and bottom, enclosing the word RECOMENDACIONES.

RECOMENDACIONES

CAPÍTULO 10

RECOMENDACIONES.

Para el crecimiento de Tottenham Coworking Center se recomienda lo siguiente:

- ✚ Invertir en expansión de infraestructura, para aumentar las oficinas privadas, debido a que en la actualidad existen corporaciones buscan trasladar sus departamentos administrativos a sitios de coworking para reducir sus costos operacionales.
- ✚ Se recomienda utilizar las instalaciones los fines de semana ya sea para alquiler de eventos sociales en las áreas verdes o eventos empresariales en el salón principal de Tottenham Coworking Center.
- ✚ Se debe invertir en tecnología de punta y mantener la empresa de coworking actualizada para proveer servicios de alta calidad.
- ✚ Mantener el orden, la formalidad, el comportamiento y el lenguaje utilizado frente a sus proveedores.
- ✚ Cumplir con los acuerdos logrados con anterioridad siendo rápidos y eficientes.
- ✚ Mantener comunicación constante.
- ✚ Los trabajadores deben conocer los planes y objetivos principales y su grado de participación en ellos para la consecución de los mismos.

CAPÍTULO 11



FUENTES

CAPÍTULO 11

FUENTES

- Acuña Acuña, J. (2005). *Mejoramiento de la Calidad un enfoque a los servicios*. Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- AREA Centro de Negocios. (2014). *AREA Centro de Negocios*. Recuperado el 26 de 08 de 2014, de http://areaoficinas.com/?id_seccion=212
- Asamblea Nacional . (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Corporaciones de Estudios y Publicaciones.
- Asamblea Nacional . (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Editora Nacional.
- Asamblea Nacional. (2016). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Corporaciones de Estudios y Publicaciones.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2018). *LEY ORGÁNICA PARA EL FOMENTO PRODUCTIVO, ATRACCIÓN DE INVERSIONES, GENERACIÓN DE EMPLEO, Y ESTABILIDAD Y EQUILIBRIO FISCAL*. QUITO: Editoria Nacional.
- Banco Central del Ecuador. (2018). *Inflación Mensual*. Quito.
- Banco Central del Ecuador. (2018). *Tasa de Desempleo Urbano Trimestral*. Quito.
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2014). *Cámara de Comercio de Guayaquil*. Recuperado el 09 de 08 de 2014, de http://www.lacamara.org/prueba/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=1
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (13 de 08 de 2014). Cámara de Comercio de Guayaquil. *Business Center*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Carnegie, A. (2000). Frases y anécdotas del mundo empresarial. En O. Amag, & R. Puig, *Frases y anécdotas del mundo empresarial* (pág. 23). Barcelona: gestion2000.
- Centro de Estudios Financieros. (2018). *CEF. - Marketing XXI*. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/principales-tecnicas-de-recogida-de-informacion-27.htm>
- Collazos, D. (2007). *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Recuperado el 21 de 07 de 2014, de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/aspectos_de_propiedad_intelectual_y_versionamiento.html

- Datosmacro.com. (2017). *Expansión/Datosmacro.com*. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/pib/ecuador>
- Dirección Regional Norte-DINOR. (2010). *Manual de Usuario CIIU - Clasificación Industrial Internacional Uniforme*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Cifras (INEC). Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/CPV_aplicativos/modulo_cpv/CIIU4.0.pdf
- Drucker, P. F. (1985). *Innovación y Emprendimiento*.
- e-conomic international. (2014). *e-conomic*. Recuperado el 26 de 08 de 2014, de <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-cvp>
- E-conomic International a/s. (2014). *E-conomic*. Recuperado el 22 de 08 de 2014, de <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-de-benchmarking>
- EL MUNDO.ES. (2011). *EL MUNDO*. Obtenido de <https://www.elmundo.es/especiales/tecnologia/steve-jobs/frases.html>
- Entrepreneur Business Center. (2014). *Entrepreneur Business Center*. Recuperado el 26 de 08 de 2014, de <http://www.entrepreneur.com.ec/ebc/index.php/servicios>
- Escuela Europea de Dirección y Empresa. (2014). *El Blog de Marketing*. Recuperado el 26 de 08 de 2014, de <http://www.master-marketing.info/2012/06/ciclo-de-vida-de-un-mercado.html>
- Escuela Europea de Dirección y Empresa. (2014). *El Blog del Marketing*. Recuperado el 26 de 08 de 2014, de <http://www.master-marketing.info/2012/06/ciclo-de-vida-de-un-mercado.html>
- FinancialRed. (2012). *FinancialRed*. Obtenido de El desempleo y su efecto en la economía: <https://www.bolsamania.com/buscartrabajo/el-desempleo-y-su-efecto-en-la-economia/>
- Foertsch, C. (2012). La evolución de los espacios de coworking. *desmag*, <http://www.deskmag.com/es/la-evolucion-de-los-espacios-de-coworking-encuesta-432>.
- Gámez Gutiérrez, J. (2015). *Emprendimiento, creatividad e innovación*. Bogotá D.C.: Universidad de La Salle.
- Gandini, A. (2015). The rise of coworking spaces. *Ephemera: theory & politics in organization*, 194-195.
- Garcia, R. (27 de 06 de 2013). *SlideShare*. Recuperado el 27 de 07 de 2014, de <http://es.slideshare.net/rociogarciarr/paradigmas-interpretativo-y-sociocrtico>

- Gates, B. (30 de 09 de 2013). *30 frases célebres de Bill Gates de inspiración en los negocios*. Recuperado el 01 de 07 de 2014, de <http://www.gestion.org/economia-empresa/42360/30-frases-celebres-de-bill-gates-de-inspiracion-en-los-negocios/>
- González Marquez, J. L., & Barzola Salguero, J. M. (2018). EL COWORKING COMO HERRAMIENTA INNOVADORA PARA EL DESARROLLO DE LOS NUEVO EMPRENDEDORES. *Observatorio de Economía Latinoamericana*, 3-4-5.
- Grupo Banco Mundial. (2018). *Banco mundial*. Obtenido de <https://datos.bancomundial.org/>
- H.Congreso Nacional - La Comisión de Legislación y Codificación. (1999). *Ley de Compañías*. Quito: EDICIONES LEGALES EDLE S. A.
- H.Congreso Nacional-La Comisión de Lesgislación y Codificación. (2005). *Codigo civil*. Quito: EDICIONES LEGALES EDLE S.A.
- Hernández Smpieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010, 2006, 2003, 1998, 1991). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Quinta edición*. México D.F.: INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.
- IIEMD-Instituto Internacional Español de Marketing Digital. (2019). *IIEMD*. Obtenido de <https://iiemd.com/networking/que-es-networking>
- INEC- Instituto Nacional de Estadística y Censo . (2010). *INEC*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INEC-Instituto nacional de estadística y censos. (2016). *Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC´S)2016*. Quito: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion_Tics_2016.pdf.
- Innobis Design. (2018). *INNOBIS*. Obtenido de <https://www.innobis.ec/>
- Institución Universitaria Esumer Observatorio de Tendencias Futuro 360°. (2017). Coworking. *Mercatec*, 54.
- Instituto Andaluz de Tecnología - IAT. (2012). *La respuesta estaá en la innovación*. Madrid: AENORediciones.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2018). *Índice de Precios al Consumidor (IPC)-CANASTA*. Quito: Commons Atribución 4.0 Internacional.
- InteracThink. (29 de 05 de 2018). *Think Post*. Obtenido de <http://www.interactthink.com/es/diferencia-entre-innovador-y-emprendedor/>
- Jobs, S. (12 de 06 de 2005). EL MUNDO.ES. *La Filosofía de la Innovación*. Stanford.

- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *DIRECCIÓN DE MARKETING - Decimocuarta Edición*. México: Pearson Education Inc.
- La Guía de la Empresas Conectadas. (2015). *Destino Negocio*. Obtenido de <https://destinonegocio.com/co/economia-co/tipos-de-competencia-en-el-mercado/>
- Matesanz, V. (12 de 02 de 2015). *Forbes*. Obtenido de <http://forbes.es/life/6271/conoces-el-fascinante-mundo-del-coworking/>
- Michael E. Gerber Companies. (2018). *Michael E. Gerber Companies*. Obtenido de <https://michaelegerbercompanies.com/web/about-michael/>
- Millán Otero, N. (2012). Plan de Negocios para Executive Business Center. Bogota, Bogota, Colombia.
- Molinillo Jiménez, S. (2012). *Distribución Comercial Aplicada*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Novoa, J. (15 de mayo de 2015). *El Blog de Salmón*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-una-startup>
- Observatorio de Comercio Electronico de la Universidad Espiritu Santo. (2017). *ANTECEDENTES Y SITUACIÓN DEL E-COMMERCE EN ECUADOR*. Guayaquil: Centro de Investigaciones-UEES.
- Oxford University Press . (2014). *Oxford Dictionaries Language Matters*. Recuperado el 29 de 08 de 2014, de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/emprendimiento>
- Panal Coworking. (2019). *Panal Coworking*. Obtenido de <https://panalcoworking.com/>
- Panal Coworking. (2019). *Panal Coworking*. Obtenido de <https://panalcoworking.com/planes-y-precios/>
- Peréz Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definicion.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/staff/>
- Plataforma Coworking. (s.f.).
- Plataforma Coworking. (2018). *Plataforma*. Obtenido de <https://goplataforma.com/>
- Plataforma Coworking. (2018). *Plataforma*. Obtenido de <https://goplataforma.com/planes>
- Prieto, A. (23 de 08 de 2011). *2018 HEARST ESPAÑA S.L*. Obtenido de EMPRENDEDORES: <http://www.emprendedores.es/gestion/coworking/coworking-1>

- Regus. (2014). *Regus Group Companies*. Recuperado el 09 de 08 de 2014, de <http://www.regus.com.ec/office-space/ecuador/guayaquil>
- Regus. (2014). *Regus Group Companies*. Recuperado el 09 de 08 de 2014, de <http://www.regus.com/>
- Ries, A., & Trout, J. (1981). *Posicionamiento: La batalla por su mente*. New York: McGraw-Hill.
- Salinas Ramos , F., & Osorio Bayter, L. (2012). Emprendimiento y Economía Social, oportunidades y efectos en un sociedad en transformación. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 133, 142.
- Salinas Ramos, F., & Osori Bayter, L. (2012). Emprendimiento y Economía Social, oportunidades y efectos en una sociedad en transformación. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 131.
- Secretaría Nacional de Planificación y desarrollo. (2012). *Transformación de la Matriz Productiva*. Quito: Ediecuatorial.
- Shandhusen, R. L. (2002). *Mercadotecnia*. CECSA (Compañía Editorial Continente).
- SoyFreelancer.com. (2015). *SoyFreelancer*. Obtenido de <https://www.soyfreelancer.com/blog/emprendedurismo/que-es-un-freelancer/>
- Spinuzzi, C. (30 de 05 de 2012). *SPINUZZI A BLOG ABOUT RHETORIC, TECHNOLOGY, RESEARCH, AND WHERE WE'RE HEADED NEXT*. Obtenido de <http://spinuzzi.blogspot.com/2012/05/writing-working-alone-together.html>
- SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS. (2017). *SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS*. Obtenido de <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/Estudio-Sectorial-Inversi%C3%B3n-Empresarial-2013-2017.pdf>
- Thurman, A. (2000). Frases y anécdotas del mundo empresarial. En O. Amat, & R. Puig, *Frases y anécdotas del mundo empresarial* (pág. 31). Barcelona: gestion 2000.
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (07 de 01 de 2002). *UCSG Investiga*. Obtenido de SINDE: <http://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/investigacion/sinde/DOMINIOS-LINEAS-DE-INVESTIGACION.pdf>
- Universidad en Línea AIU. (2018). *Expansión/ Datosmacro.com*. Obtenido de Ecuador: EPA - Encuesta a la Población activa: <https://datosmacro.expansion.com/paro-epa/ecuador>

Urban Station. (2009). *Urban Station Corp.* Recuperado el 09 de 08 de 2014, de <http://argentina.enjoyurbanstation.com/es/>

Urban Station. (2009). *Urban Station Corp.* Recuperado el 09 de 08 de 2014, de <http://argentina.enjoyurbanstation.com/es/franquicias/>

Wilde, A. R. (2000). frases y anécdotas del mundo empresarial. En O. Amat, & R. Puig, *frases y anécdotas del mundo empresarial* (pág. 25). Barcelona: gestion2000.

CAPÍTULO 12

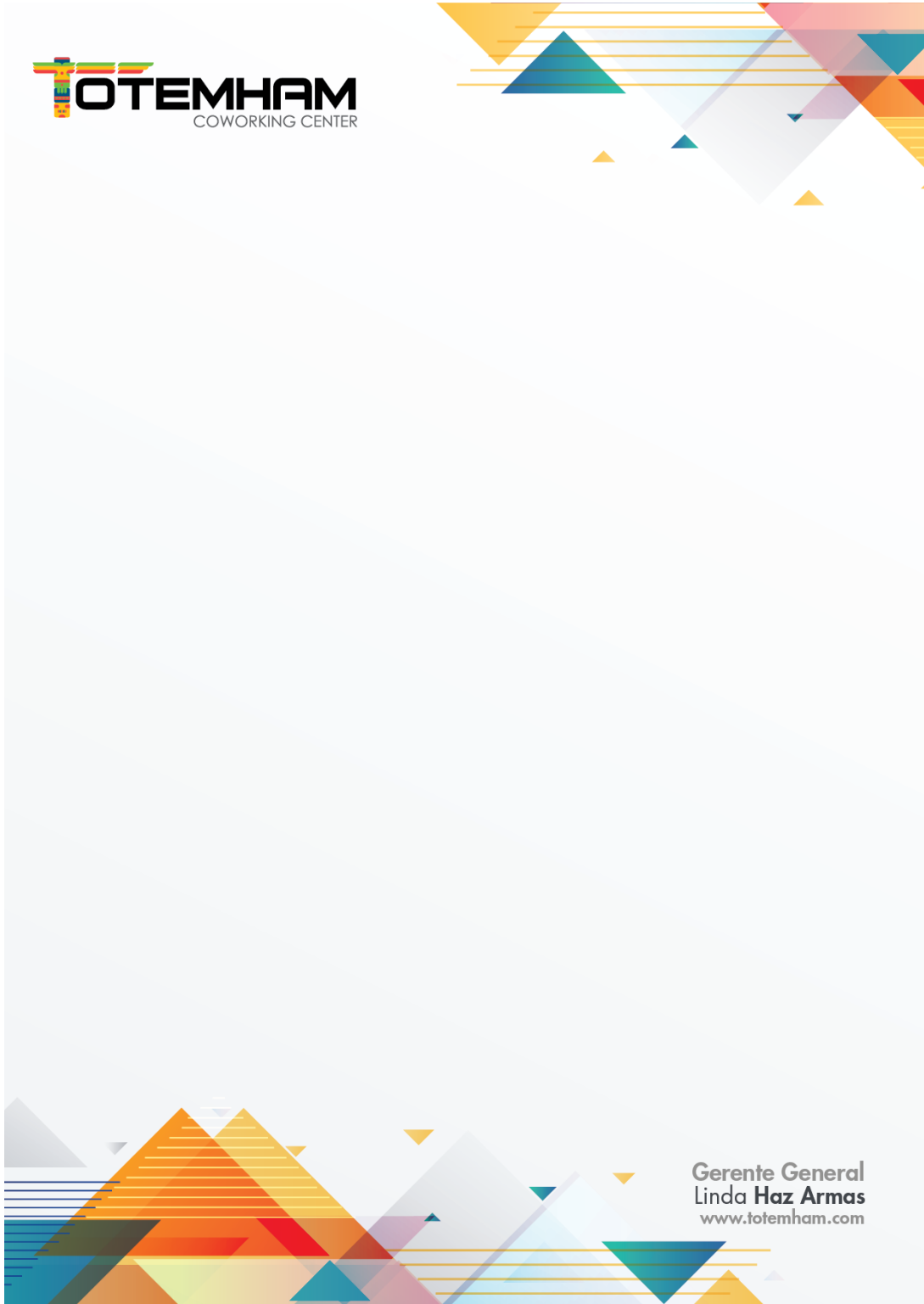


ANEXOS

CAPÍTULO 12

ANEXOS.

Anexo 1 Hojo Membreteada de Totemham Coworking Center



Elaborado por: Digital Mark

ENTREVISTA REALIZADA A PERSONAL ADMINISTRATIVO.

Nombre: Emilio Lilliegren Buzetta

Cargo que ocupa dentro del sitio de coworking:

Coordinador de Operaciones-Plataforma Coworking

¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta empresa de coworking?

Aproximadamente dos años.

¿Cuáles son sus funciones?

- ✚ Dar soporte Administrativo
- ✚ Conciliación Bancaria
- ✚ Gestión de Compras
- ✚ Calificación de Proveedores
- ✚ Caja chica
- ✚ Control de Gasto, Ingreso y egresos.

¿Cuál es el nicho de mercado de la empresa?

- ✚ PYMES
- ✚ Profesionales Independientes
- ✚ Emprendedores con recursos económicos
- ✚ Corporaciones que desean reducir sus costos operativos.

¿Hacia qué target se dirigen?

Emprendedores o empresas con solvencia económica.

¿Cuáles son los servicios que este sitio de coworking provee?

- ✚ Espacios de trabajos Colaborativos
- ✚ Espacios multifuncionales
- ✚ Espacio de trabajo abierto
- ✚ Espacios fijos
- ✚ Oficinas privadas

- 🚪 Salas de reuniones
- 🚪 Eventos
- 🚪 Servicios de Hosting
- 🚪 Mentorías (asesoría y soporte)

La membresía de coworking es prepago, se paga el mes por anticipado y se disfruta de los servicios. Nosotros nos encargamos del mantenimiento, pagos de servicios básicos, proveer snacks y bebidas diariamente, gestionar soluciones a catástrofes naturales. Nos estamos preparando para dar servicios de incubación.

¿Cuáles son los servicios más demandados?

Espacios de oficinas privadas.

¿Cuáles son los horarios de atención al público?

Oficina privada el horario de atención es 24/7 ubicado en planta alta cuenta con entrada independiente.

En los espacios colaborativos el horario de atención es de 08H00 a 19H00.

¿Aproximadamente cuántos usuarios tiene la empresa?

Aproximadamente doce coworkers con membresías de espacios abiertos y 28 coworkers en espacios u oficinas privadas. En total cuarenta a cuarenta y cinco coworkers se estima mensualmente.

¿Cuál es el tiempo promedio de estadía de un coworker en la empresa de coworking?

En espacios privados el tiempo promedio esta entre nueve meses aproximadamente. En espacios abiertos el tiempo aproximado de estadía se encuentra entre tres o cuatro meses.

¿Qué porcentaje de los emprendimientos desarrollados han sido más exitosos?

Aproximadamente el 40% de los emprendimientos han sido exitosos.

ENTREVISTA A USUARIOS

Nombre:

Silvia Agüiar Velasco

Edad:

Veintiséis años

Profesión:

Egresada de Licenciatura en Comunicación

¿A qué se dedica?

Trabaja en la Agencia de Relaciones Públicas Taktikee

¿Qué lo motiva a buscar una empresa de coworking?

La consultora de comunicación en la que laboro tiene sede en Quito. Por motivo de expansión la empresa de comunicación opto por un sitio de coworking en la ciudad de Guayaquil, ya que no están costoso como alquilar una oficina priva e incurrir con tantos gastos únicamente para dos personas. Además, que un sitio de coworking no solo facilita la oficina privada que se requiere, sino que le da facilidades para utilizar otras áreas, como oficina de reuniones, sobre todo contar con profesionales que tienen conocimientos en otras áreas.

¿Qué tan satisfecho esta con la ubicación del sitio de coworking?

La ubicación es estratégica y perfecta para nosotros ya que tenemos reuniones con los medios de comunicación o ruedas de prensa y los lugares donde se realizan normalmente este tipo de eventos es precisamente en lugares cercanos a este sitio de coworking.

¿Cuál ha sido su tiempo de permanencia en este sito de coworking?

Desde que la empresa inicios sus funciones en la ciudad de Guayaquil hace ya ocho meses.

¿Ha utilizado usted antes otro sitio de coworking? ¿Por qué se cambió?

No, es la primera vez y estamos satisfechos con el servicio.

¿Qué servicios le provee la empresa de coworking?

Principalmente oficina privada, bebidas y snacks, limpieza diaria, espacio para reuniones y poder tener esas conexiones con otros emprendedores que para nosotros es algo super valioso

¿Qué servicios son para usted indispensables?

La oficina privada, la seguridad y el espacio de reuniones

¿Qué servicios le gustaría que la empresa le provea o implemente?

En nuestro giro de negocio realmente no necesitamos nada adicional, contamos con lo básico y necesario.

¿Se siente bien con el trabajo colaborativo?

Si por supuesto, aunque en el giro de nuestro negocio normalmente pasamos fuera de la oficina por las actividades que tenemos, pero en el poco tiempo que a veces tenemos podemos confraternizar con otras personas y saber de las otras líneas de negocio lo cual también nos permite obtener conocimientos.

¿Le agrada pertenecer a una comunidad de coworkers?

Si por supuestos, los nexos, poder obtener contactos para emprender a futuro otro negocio.

¿Qué criterios utilizó para seleccionar el sitio de coworking a donde asiste?

La ubicación, el ambiente, la decoración y la oficina privada, cuenta con detalles llamativos y atractivos a la vista, conocimos otros sitios de coworking pero este nos pareció el adecuado.

ENCUESTA

1. ¿Qué edad tiene? Seleccione en que rango de edad se encuentra.

- Entre 20 a 25 años
- Entre 26 a 30 años
- Entre 31 a 40 años
- Entre 41 a 50 años
- Entre 51 a 60 años
- Otros

Edad:

2. ¿Cuál es su sexo?

- Femenino
- Masculino

3. ¿Tienes empleo? En caso de que su respuesta sea No, indique en el recuadro el por qué.

- Si
- No (¿por qué no?)

4. ¿A qué actividad laboral se dedica? Seleccione una opción, en caso de selecciona la actividad Otros, señale en el recuadro a qué actividad laboral se dedica.

- Estudiante universitario

- Trabajo independiente
- Trabajo de dependiente
- Trabajador móvil
- En búsqueda de emprender
- Otros

5. ¿Qué tan dispuesto estaría a emprender su propio negocio? Seleccione una respuesta.

- Totalmente Dispuesto
- Muy Dispuesto
- Indiferente
- Poco Dispuesto
- Nada Dispuesto

6. ¿Qué te impide tener tu propio negocio? Seleccione una opción, en caso de que su respuesta sea Otros, indique en el recuadro a que se refiere.

- Falta de Liquidez
- Falta de tiempo
- No cuentas con una oficina, local o lugar de trabajo
- Otros (por favor determinar)

7. ¿Qué tanto conoce de los sitios de coworking? Seleccione una de las opciones múltiples.

- Mucho
- Poco
- Muy Poco
- Nada

8. ¿Qué servicios cree necesarios que debería proveer una empresa de coworking? Enumere cinco servicios en orden de importancia.

- Mesas de trabajo múltiples
- Oficinas privadas
- Salones para eventos empresariales
- Sala de reuniones
- Estacionamiento privado
- Domicilio empresarial
- Recepcionista

9. ¿Qué tan dispuesto estaría a utilizar los servicios de un coworking? Seleccione una respuesta.

- Totalmente Dispuesto
- Muy Dispuesto
- Indiferente
- Poco Dispuesto
- Nada Dispuesto

Entrevistados:

Anexo 5 Fotografía con el Coordinador de Operaciones - Emilio Lilliegren.



Fuente: De la investigación

Anexo 6 Fotografía con Usuario de Plataforma Coowrking – Silvia Agüiar Velasco.



Fuente: De la investigación

Anexo 7 Inversión Fija

INVERSIÓN INICIAL				
Planta Baja				
		Cant.	Costo Unit.	Total
				76.220,00
Muebles y Equipos				
Recepción				4.865,00
	Counter	1	200,00	200,00
	Teléfono	1	45,00	45,00
	Silla	1	80,00	80,00
	Sofa	1	340,00	340,00
	Central de Condicionador de Aire	1	4.200,00	4.200,00
Espacios Compartidos				14.987,00
	Refrigeradora Doble	1	1.990,00	1.990,00
	Refrigeradora	1	849,00	849,00
	Maquina de hielo	1	245,00	245,00
	Micronondas	1	135,00	135,00
	Modular en E	1	2.200,00	2.200,00
	Sillas	30	40,00	1.200,00
	Mesas de trabajo grupal	3	220,00	660,00
	Sillones	12	45,00	540,00
	Mesas de Coworkers	4	277,00	1.108,00
	sillas	40	40,00	1.600,00
	Casilleros	6	410,00	2.460,00
	Escritorios individuales con archivador	7	170,00	1.190,00
	Sillas	7	45,00	315,00
	Sillones para cabinas telefónicas	11	45,00	495,00
Oficinas Privadas				2.635,00
	Escritorios	10	170,00	1.700,00
	Teléfonos	3	45,00	135,00
	Sillas	10	80,00	800,00
Areas Verdes				9.299,00
	Parasoles	4	170,00	680,00
	Mesas de Jardín	4	400,00	1.600,00
	Sillas de Jardín	16	65,00	1.040,00
	Muebles de Jardín	9	570,00	5.130,00
	Refrigeradora	1	849,00	849,00
Area de juegos				3.240,00
	Mesa de billar todo incluido	1	2.250,00	2.250,00
	Futbolín	1	446,00	446,00
	Mesa de pimpón	1	544,00	544,00
Bodega				2.110,00
	Escritorios	5	170,00	850,00
	Sillas	15	80,00	1.200,00
	Instrumentos de limpieza	6	10,00	60,00

Planta Alta		Cantida d	Costo Unit	Total	
Muebles y Equipos					
Recepción					4.965,00
	Counter	1	200,00	200,00	
	Teléfono	1	45,00	45,00	
	Silla	1	80,00	80,00	
	Sofa de sala de espera	2	340,00	680,00	
	Mesa de sala de espera	1	160,00	160,00	
	Central de Condicionador de Aire	1	3.800,00	3.800,00	
Oficinas Privadas					4.815,00
	Escritorios	18	170,00	3.060,00	
	Teléfono	7	45,00	315,00	
	Sillas	18	80,00	1.440,00	
Salas de Sesión					5.136,00
	Mesa de Sesiones	2	1.200,00	2.400,00	
	Teléfono	2	45,00	90,00	
	Sillas	28	80,00	2.240,00	
	Pizarra	2	115,00	230,00	
	Pantalla de Proyección	2	88,00	176,00	
Auditorio					11.700,00
	Sillas de auditorio	90	130,00	11.700,00	
Sala de Lectura					4.339,00
	Sofa	2	340,00	680,00	
	Sillon	1	139,00	139,00	
	Librero	1	520,00	520,00	
	Libros	100	30,00	3.000,00	

Oficinas Administrativas PA		Cantida d	Costo Unit	Total	
Muebles y Equipos					
Gerencia					1.136,00
	Escritorio con modulara	1	380,00	380,00	
	Teléfono	1	45,00	45,00	
	Sillas	3	82,00	246,00	
	Archivador	1	125,00	125,00	
	Sofa	1	340,00	340,00	
Asistente de Gerencia					1.045,00
	Escritorio	1	170,00	170,00	
	Sillas	3	80,00	240,00	
	Teléfono	1	45,00	45,00	
	Archivadores	2	125,00	250,00	
	Sofa	1	340,00	340,00	
Departamento Financiero					795,00
	Escritorios con archivadores	3	170,00	510,00	
	Teléfono	1	45,00	45,00	

		Sillas	3	80,00	240,00	
	Departamento Operativo					545,00
		Escritorios con archivadores	2	170,00	340,00	
		Teléfono	1	45,00	45,00	
		Sillas	2	80,00	160,00	
	Departamento Logístico					855,00
		Escritorio	1	170,00	170,00	
		Teléfono	1	45,00	45,00	
		Sillas	3	80,00	240,00	
		Mesa de Trabajo Grupal	1	220,00	220,00	
		Sillones	4	45,00	180,00	
	Area Comun					3.753,00
		Pizarra	1	115,00	115,00	
		Pantalla de Proyección	1	88,00	88,00	
		Mesa de Sesiones	1	1.200,00	1.200,00	
		Sillas	8	80,00	640,00	
		Dispensador de Agua	1	340,00	340,00	
		Central de Condicionador de Aire	1	1.200,00	1.200,00	
	Garita de Guardiania					
		Teléfono	1	45,00	45,00	
		Ventilador	1	35,00	35,00	
		Sillas	2	45,00	90,00	

	Cant.	Costo Unit.	Total	
Equipos de Cómputo				12.029,00
Recepción P.B.				2.050,00
Computador	1	450,00	450,00	
Impresoras Mltifuncional	1	1.600,00	1.600,00	

Recepción P.A.				2.050,00
Computador	1	450,00	450,00	
Impresora Mltifuncional	1	1.600,00	1.600,00	

Salas de Sesiones				1.300,00
Infocus	2	650,00	1.300,00	

Gerencia				450,00
Computador	1	450,00	450,00	

Asistente de Generenci				779,00
Computador	1	450,00	450,00	
Impresora	1	329,00	329,00	
Departamento Financiero				1.350,00
Computador	3	450,00	1.350,00	
Departamento Operativo				900,00
Computador	2	450,00	900,00	

Departamento Logístico				450,00
Computador	1	450,00	450,00	
Area Común				2.700,00
Computador	1	450,00	450,00	
Infocus	1	650,00	650,00	
Impresora Multifunciones	1	1.600,00	1.600,00	

Elaborado por: La Autora

Anexo 8 Gastos de Personal

GASTOS DE PERSONAL											
	Número Empleados	VALOR SUELDO	SUELDOS	9,45%	11,15%	F. R.	13RO.	Bonif. Escolar	Vaca-ciones	TOTAL BENEF.	Total Mensual
				Aport. Per.	Aport. Pat.						
Gerente General	1	1.400	1.400	132,30	156,10	116,67	116,67	32,83	58,33	480,60	1.748,30
Asistente de Gerencia	1	600	600	56,70	66,90	50,00	50,00	32,83	25,00	224,73	768,03
Director Financiero	1	1.100	1.100	103,95	122,65	91,67	91,67	32,83	45,83	384,65	1.380,70
Asistente 1	1	600	600	56,70	66,90	50,00	50,00	32,83	25,00	224,73	768,03
Asistente 2	1	600	600	56,70	66,90	50,00	50,00	32,83	25,00	224,73	768,03
Director Operativo	1	950	950	89,78	105,93	79,17	79,17	32,83	39,58	336,68	1.196,90
Auxiliar	1	500	500	47,25	55,75	41,67	41,67	32,83	20,83	192,75	645,50
Director de Logistica y control de calidad	1	950	950	89,78	105,93	79,17	79,17	32,83	39,58	336,68	1.196,90
Asistente Administrativa 1	1	400	400	37,80	44,60	33,33	33,33	32,83	16,67	160,77	522,97
Asistente Administrativa 2	1	400	400	37,80	44,60	33,33	33,33	32,83	16,67	160,77	522,97
TOTAL MENSUAL			7.500	708,75	836,25	625,00	625,00	328,33	312,50	2.727,08	9.518,33

Elaborado por: La Autora

Anexo 9 Presupuesto de Marketing

Presupuesto de Marketing													
Descripción	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
Outsourcing marketing	742	742	742	742	742	742	742	742	742	742	742	742	8.904
Mailing	50			50				50				50	200
Página web (C.A.M)	600												600
Produccion fotos y video	550												550
Papelería Publicitaria	5.000												5.000
Evento	9.000												9.000
Tarjetas y Gafetes magnéticos	896												896
TOTAL	16.838	742	742	792	742	742	742	792	742	742	742	792	25.150

Elaborado por: La Autora

Anexo 10 Depreciación y Amortización

Tabla de Depreciación y Amortización				
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	VIDA UTIL	% DEPREC.	DEPREC. ANUAL
Equipos de Computación	12.029	3	33,33%	4.010
Muebles y equipos de oficina	76.220	10	10%	7.622
Gastos Constitución	1.000	5	20%	200
TOTAL	89.249			11.832

Elaborado por: La Autora

Anexo 11 Balance Inicial

BALANCE INICIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
Caja Bancos	54.470	Préstamos Bancarios	100.603
Equipos de Computación	12.029	PATRIMONIO	
Muebles y equipos de oficina	76.220	Capital	43.116
Gastos Constitución	1.000		
Total Activos	143.719	Total Pasivo y Patrimonio	143.719

Elaborado por: La Autora

Anexo 12 Gastos Operativos

GASTOS OPERACIONALES				
SERVICIOS BÁSICOS	CANTIDAD	P.UNIT	P.UNIT	TOTAL
Luz	1	\$ 800,00	\$ 800,00	
Agua potable	1	\$ 450,00	\$ 450,00	
Internet y teléfono	1	\$ 224,00	\$ 224,00	
Total servicios básicos				\$ 1.474,00
GASTOS DE MANTENIMIENTO (SEMESTRAL)				
	CANTIDAD	P.UNIT	PRECIO	TOTAL
Mantenimiento de equipos	10	\$ 20,00	\$ 200,00	
Total gastos de mantenimiento				\$ 200,00
GASTOS DE UNIFORMES (SEMESTRAL)				
	CANTIDAD	P.UNIT	PRECIO	TOTAL
Uniformes	12	\$ 80,00	\$ 960,00	
Total gastos de uniformes				\$ 960,00
GASTOS DE Promoción y Marketing				
		P.UNIT	PRECIO	TOTAL

Varias actividades (Tabla)

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO 13

MATERIAL COMPLEMENTARIO



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Haz Armas, Linda Guadalupe**, con C.C: # **091401754-6** autor/a del trabajo de titulación: **Propuesta para la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniera en Desarrollo de Negocios Bilingüe** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **20 de marzo de 2019**

f. _____

Nombre: **Haz Armas, Linda Guadalupe**

C.C: **091401754-6**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta para la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Linda Guadalupe, Haz Armas		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Castro Peñarreta, Ángel Aurelio. MBA		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Emprendimiento		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera en Desarrollo de Negocios Bilingüe		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de marzo de 2019	No. DE PÁGINAS:	206
ÁREAS TEMÁTICAS:	Emprendimiento, Sitios de Coworking, Plan de Negocio.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Trabajador móvil, coworking e innovación.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

La presente propuesta consiste en la creación de una empresa de servicios de coworking para emprendedores en la ciudad de Guayaquil.

El estudio de este modelo de negocio se llevará a cabo en el norte de la ciudad de Guayaquil, en la ciudadela Urdesa Central, sector comercial en desarrollo, el mismo que será efectuado durante el período del mes de octubre del 2018 hasta marzo del 2019. El período de proyección de esta propuesta se calculará a cinco años.

El segmento de mercado seleccionado: hombres y mujeres entre 21 a 40 años, de un estrato económico medio, medio-alto y alto, los usuarios de la empresa son jóvenes recién graduados o desempleados con deseos de emprender, adultos desempleados o empresarios con ideas innovadoras dispuestos a emprender, renovar o innovar su negocio

En Guayaquil-Ecuador es innovador este modelo de negocio integrado direccionado a cubrir las

necesidades de pequeños, medianos empresarios, y emprendedores móviles que no cuentan con los recursos necesarios de adquirir o contratar locales que le den el nivel empresarial y de reconocimiento del medio, ofreciendo espacios físicos adecuado de acuerdo a las necesidades de los usuarios, servicios de oficinas virtuales y el personal necesario el cual le permitirá al emprendedor que disminuya costos, aumente su productividad y le permita concentrarse en su negocio.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-93159239	E-mail: linda.haz@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Ing. Zumba Córdova, Rosa Margarita. Mgs.	
	Teléfono: +593-9-94131446	
	E-mail: mr_zumba@yahoo.com	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		