

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO**

TEMA:

**Análisis, diseño e implementación de un sitio web para la
contratación de servicios de reparación y asistencia para
hogares**

AUTORES:

**López Mazabel Jhon Dario
Merchán Patiño María Gracia**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
Ingeniero en Comercio Electrónico**

TUTOR:

Ing. Guillermo Tafur Avilés

Guayaquil, Ecuador

2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **López Mazabel Jhon Darío y Merchán Patiño María Gracia**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Comercio Electrónico**.

TUTOR

Tafur Avilés Guillermo César

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ulloa Armijos Ana del Rosario

Guayaquil, a los 9 del mes de Septiembre del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **López Mazabel Jhon Darío y Merchán Patiño María Gracia**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis, diseño e implementación de un sitio web para la contratación de servicios de reparación y asistencia para hogares** previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Comercio Electrónico**, 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 nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 9 del mes de Septiembre del año 2016

AUTORES

López Mazabel Jhon Darío

Merchán Patiño María Gracia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO**

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **López Mazabel Jhon Darío y Merchán Patiño María Gracia**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis, diseño e implementación de un sitio web para la contratación de servicios de reparación y asistencia para hogares** cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 9 del mes de Septiembre del año 2016

AUTORES

López Mazabel Jhon Darío

Merchán Patiño María Gracia

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The top navigation bar includes the URKUND logo, a search bar, and user information for 'guillermo tafur (guillermo.tafur)'. The main content area is divided into two sections: 'Documento' and 'Lista de fuentes'. The 'Documento' section provides details for 'TESIS Ma GRACIA Y JHON.doc (D21441633)', including its presentation date (2016-08-19 00:36), recipient (guillermo.tafur.ucsg@analysis.orkund.com), and a message indicating that 3% of the document's text is derived from 5 sources. The 'Lista de fuentes' section is a table with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo', listing various URLs and document names. Below the table, there are navigation and utility icons, including a warning icon indicating '0 Advertencias'. The bottom part of the image shows a preview of the document's text, which discusses the structure of the thesis and the methodology used in the study.

Documento [TESIS Ma GRACIA Y JHON.doc \(D21441633\)](#)

Presentado 2016-08-19 00:36 (+02:00)

Recibido guillermo.tafur.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje Tesis Ma Gracia y Jhon [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de esta aprox. 21 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 5 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Avance tesis 17 de Agosto.docx
	https://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitu...
	http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf
	http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetin...
	http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5559/1/T-UCSG-PRE-ART-IPM-101.pdf
	http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/PLA...

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

servicios. ESTRUCTURA CAPITULAR DE LA TESIS La tesis está conformada por introducción, tres capítulos, conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos. La introducción contiene información sobre los antecedentes, objeto de estudio, campo de estudio, origen del problema, problema de investigación, justificación de la investigación, ideas a defender, objetivos de la tesis, tareas científicas, metodología del proyecto y los resultados esperados. El desarrollo de la tesis estará compuesto por tres capítulos: Capítulo I: Marco Teórico – conceptual del estudio de tasas de desempleo, trabajo informal, falta de oportunidades de trabajo en la ciudad de Guayaquil. En este capítulo se parte de los valores de índices de desempleo y trabajo informal en la ciudad de Guayaquil, un problema que afecta a todo el país y la región latinoamericana. La información será obtenida de fuentes oficiales como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC. Capítulo II: Metodología y diagnóstico de la oportunidades de negocio en internet, explotación de segmentos de mercados con la ayuda de herramientas tecnológicas. En este capítulo se muestran la metodología y técnicas para analizar el segmento de mercado al cual va dirigido el proyecto, estudiar los resultados obtenidos demostrando la factibilidad de implementación del proyecto. Capítulo III: Propuesta de una plataforma WEB para la contratación de servicios de reparación y asistencia para hogares. En este capítulo se muestra la propuesta que incluye: el producto, competencia, promoción, publicidad y el presupuesto del proyecto demostrando la factibilidad de su implementación. Adicionalmente se presenta reflejada la propuesta en una página WEB. RELACIÓN DEL PROYECTO CON EL PROGRAMA DE ESTUDIO Este proyecto está orientado en el uso de las herramientas tecnológicas basadas en la WEB, para la explotación de nuevos mercados en el Internet, fomentar nuevas formas de promoción online. Las materias que aportan el conocimiento básico para la realización de este proyecto son: Materias Administrativas:

Administración de proyectos, Evaluación de proyectos, Fundamentación de gestión financiera, Contabilidad y Costos, Trabajo de Graduación I y II, Marketing e investigación de mercados, Ética profesional

AGRADECIMIENTO

En especial a Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por ser mi guía, mi fortaleza diaria y por permitirme culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mis padres, a quienes debo y agradezco cada uno de mis logros, por su apoyo y amor incondicional.

A mi novio por todas las horas compartidas en la realización de este trabajo, por todo el esfuerzo para poder alcanzar una meta más juntos, por ser mi compañero de tesis ideal, el mejor.

A nuestro tutor de tesis el Ing. Guillermo Tafur por su constante apoyo y dedicación, quien con su acertada orientación y motivación nos ayudó a culminar este proyecto de titulación con éxito y a todos los profesores por las enseñanzas recibidas a lo largo de la carrera.

María Gracia Merchán Patiño

En especial quiero agradecer a Dios y a mis padres por todo lo que me han dado en la vida, por siempre guiarme por un buen camino, por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de mi vida y en mis estudios.

A los profesores que me han enseñado a lo largo de toda mi educación, en especial al Ing. Guillermo Tafur, tutor de este proyecto, quien con su experiencia nos guió para concluir con éxito esta tesis de grado.

A nuestra directora de carrera Ing. Ana Ulloa Armijos quien con su visión y dedicación impulsó la carrera de Comercio Electrónico, abogando siempre por el bienestar de sus estudiantes, estando siempre dispuesta a ayudarnos en cualquier problema académico o personal.

A mi compañera de tesis por su tiempo, dedicación y preocupación en la realización de este proyecto. Por su apoyo incondicional que nos lleva a cumplir juntos una gran meta.

Jhon Darío López Mazabel

DEDICATORIA

A Dios por darme la fuerza y sabiduría necesaria para salir adelante, por poner en mi camino las personas idóneas y en el momento preciso para apoyarme en la realización de este objetivo.

A mis padres Xavier Merchán Noriega y Gladys Patiño Villamar, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mí.

A mi novio y compañero de tesis Jhon López Mazabel por ser mi apoyo incondicional en todo este camino, por siempre motivarme y recordarme que al finalizar este proyecto la satisfacción sería muy grande.

A mis sobrinos Xavier Enrique y Javier Andrés por ser mi motivación, inspiración y felicidad.

María Gracia Merchán Patiño

A Dios por todas las bendiciones que me ha dado en la vida, por haberme enseñado el camino del bien y también por ayudarme a superar todos los obstáculos de la vida.

A mis padres Nicolás López Buriticá y Alba Mazabel Collazos, por todas sus enseñanzas a lo largo de mi vida, por su apoyo en todo momento y por ser el pilar más fuerte de mi vida, a mi hermana María Eugenia López por cuidarme y enseñarme a ser siempre una buena persona.

Una dedicación especial a mi novia y compañera de tesis María Gracia Merchán, por ser mi mayor motivación, por apoyarme en todo momento, y en especial en la realización de este proyecto, ayudándome a superar cada obstáculo y cumplir juntos una meta muy importante para nuestras vidas.

Jhon Darío López Mazabel



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

TAFUR AVILÉS GUILLERMO CÉSAR
TUTOR

f. _____

ULLOA ARMIJOS ANA DEL ROSARIO
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

CRUZ LUZURIAGA MARÍA ISABEL
COORDINADORA DEL ÁREA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO**

CALIFICACIÓN

ÍNDICE GENERAL

Resumen	X
Abstract	XI
Introducción	1
Capítulo I:	7
1. Marco teórico	7
1.1. Antecedentes.	7
1.2. TIC's en el Ecuador	9
1.3. El uso de las TIC's para ofrecer servicios para el hogar	9
2. Marco legal	10
2.1. Constitución de la República del Ecuador año 2008.....	10
2.2. Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017.....	11
2.3. Código del trabajo 2005	12
3. Términos y definiciones	13
Capítulo II:	14
1. Metodología	14
2. Resultado del diagnóstico	15
Capítulo III:	24
1. Producto	24
2. Mercado.....	25
3. Competencia	25
3.1. Amenaza de entrada de nuevos competidores.....	26
3.2. Rivalidad entre los competidores.....	26

3.3.	Amenaza de productos sustitutos.....	26
3.4.	Poder de negociación de los proveedores.....	27
3.5.	Poder de negociación de los clientes.	27
4.	Distribución.....	27
5.	Marca	28
6.	Promoción y publicidad.....	28
7.	Talento humano.....	30
8.	Planes de suscripción de ReparaHogar.....	31
9.	Planificación financiera.	33
	Conclusiones	40
	Recomendaciones.....	41
	Bibliografía.....	42
	Anexos	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Pago nómina Año 1	33
Tabla 2. Pago nómina Año 2	34
Tabla 3. Ingresos por suscripción Año 1	35
Tabla 4. Ingresos por suscripción Año 2	35
Tabla 5. Ingresos por publicidad Año 1	36
Tabla 6. Ingresos por publicidad Año 2.....	36
Tabla 7. Gastos administrativos mensuales Año 1	37
Tabla 8. Gastos administrativos mensuales Año 2	37
Tabla 9. Flujo de caja Año 1	38
Tabla 10. Flujo de caja Año 2	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los jefes de hogar	15
Figura 2. Reparaciones en el hogar	16
Figura 3. Frecuencia al año de reparaciones en el hogar	17
Figura 5. Persona de confianza para realizar reparaciones	19
Figura 6. Satisfacción al contratar servicios de reparaciones.....	20
Figura 7. Factores importantes al contratar un servicio de reparación.	21
Figura 8. Aceptación del proyecto.....	22
Figura 9. Medio para contratar servicios de reparación	23
Figura 10. Web ReparaHogar.....	24
Figura 11. Logotipo de la empresa	28

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista dirigida a los trabajadores	44
Anexo 2. Modelo de encuesta dirigida a los jefes de hogar	46
Anexo 3. Fórmula para calcular la muestra de una población.....	48

Resumen

El presente trabajo de titulación fue realizado con el fin de analizar la factibilidad de la implementación de un sitio web para la contratación de servicios de reparación y asistencia para hogares, que sirva como una carta de referencia para los trabajadores informales de la ciudad de Guayaquil.

Para ello, los autores realizaron una investigación cualitativa mediante entrevistas a profundidad realizadas a los trabajadores informales y una investigación cuantitativa mediante encuestas realizadas a los jefes de hogar permitiéndonos identificar las expectativas de este proyecto.

Los resultados de las encuestas reflejaron que un 97% de los jefes de hogar sí contratarían a través de un sitio web, servicios de reparación y mantenimiento para el hogar, manifestando que les parecía un medio más seguro y confiable. En referencia a los trabajadores informales expresaron que este sitio web aumentaría sus oportunidades de trabajo.

Como conclusión de esta investigación, se presenta un sitio web para la contratación de servicios para el hogar, donde los clientes pueden revisar los perfiles de los prestadores de servicios, consultar presupuestos y valorar los trabajos realizados.

Palabras Claves: *Reparaciones, Servicios, Hogar, Asistencia, Electricista, Gasfitero, Contratación*

Abstract

This project was performed in order to analyze the feasibility of implementing a website for procurement of repair and assistance for households, which serves as a reference letter for informal workers in the city of Guayaquil.

To do this, the authors conducted a qualitative research through depth interviews conducted informal workers and quantitative research through surveys of household heads allowing us to identify the expectations of this project.

The results of the survey reflected that 97% of household heads would hire themselves through a web site, repair and maintenance services for home, stating that it seemed a safer and more reliable means. Referring to informal workers expressed that this website would increase their job opportunities.

In conclusion of this research, a website for procurement of services for home, where customers can review the profiles of service providers, consulting budgets and evaluate the work done is presented.

Keywords: Repair, Services, Home, Assistance, Electrician, Plumber, Recruitment.

Introducción

Los habitantes de la ciudad de Guayaquil no tienen diferentes opciones para contratar servicios de reparación, soluciones y asistencia para el hogar como electricista, cerrajero, jardinero, plomero, albañil y pintor, entre otros, debido a la falta de conocimiento y preparación de las personas que ofertan este tipo de servicio. Así mismo, la ciudadanía se siente insegura al momento de contratar a un desconocido para que realice reparaciones en el hogar ya que implica un mayor riesgo, debido a que no cuentan con el respaldo de una empresa que brinde seguridad y confianza. Por otra parte, las personas que ofrecen este servicio no cuentan con un canal para su promoción sino que buscan métodos informales como salir a las calles para ofrecer sus servicios o esperan ser llamados por los clientes. La encuesta de empleo, publicada en marzo del 2016 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC (2016) establece. “Del total de personas con empleo en el país, el 32,6% están en la informalidad”. (p.9)

El objeto del estudio es presentar una nueva forma de promocionar y ofrecer un Servicio para el Hogar en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, usando medios virtuales.

El campo del estudio son los trabajadores informales que ofrecen servicios de cerrajería, jardinería, plomería y albañilería, entre otros, en distintos sectores de la ciudad de Guayaquil.

El origen del problema se presenta en la falta de conocimiento y preparación de las personas al ofrecer este tipo de servicios a la ciudadanía. La inseguridad de las personas al contratar una persona desconocida y llevarlas a su hogar sin el respaldo o garantía de una empresa. La falta de un sitio web que promocióne los servicios y que respalde a sus afiliados.

Como preguntas de investigación de la tesis tenemos:

- ¿Cuáles son los métodos de promoción actuales para ofrecer un servicio en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Por qué la mayoría de las personas que ofrecen servicios de reparación y asistencia para hogares están en la informalidad?

La presente investigación presenta una alternativa al problema de la informalidad presente en la ciudad de Guayaquil y en forma particular el de personas que se dedican a trabajos de reparación y asistencia para el hogar. A través de nuestro sitio web proponemos prepararlos para ofrecer un servicio al cliente de calidad y calidez.

Justificación del proyecto:

1. En la ciudad de Guayaquil la informalidad aumenta cada día a causa del desempleo, la pobreza y la falta de oportunidades de negocio.
2. El segmento de los servicios de reparación, soluciones y asistencia en las actividades que se analizan para hogares en la ciudad de Guayaquil no ha tenido la suficiente expansión, difusión y promoción, que permita ofrecer a la sociedad de forma fácil y segura la contratación de dichos servicios.
3. La ejecución de la propuesta que se presenta en la tesis para la promoción de servicios de reparación y asistencia para el hogar ayudará a disminuir la informalidad en las calles de Guayaquil, y brindará seguridad a los usuarios que soliciten los servicios a través de nuestro sitio web.

Objetivo General:

- Estudiar la viabilidad de una empresa que ofrezca servicios de reparaciones y asistencia para el hogar en línea y analizar los servicios más demandados por la ciudadanía.

Objetivos Específicos:

- Analizar la falta de conocimiento y preparación de los trabajadores informales para ofrecer sus servicios a la comunidad, a través de una investigación en sitio.
- Realizar una investigación para conocer los factores importantes que los jefes de hogar consideran al contratar un servicio de reparación.
- Elaborar un manual de requisitos dirigido a los prestadores de servicios para ser parte de ReparaHogar y cumplir las expectativas de los jefes de hogar.
- Aportar a la sociedad con una herramienta web y una aplicación móvil que sirva para generar empleo e impulsar el desarrollo económico del país.

Como tareas científicas tenemos analizar el segmento de mercado al cual estaremos dirigidos y evaluar la factibilidad de un sitio web para ofrecer a los trabajadores informales un nuevo canal de promoción y elaborar una propuesta para la implementación del sitio web para la contratación de servicios de reparación, soluciones y asistencia para el hogar.

En lo que concierne a procedimientos, métodos y técnicas a utilizar, el presente proyecto es de carácter descriptivo, se generará una investigación para identificar las expectativas de los clientes acerca del sitio web. El enfoque metodológico de esta investigación es mixto, esto es cualitativo y cuantitativo ya que se va a realizar un estudio mediante herramientas estadísticas que permitan recolectar datos, a través de encuestas que estarán dirigidas a jefes de hogar. En esta investigación se utilizará el método empírico que nos permitirá tener un análisis aplicando la observación directa, complementando con entrevistas a los trabajadores informales que ofrecen servicios para el hogar, y encuestas a los jefes de hogar en la ciudad de Guayaquil.

Como técnicas de investigación se emplean:

- La observación nos permite conocer la realidad acerca del comportamiento del objeto de la investigación. Es una manera para obtener información directa de lo que ocurre en el medio que se está investigando.
- La encuesta nos permitirá conocer las necesidades y carencias que tienen los jefes de hogares de la ciudad de Guayaquil al contratar servicios para el hogar.
- La entrevista a profundidad permitirá conocer las necesidades, opiniones y la aceptación que tendrían los trabajadores informales para formar parte de nuestro proyecto.

Resultados esperados del proyecto:

De acuerdo al análisis y posterior evaluación de factibilidad del proyecto se podrá poner en práctica un sitio web que permita a trabajadores informales ofrecer sus servicios, ligados a parámetros de atención y seguridad impuestos por la empresa.

Disminuir los índices de trabajo informal en la ciudad de Guayaquil, y explotar un segmento de mercado el cual no cuenta con herramientas tecnológicas para la facilidad del usuario al contratar servicios.

Estructura capitular de la tesis

La tesis está conformada por introducción, tres capítulos, conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

La introducción contiene información sobre los antecedentes, objeto de estudio, campo de estudio, origen del problema, problema de investigación, justificación de la investigación, ideas a defender, objetivos de la tesis, tareas científicas, metodología del proyecto y los resultados esperados.

El desarrollo de la tesis estará compuesto por tres capítulos:

Capítulo I

Marco Teórico – conceptual del estudio de tasas de desempleo, trabajo informal, falta de oportunidades de trabajo en la ciudad de Guayaquil. En este capítulo se parte de los valores de índices de desempleo y trabajo informal en la ciudad de Guayaquil, un problema que afecta a todo el país y la región latinoamericana. La información será obtenida de fuentes oficiales como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC.

Capítulo II

Metodología y diagnóstico de las oportunidades de negocio en internet, explotación de segmentos de mercados con la ayuda de herramientas tecnológicas. En este capítulo se muestran la metodología y técnicas para analizar el segmento de mercado al cual va dirigido el proyecto, estudiar los resultados obtenidos demostrando la factibilidad de implementación del proyecto.

Capítulo III

Propuesta de un sitio web para la contratación de servicios de reparación y asistencia para hogares. En este capítulo se muestra la propuesta que incluye: el producto, competencia, promoción, publicidad y el presupuesto del proyecto demostrando la factibilidad de su implementación. Adicionalmente se presenta reflejada la propuesta en una página web.

Relación del proyecto con el programa de estudio

Este proyecto está orientado en el uso de las herramientas tecnológicas basadas en la web, para la explotación de nuevos mercados en el Internet, fomentar nuevas formas de promoción online. Las materias que aportan el conocimiento básico para la realización de este proyecto son:

Materias Administrativas: Administración de proyectos, Evaluación de proyectos, Fundamentación de gestión financiera, Contabilidad y Costos, Trabajo de Graduación I y II, Marketing e investigación de mercados, Ética profesional y Matemáticas Administrativas III.

Materias de Comercio electrónico: E-Business, Comunidades virtuales Modelos de negocio en comercio electrónico, Estrategias de promoción web y Auditoria de Sitios web.

Materias de Diseño: Diseño II, Diseño gráfico, Interface web, E-Marketing y Optativa I.

CAPÍTULO I

Marco teórico, marco legal del trabajo y definiciones de los servicios para el hogar.

1. Marco teórico

1.1. Antecedentes.

El presente proyecto se centra en una problemática que está presente a nivel mundial como es el desempleo y la informalidad específicamente de las personas que ofrecen servicios de reparación para el hogar.

La informalidad es un fenómeno creciente que está ligado a problemas como el desempleo, las desigualdades sociales, la pobreza, la exclusión social. El termino informalidad es usado en algunos casos para hacer referencia a personas que trabajan sin que sean incluidas en el sistemas de seguridad social o que no cuentan con un contrato formal, así como para vendedores ambulantes. (Cercado, 2015, p.27)

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la economía informal prospera en un contexto de altas tasas de desempleo, subempleo, pobreza, desigualdad de género y trabajo precario. En esas circunstancias, desempeña un papel importante, especialmente en lo que respecta a la generación de ingresos, porque es relativamente fácil acceder a ella y los niveles de exigencia en materia de educación, calificaciones, tecnología y capital son muy bajos. Pero la mayoría de las personas no se incorporan a la economía informal por elección, sino por la necesidad de sobrevivir y de tener acceso a actividades que permitan obtener ingresos básicos. (OIT, 2014, p.3)

Los trabajadores informales que ofrecen servicios de carpintería, albañilería, electricidad, entre otros, promocionan sus servicios en las calles de algunos sectores de Guayaquil ya que es una manera rápida para obtener ingresos, pero los tiempos han ido cambiando la inseguridad va incrementando y la desconfianza de los dueños de hogar al llevar a alguien desconocido a su hogar también. El nivel de educación de estos trabajadores en algunos de los casos es básico y en otros es nulo, esto influye a que no utilicen herramientas tecnológicas que permitan promocionar su trabajo, para poder llegar a más usuarios y obtener mayores oportunidades de ingresos.

La Organización Internacional del Trabajo sostiene que, la gran mayoría de los trabajadores de la economía informal y sus familias no gozan de protección social, son particularmente vulnerables frente a diversos riesgos y contingencias. La prevalencia del empleo informal en muchas partes del mundo, y la tendencia generalizada hacia el aumento del empleo precario e informal, que ha empeorado como consecuencia de la crisis mundial, no sólo afecta los niveles de vida actuales de la población, sino que también, tal como lo muestra una serie de datos, constituye una grave limitación que impide que los hogares y las unidades económicas atrapadas en la economía informal puedan lograr una mayor productividad y encontrar una vía para superar la pobreza. Es necesario, por consiguiente, facilitar la transición de la economía informal a la economía formal. (OIT, 2014, p.4)

Con el desarrollo de las nuevas tecnologías de la comunicación (TIC's), las oportunidades de empleo van cambiando, siendo no necesario formar parte de una empresa física para tener un trabajo formal. Con la ayuda de las herramientas tecnológicas se puede facilitar una transición de una economía informal a una economía formal ya que no se necesita inversión en infraestructura para formar una empresa.

La Organización Internacional del Trabajo afirma que, la causa esencial de la economía informal es la incapacidad para crear suficientes puestos de trabajo en la economía formal para absorber a quienes se incorporan por primera vez al mercado de trabajo y proporcionar oportunidades de empleo a quienes se encuentran atrapados en la economía informal. (OIT, 2014, p.41)

El propósito de este proyecto es crear fuentes de trabajo digno para aquellas personas que están en la informalidad, promocionando profesionales en distintas ramas de los servicios para el hogar, mejorando su presentación y su servicio al usuario.

1.2. TIC's en el Ecuador

Según el ex-ministro de Telecomunicaciones Jaime Guerrero Ruiz. "En Ecuador, el uso de las Tecnologías de Comunicación e Información han tenido un crecimiento importante en los últimos años, el consumo de internet en el año 2006 fue de 6,14%, para el 2012 se presentó un incremento de un 54,7%" (Guerrero, 2013, p.1). El incremento del uso de las TIC's influye en el desarrollo económico, educativo y social del país.

1.3. El uso de las TIC's para ofrecer servicios para el hogar

La tecnología ha avanzado y hoy en día existen herramientas para conseguir un prestador de servicios con referencias de anteriores clientes y con el respaldo de una empresa. La contratación de servicios para el hogar en internet es novedoso en Latinoamérica, pero en países desarrollados tiene trayectoria (Grosz, 2014). En países como España existen gran cantidad de opciones, entre ellas la más usada Reparalia. En países como Argentina han surgido sitios web como Iguanafix y Zolvers.

Estos sitios web han tenido una gran aceptación por parte de los jefes de hogar, estos nuevos sitios web que permiten contratar trabajos de plomería, gas, electricidad, pintura, cerrajería e instalaciones, entre otros.

En Argentina estos sitios web procesan más de 12.000 pedidos al mes, es decir unos 400 por día y la demanda además crece a un ritmo del 25% cada 30 días (Grosz, 2014). Debido que simplifica los procesos para la contratación de servicios, además que da confianza a los jefes de hogar ya que no tienen el riesgo de contratar a alguien desconocido, ni buscar referencias de amigos y familiares.

2. Marco legal

2.1. Constitución de la República del Ecuador año 2008.

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

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

- 1) El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
- 2) Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

- 3) En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
- 4) A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
- 5) Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- 6) Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

2.2. Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017

Objetivo 9 Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

9.1. Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos.

a. Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las MIPYMES, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población.

b. Democratizar el acceso al crédito, financiamiento, seguros, activos productivos, bienes de capital e infraestructura productiva, entre otros, para fomentar el desarrollo y sostenibilidad de las actividades económicas de carácter asociativo y comunitario y su vinculación a cadenas productivas y mercados.

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

- a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

2.3. Código del trabajo 2005

Aplicadas las últimas reformas del año 2015

Art. 16.- Contratos por obra cierta, por tarea y a destajo.- El contrato es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla. En el contrato por tarea, el trabajador se compromete a ejecutar una determinada cantidad de obra o trabajo en la jornada o en un período de tiempo previamente establecido. Se entiende concluida la jornada o período de tiempo, por el hecho de cumplirse la tarea. En el contrato a destajo, el trabajo se realiza por piezas, trozos, medidas de superficie y, en general, por unidades de obra, y la remuneración se pacta para cada una de ellas, sin tomar en cuenta el tiempo invertido en la labor.

Art. 272.- Trabajadores a domicilio.- Las personas que se ocupan de esta clase de trabajos se llaman “trabajadores a domicilio”, sin distinción de sexo ni edad, no estando comprendidas en esta clasificación las que se dedican al servicio doméstico y al trabajo familiar.

Art. 274.- Empleadores en el trabajo a domicilio.- Son empleadores, para los efectos de las relaciones contractuales en el trabajo a domicilio, los fabricantes, comerciantes, intermediarios, contratistas, subcontratistas, destajistas, etc., que den o encarguen trabajo en esta modalidad. Es indiferente que suministren o no los materiales y útiles o que fijen el salario a destajo, por obra o en otra forma.

3. Términos y definiciones

Servicios Integrales Domiciliarios: Son los servicios que se prestan a los hogares para satisfacer o solucionar necesidades específicas como: Electricista, Carpintero, Albañil, Jardinero, entre otros servicios de mantenimiento o reparación de los servicios públicos. Los servicios integrales pueden ser ofrecidos todos en una sola empresa y estar disponible para toda la población de la ciudad de Guayaquil.

Electricista: Es la persona encargada de realizar reparaciones en el sistema eléctrico del hogar, realizar instalaciones de redes eléctricas, los ductos de conexión y la reparación de aparatos electrónicos.

Fontanero/Plomero: Es la persona encargada de realizar instalación y reparación de tuberías de agua y desagüe así como la instalación de lavaderos, duchas, baños, etc.

Pintor: Es la persona encargada de realizar trabajos de pintura en interior y exterior del hogar, reparación de grietas, empaste.

Cerrajero: Es la persona encargada en la reparación e instalación de cerraduras de seguridad, duplicado de llaves y apertura de cerraduras o puertas en caso de emergencia.

Albañil: Es la persona que ofrece servicios de reparación de fachadas, techos y modificaciones pequeñas del hogar en obra gris o blanca.

Carpintero: Es la persona especialista en reparaciones y elaboración de puertas, marcos, y muebles de madera.

CAPÍTULO II

Metodología y diagnóstico de las oportunidades de negocio en internet, explotación de segmentos de mercados con la ayuda de herramientas tecnológicas.

1. Metodología

Para el desarrollo de este proyecto se realizó una investigación de campo para identificar las expectativas de los jefes de hogar, permitiéndonos conocer la futura demanda de un sitio web para la contratación de servicios de asistencia y reparación para hogares. Además se cruzaron estos datos con entrevistas a profundidad dirigidas a los trabajadores informales que ofrecen servicios de reparación para los hogares, las cuales nos dieron a conocer su situación laboral y la aceptación para implementación de un sitio web que ofrezca promocionar sus servicios.

Se realizó una investigación cualitativa mediante entrevistas a profundidad dirigida a los trabajadores informales, Anexo 1. Los cuales están ubicados debajo del puente Av. Francisco de Orellana a la altura de la Alborada VI Etapa y a los trabajadores informales que se encuentran en la Av. Víctor Emilio Estrada diagonal a La Parrilla del Ñato, para determinar las necesidades y obstáculos que se presentan al ofrecer servicios de reparación para hogares.

En referencia a la investigación cuantitativa se realizaron encuestas a jefes de hogar, Anexo 2, mediante un muestreo no probabilístico, Anexo 3. Para ello, se realizó un estudio a 385 jefes de hogar, determinado por una población de 105.123 hogares del área urbana de la ciudad de Guayaquil que cuentan con servicio de internet fijo (INEC, Censo de Poblacion y Vivienda, 2010). Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, permitiendo identificar los factores más importantes en la contratación de personas que presten servicios para hogares.

2. Resultado del diagnóstico

1) Edad de los jefes de hogar.

Las personas que han sido encuestadas en este proyecto son jefes de hogar de la ciudad de Guayaquil que están en un rango de edad entre 21 a 55 años, ya que son personas que en la actualidad tienen acceso a medios tecnológicos. La siguiente tabla muestra que el 61% de los encuestados están entre los 36-50 años, son personas que tienen como ocupación principal el trabajo y el bienestar del hogar.

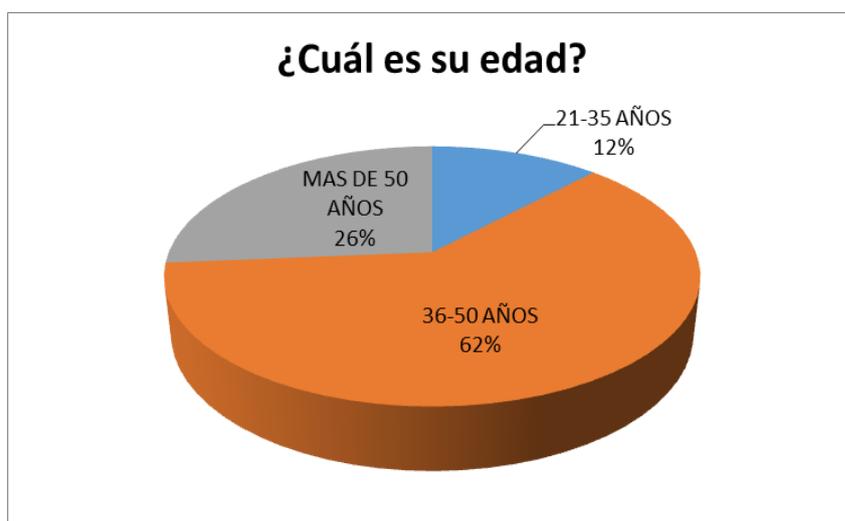


Figura 1. Edad de los jefes de hogar. Fuente: Encuestas dirigidas a los hogares de la Ciudad de Guayaquil. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

2) Reparaciones en el hogar.

Uno de los aspectos claves que se investigó fue descubrir cuáles son los servicios más utilizados por parte de los jefes hogar, obteniendo que son la Plomería con un 80,0% y la Electricidad con un 74,8%, los jefes de hogar manifestaron que con el paso del tiempo y el uso diario se hace necesario realizar alguna reparación en el hogar es por eso que algunos encuestados escogieron más de una alternativa que se propuso en la encuesta de acuerdo a la situación que se les haya presentado.

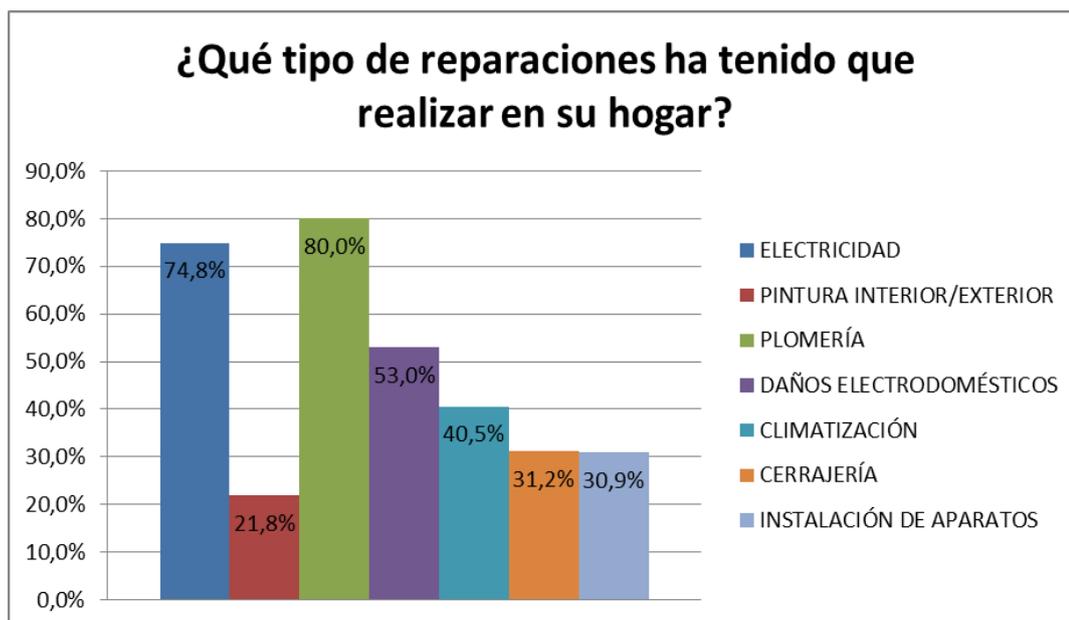


Figura 2. Reparaciones en el hogar. Fuente: Encuestas dirigidas a los hogares de la Ciudad de Guayaquil. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

Dentro de las entrevistas realizadas a los trabajadores informales se pudo obtener una similitud en los servicios que ofrecen como la plomería, electricidad, albañilería y pintura, mostrando que los trabajadores no están enfocados en una sola área, sino a la demanda de la ciudadanía para así poder tener más oportunidad de trabajo.

3) Frecuencia al año de reparaciones en el hogar.

Con respecto a la frecuencia con la que ocurre algún desperfecto en el hogar, el 59,6% de los jefes de hogar manifestaron que de 1-3 veces al año se presenta una necesidad de una reparación en el hogar. Un 38,5% sostuvo que suele suceder de 3-6 veces al año. El porcentaje restante de 1,9% manifestó que más de 6 veces necesitan una reparación en el hogar. Cabe recalcar que muchas familias no esperan a que ocurra algún desperfecto en el hogar y optan por realizar mantenimientos a su hogar de manera preventiva.

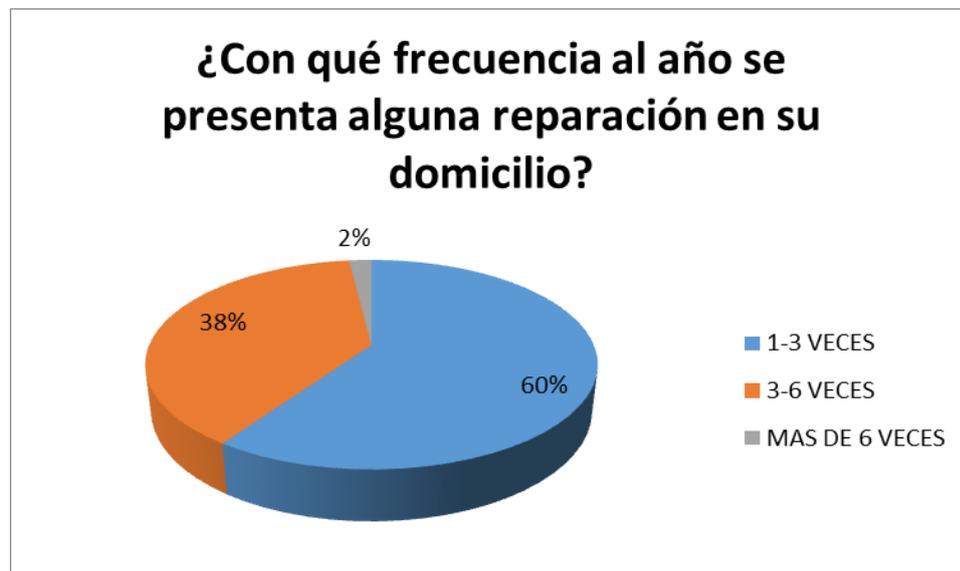


Figura 3. Frecuencia al año de reparaciones en el hogar. Fuente: Encuestas dirigidas a los hogares de la Ciudad de Guayaquil. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

En las entrevistas a profundidad realizadas a los trabajadores se pudo ampliar este aspecto realizando consultas acerca de la frecuencia semanal en que los jefes de hogar solicitan sus trabajos obteniendo que se presentan de 2 a 3 trabajos a la semana, se concluyó que cada día son menos las personas que los van a buscar debido a la desconfianza de llevar a alguien desconocidos a sus hogares.

4) Personas a quien ha contratado para realizar reparaciones en su domicilio.

Los encuestados manifestaron en un 83% que prefieren contratar a una persona recomendada debido a que se sienten inseguros a la hora de contratar a alguien desconocido, el 44% acuden a pedir los servicios a obreros informales sabiendo que muchos cuentan solo con experiencia y no con estudios técnicos, y el 16% buscan técnicos profesionales ya que les brindan la seguridad de un trabajo garantizado aunque a un alto costo.

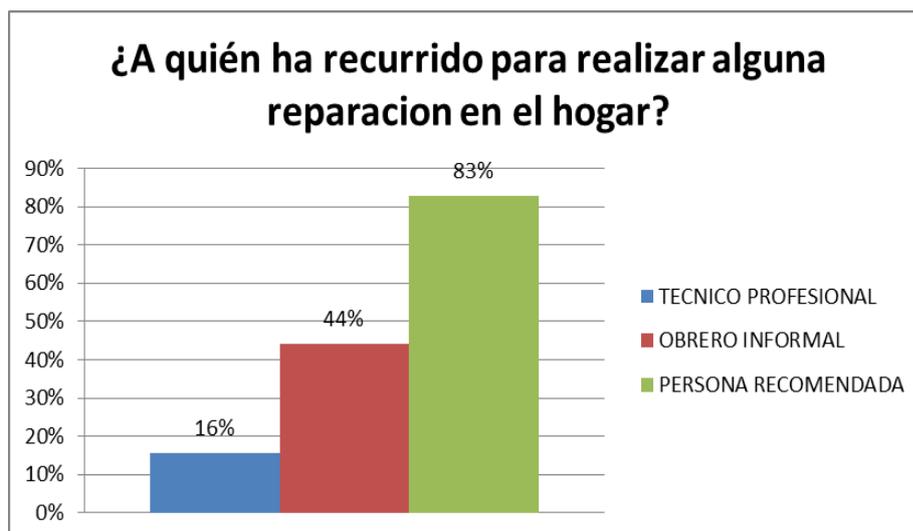


Figura 4. Personas a quien ha contratado para realizar reparaciones en su domicilio. Fuente: Encuestas dirigidas a los hogares de la Ciudad de Guayaquil. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

5) Persona de confianza para realizar reparaciones.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los jefes de hogar manifestaron en un 70,3% que no cuentan con una persona de confianza para realizar reparaciones en el hogar, debido a malas experiencias con personas desconocidas que han hurtado bienes materiales en su hogar. Un 29,7% manifestaron que si cuentan con una persona de confianza, pero que muchas veces los trabajadores no están disponibles en el momento para realizar alguna reparación en situaciones que necesitan la reparación de manera inmediata.



Figura 4. Persona de confianza para realizar reparaciones. Fuente: Encuestas dirigidas a los hogares de la Ciudad de Guayaquil. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

Dentro de la investigación cualitativa se pudo ampliar este aspecto obteniendo que uno de los mayores obstáculos al momento de prestar sus servicios a los jefes de hogar es la desconfianza debido a la inseguridad por llevar un desconocido, también por la falta de un trabajo garantizado y porque no tienen un medio por el cual estén respaldados y puedan promocionarse de manera más profesional.

6) Satisfacción al contratar servicios de reparaciones

Los jefes de hogar manifestaron en su mayoría con un resultado del 76.8% que han estado conformes al contratar servicios de reparación para sus hogares, manifiestan que ha sido porque los trabajos se han realizado de forma rápida o porque si han podido solucionar los problemas, aunque el 23.2% dice no haber estado satisfecho, esto en ocasiones porque las personas que contrataron no eran personas conocidas y esto llevaba a cierto grado de desconfianza, teniendo que estar siempre vigilando a los trabajadores para evitar algún percance, a su vez también manifestaron que algunas veces los trabajos quedaron mal realizados.



Figura 5. Satisfacción al contratar servicios de reparaciones. Fuente: Encuestas dirigidas a los hogares de la Ciudad de Guayaquil. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

En la investigación cualitativa los trabajadores manifestaron que la desconfianza de los clientes es uno de los obstáculos al momento de prestar sus servicios, pues al no tener una empresa que los respalde o brinde seguridad a las personas que los contratan seguirá existiendo más desconfianza y esto lleva a que las personas prefieran buscar personas recomendadas o conocidos para realizar trabajos en sus hogares.

7) Factores importantes al contratar un servicio de reparación.

Del total de los encuestados, se determinó los factores más importantes al momento de contratar un servicio de reparación para el hogar, siendo el más importante los precios accesibles con un 81%, seguido porque el personal que realice los trabajos tenga su debida preparación con un 64%, la garantía del trabajo y la rapidez del servicio son importantes para más de la mitad de los encuestados, más del 25% de los encuestados determinaba que todos los factores eran importantes ya que determinaban un servicio de calidad.

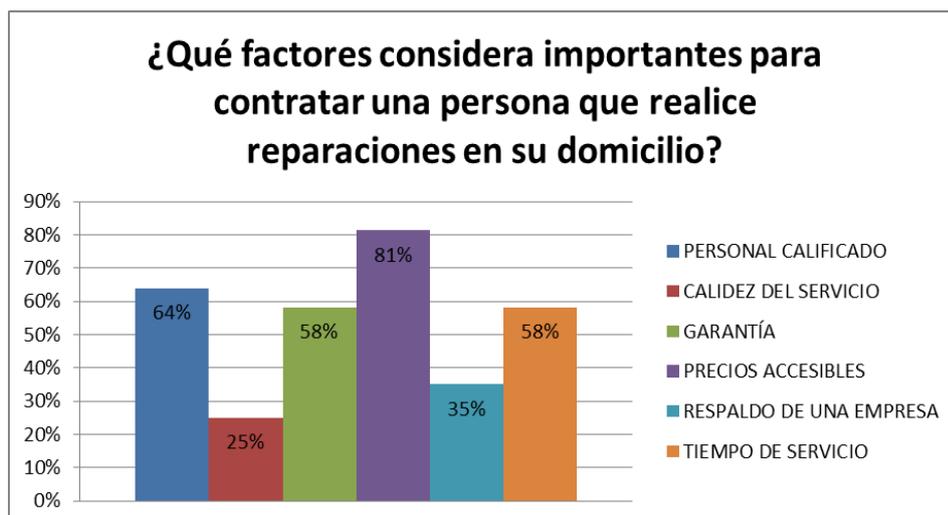


Figura 6. Factores importantes al contratar un servicio de reparación. Fuente: Encuestas dirigidas a los hogares de la Ciudad de Guayaquil. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

En la investigación cualitativa coincidieron estos indicadores, ya que los trabajadores manifestaron que para los clientes lo más importante era ofrecer un precio accesible, brindar un servicio a tiempo y seguridad y confianza a los clientes, con valores y ética en los lugares donde realizan distintos trabajos.

8) Aceptación del proyecto.

Los jefes de hogar manifestaron una gran aceptación a este proyecto, el 97.1% de los encuestados si estaría dispuesto a contratar algún servicio de reparación para sus hogares mediante una empresa que ofrezca personal calificado, ya que aseguran así que la persona que realizara su trabajo tendrá los conocimientos necesarios, brindara más confianza y garantía. Solo un 2.9% de los encuestados manifestaron que no utilizarían los servicios por temor a que los precios sean más altos que contratando una persona en algún sector de la ciudad o porque ya cuentan con un conocido que realiza trabajos en sus domicilios.

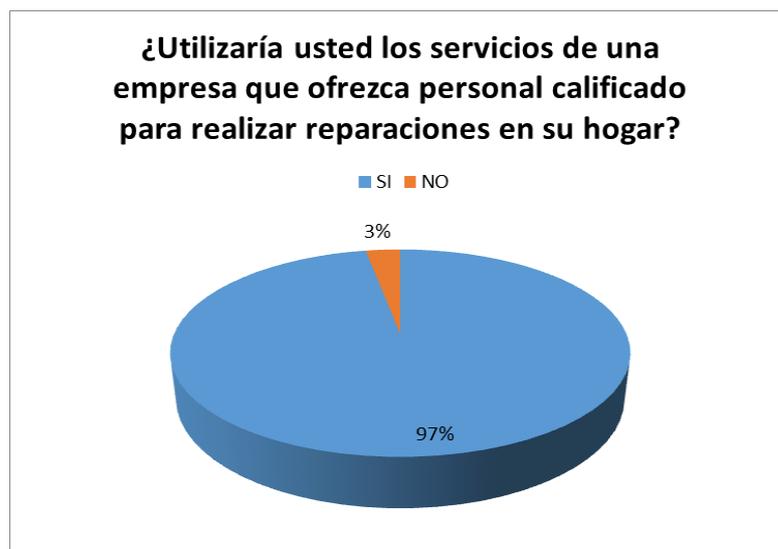


Figura 7. Aceptación del proyecto. Fuente: Encuestas dirigidas a los hogares de la Ciudad de Guayaquil. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

En la investigación cualitativa los trabajadores a su vez también demostraron gran aceptación para la creación de una empresa de este tipo de servicios, ya que les ayudará a promocionar más sus trabajos, llegar a más cantidad de usuarios y así poder aumentar los contratos que reciben.

9) Medio para contratar servicio de reparación y asistencia para el hogar.

En cuanto al medio por el cual les gustaría contratar el servicio el 73.2% del total de encuestados está de acuerdo que se realice mediante un sitio web, por la personalización que se le puede dar al servicio, contratar a alguien según su requerimiento específico o conocer además todos los servicios. A su vez el 57.9% manifestó que la llamada telefónica podría ser una opción favorable por la rapidez que se pueda dar al contratar un servicio. Contratar mediante una aplicación móvil llama la atención al 27% de los jefes de hogar por verlo práctico. El contratar un servicio personalmente es la opción menos aceptada.

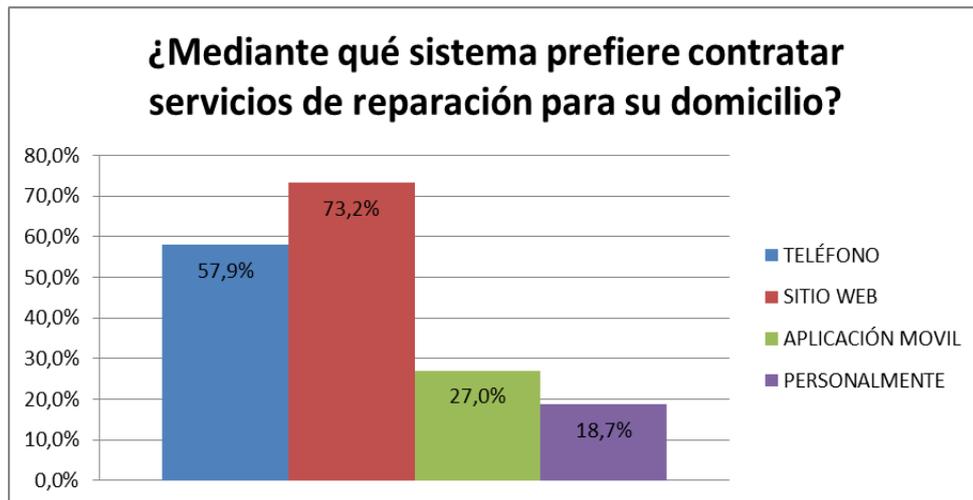


Figura 8. Medio para contratar servicios de reparación y asistencia para el hogar. Fuente: Encuestas dirigidas a los hogares de la Ciudad de Guayaquil. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

En la investigación cualitativa se conoció los métodos actuales por los cuales las personas contratar los servicios, la gran mayoría lo hace por teléfono, ya que personas que los recomiendan facilitan sus números o son llamados por personas a quien realizaron trabajos pasados. Pero una pequeña parte si ha buscado métodos de promoción en internet, gracias a la expansión y facilidad de los medios tecnológicos que ayudan a llegar a más personas.

Como conclusión este proyecto tiene una gran aceptación por parte de los jefes de hogar, ya que están dispuestos a contratar servicios a través del sitio web debido a que brinda más seguridad y facilidad para la contratación. Adicional se realizó un manual de requerimiento dirigido a los prestadores de servicio que serán parte de ReparaHogar, deberán cumplir con la entrega de información personal, referencias personales, portafolio de trabajos realizados, y certificado de antecedentes penales. Al verificar la información se realizara una entrevista para evaluar al prestador de servicio con el fin de cumplir con las expectativas de los jefes de hogar.

CAPÍTULO III

Propuesta de un sitio web para la contratación de servicios de reparación y asistencia para hogares.

1. Producto

ReparaHogar es un sitio web creado para brindar soluciones de reparación, mantenimiento o mejora para el hogar, con profesionales especializados, de manera rápida, segura y confiable, cuenta con un diseño responsive para ser accesible en computadoras, tablets y smartphones.



Figura 9. Web ReparaHogar. Elabrado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

En ReparaHogar se puede consultar un listado de profesionales dedicados a las reparaciones del hogar, pedir presupuesto del trabajo que se va a realizar, comparar precios y opiniones de otros clientes de manera fácil y rápida.

ReparaHogar cubre necesidades a los jefes de hogar como: Recibir un servicio de calidad que resuelva satisfactoriamente problemas o daños en el hogar, pagar un precio justo por las reparaciones, evitar riesgos al permitir ingresar personas desconocidas a su hogar y encontrar rápidamente el profesional adecuado que se adapte a su requerimiento de reparación.

Los usuarios de ReparaHogar tienen acceso al perfil de contacto de todos los profesionales que cuenta con información personal, fotos, comentarios y calificación de los trabajos que han realizado.

El sitio web ofrece a los prestadores de servicios: Promover sus servicios a una base relevante de potenciales clientes, contar con una carta de referencia para presentarse a nuevos clientes, recibir un pago justo por sus servicios, basados en la reputación y valoración de clientes anteriores y aumentar la contratación de sus servicios al estar integrados en un medio donde los jefes de hogar buscan directamente sus servicios. ReparaHogar ofrece máxima seguridad y confianza al momento de contratar profesionales. Todos los datos profesionales son confirmados y verificados.

2. Mercado

ReparaHogar está dirigido en primer plano a los prestadores de servicio que necesitan un medio en el cual puedan promocionar sus servicios de reparación de manera más profesional y segura, para así llegar al cliente final que son los jefes de hogar de la ciudad de Guayaquil de clase media y alta que necesiten una reparación o mantenimiento para el hogar.

3. Competencia

Para analizar la competencia del mercado al cual está dirigido el sitio web para la contratación de servicios de reparación y asistencia para el hogar, se ha aplicado el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter.

“El punto de vista de Porter es que existen cinco fuerzas que determinen las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de este.” (Amaya, 2005, p.40)

3.1. Amenaza de entrada de nuevos competidores.

La amenaza de entrada de nuevos competidores es alta debido a que no se necesita mayor inversión para entrar al mercado, es por eso que el mayor objetivo de ReparaHogar es posicionar su marca en el segmento de servicios de reparación y asistencia para el hogar creando fidelidad con los prestadores de servicios y los jefes de hogar, para que el posicionamiento sea la mayor barrera de entrada.

3.2. Rivalidad entre los competidores.

Es importante recalcar que en el sector al cual se va a ingresar no existen competencias directas, si se analiza desde el punto de vista de los servicios que ofrecemos, es un sector competitivo en el que predomina la informalidad. Al ofrecer un sitio web en donde estén integrados todos los servicios será mucho más fácil para los usuarios contratar, conocer y solucionar sus necesidades de una forma más rápida.

3.3. Amenaza de productos sustitutos.

Los trabajadores informales que no ofrecen sus servicios a través de nuestro sitio web podrían llegar a ser una competencia, ya que los jefes de hogar pueden llegar a percibir que los precios serán mucho más económicos que al contratar los servicios a través de internet. La diferenciación del servicio que presta un trabajador informal y al servicio que presta un trabajador de ReparaHogar es que ofrece seguridad, confianza y garantía.

3.4. Poder de negociación de los proveedores.

Los trabajadores informales y prestadores de servicios no están organizados ni tienen un acuerdo en el que establezcan los valores de los servicios para estar en una competencia sana, solo buscan el beneficio propio o en algunas ocasiones se ofrecen precios bajos debido a la necesidad de conseguir más trabajos. En ReparaHogar se busca tener precios equitativos que beneficien a los prestadores de servicios y a los jefes de hogar.

3.5. Poder de negociación de los clientes.

En el sector de los servicios para hogares existe una gran cantidad de clientes potenciales, esto lo podemos corroborar en las encuestas debido a que un 97% de los encuestados estaban dispuestos a utilizar nuestro sitio web para la contratación de estos servicios como electricista, albañilería, plomería, entre otros.

4. Distribución

Las empresas en el sector de los servicios utilizan en su mayoría canales de distribución directa, esto permite interactuar directamente con los clientes sin necesidad de intermediarios, conociendo de primera mano los requerimientos, necesidades y sugerencias que se puedan presentar en el segmento de mercado. Los clientes utilizan el sitio web para contratar un servicio y escoger el prestador de servicio más indicado para realizar un trabajo, la empresa se encarga de receptor la solicitud y de comunicarse con el cliente para acordar la fecha, hora y lugar del servicio solicitado.

El servicio es entregado directamente en las instalaciones del cliente que haya contratado, al estar en internet se pueden recibir solicitudes de cualquier sector de la ciudad de Guayaquil, con la base de datos de los prestadores de servicio se dará prioridad a los que estén en un mismo sector para así agilizar el cumplimiento del servicio.

5. Marca

Ser una empresa reconocida en sector de los servicios de reparación para hogares significa poder ser identificada fácilmente por los clientes. ReparaHogar describe fácilmente la actividad de la empresa.



Figura 10. Logotipo de la empresa. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

Para llegar a ser líderes en el mercado, es muy importante contar con un nombre que sea fácilmente reconocido, la marca será un identificador de calidad, y un medio de publicidad.

6. Promoción y publicidad

Kolter y Armstrong (2003) afirman. “La publicidad es cualquier forma pagada de representación y promoción no personales de ideas, bienes o servicios, por un patrocinador identificado.” (p. 470)

Para que una campaña publicitaria tenga éxito debe contar con el medio publicitario adecuado, que llegue al segmento de mercado específico donde estará orientado. La publicidad es una inversión importante que debe ser constante desde los inicios de la empresa. Una campaña publicitaria para introducir una marca debe ser ordenada, con objetivos claros, brindar confianza y dar a conocer los beneficios para los clientes al contratar los servicios de ReparaHogar.

Al estar enfocados en la contratación de servicios mediante un sitio web, es importante hacer campañas publicitarias en internet, para esto se usara campañas publicitarias mediante Google AdWords y Publicidad de Facebook, asegurando así llegar a gran cantidad de personas, pudiendo segmentar el mercado al cual estará dirigida la publicidad.

Los medios tradicionales de publicidad como volantes también serán una opción, entregar volantes en lugares específicos puede dar a conocer la empresa a potenciales clientes.

Además la publicidad boca a boca es una de las grandes metas para la empresa, que los clientes que ya han contratado servicios mediante ReparaHogar recomienden a sus conocidos a utilizar el sitio web, por esto es importante la satisfacción de los clientes.

Es importante posicionar la marca ReparaHogar en el segmento con la ayuda de empresas que fabriquen o distribuyan productos para la construcción y mantenimiento en los hogares. “Las relaciones públicas permiten forjar buenas relaciones con los diversos públicos de una compañía mediante la obtención de publicidad favorable, la creación de una buena imagen corporativa y el manejo o bloqueo de rumores, relatos o sucesos desfavorables.” (Kolter y Armstrong, 2003, p. 482)

Tener acuerdos con empresas que comercialicen productos para reparaciones en el hogar, y así tener rollups, volanteantes y carteles publicitarios que den a conocer la empresa y los servicios que se ofrecen a través del sitio web.

7. Talento humano

En la empresa existirán dos tipos de personal, el personal interno que son quienes forman parte de la empresa como tal, estará compuesto por:

El Gerente general el cual estará encargado de planificar, organizar y coordinar el trabajo en la empresa.

Trabajadores de oficina que son quienes se encargaran de recibir las solicitudes de trabajo mediante el sitio web y redirigir a los prestadores de servicio a los clientes, estos irán aumentando de acuerdo a la demanda que los servicios.

Un encargado de recursos humanos que además de gestionar los trabajadores internos de la empresa, analiza y gestiona a los prestadores de servicios de acuerdo a las necesidades del mercado, los perfiles de trabajo y recomendaciones de terceros. Aunque los prestadores de servicio son los que eligen promocionar sus servicios mediante ReparaHogar, deben ser aprobados por la empresa y están sujetos a valoración de los clientes, lo que permitirá llevar un control de la calidad de los trabajadores.

Personal externo, Prestadores de servicio, son la base fundamental del proyecto, están encargados de realizar las reparaciones y mantenimientos en los hogares y ofrecer los presupuestos de los trabajos solicitados.

Se va a realizar capacitaciones a los prestadores de servicio enfocados a la atención al cliente y demás factores determinados en las encuestas. Se aportará credenciales a los prestadores de servicio para que se identifiquen como miembros de ReparaHogar.

8. Planes de suscripción de ReparaHogar

El método de pago para anunciar los servicios en ReparaHogar es mediante planes de suscripción:

- La suscripción para personas Básica tendrá un costo de \$8 dólares mensuales que incluye un perfil público, 25 presupuestos por mes, publicar servicios e imágenes referenciales.
- La suscripción para personas Premium tendrá un costo de \$12 dólares mensuales incluye un perfil público, presupuestos ilimitados, contratación a través de aplicación móvil y destacar su servicio en las primeras posiciones.
- La suscripción para negocios Básica tendrá un costo de \$10 dólares mensuales incluye un perfil público de los servicios prestados, imágenes referenciales y contrataciones ilimitadas.
- La suscripción para negocios Premium tendrá un costo de \$15 dólares mensuales incluye un perfil público de los servicios prestados, imágenes referenciales, contrataciones ilimitadas, destacar las publicaciones y descuento en anuncios en ReparaHogar.

Se ofrecerá un tiempo de prueba de 30 días gratuitos en el que se podrá conocer el funcionamiento del sitio web, realizar presupuestos y recibir contrataciones, así mismo ReparaHogar evaluará los trabajos realizados y las valoraciones de los clientes.

9. Publicidad en ReparaHogar

Se obtendrán ingresos a través de patrocinios y anuncios que realicen diferentes marcas del segmento de productos para hogares:

- El patrocinio de una marca tendrá un costo de \$10 dólares mensuales, se integrara el logotipo al sitio web y se podrá realizar anuncios patrocinados.
- Los anuncios publicitarios de ReparaHogar tendrán un costo de \$20 dólares mensuales, se incluirán anuncios mediante banners dependiendo de cada categoría de productos y páginas de pedido con productos relacionados.

10. Planificación financiera.

En lo referente a la Planificación Financiera utilizamos el Flujo de Caja proyectado, ya que al inicio de una actividad empresarial, la liquidez es el factor financiero más preponderante, por lo que considera el Capital inicial requerido, el período de recuperación del Capital Inicial y el Punto de Equilibrio de la operación.

Para iniciar las actividades de la empresa se contara con \$10.000,00 dólares como aporte de los socios, se alquilará una oficina para atender a los prestadores de servicio que se suscriban al sitio web, se harán gastos iniciales en la adecuación de oficina y equipos tecnológicos.

10.1. Proyecciones Talento Humano

En el pago de nómina del primer año está considerado el sueldo del gerente y el asistente que será de \$500,00 dólares, el pago del décimo tercer sueldo que corresponde a un salario y el décimo cuarto sueldo correspondiente a un salario básico unificado.

Tabla 1

Pago nómina Año 1

CARGO	NUMERO EMPLEADOS	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	DECIMO TERCER SUELDO	DECIMO CUARTO SUELDO	TOTAL
Gerente	1	\$ 500,00	\$ 6.000,00	\$ 500,00	\$ 354,00	\$ 6.854,00
Asistente /Recursos Humanos	1	\$ 500,00	\$ 6.000,00	\$ 500,00	\$ 354,00	\$ 6.854,00
			\$ 12.000,00			\$ 13.708,00

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

En el pago de nómina del segundo año está considerado el sueldo del gerente y el asistente que será de \$500,00 dólares, se contratara a una secretaria que tendrá un salario de \$366,00 dólares, el pago del décimo tercer sueldo que corresponde a un salario, el décimo cuarto sueldo correspondiente a un salario básico unificado, y el pago de las vacaciones que corresponde a la mitad del salario percibido.

Tabla 2

Pago nómina Año 2

CARGO	NUMERO EMPLEADOS	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	DECIMO TERCER SUELDO	DECIMO CUARTO SUELDO	VACACIONES	TOTAL
Gerente	1	\$ 500,00	\$ 6.000,00	\$ 500,00	\$ 354,00	\$ 250,00	\$ 7.104,00
Asistente /Recursos Humanos	1	\$ 500,00	\$ 6.000,00	\$ 500,00	\$ 354,00	\$ 250,00	\$ 7.104,00
Secretaria	1	\$ 366,00	\$ 4.392,00	\$ 366,00	\$ 354,00	\$ 183,00	\$ 5.295,00
			\$ 16.392,00				\$ 19.503,00

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

10.2. Proyección de ventas

Para el primer mes de lanzamiento del sitio web se ofrecerá la suscripción gratuita para que los prestadores de servicio conozcan cómo se realiza el proceso de las solicitudes de servicios, luego del segundo mes el costo por cada suscripción será de acuerdo al plan de suscripción elegido, adicional de obtendrán ingresos por patrocinios y anuncios en el sitio web.

Tabla 3

Ingresos por suscripción Año 1

PRODUCTO	PRECIO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Suscripción Básica Persona	\$ 8,00		30	50	70	90	110	130	150	170	190	210	230
Suscripción Premium Persona	\$ 12,00		5	10	15	20	25	30	35	40	50	60	70
Suscripción Negocio Básica	\$ 10,00		4	6	8	12	14	16	18	20	22	24	26
Suscripción Negocio Premium	\$ 15,00		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
TOTAL VENTAS Σ			\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Precio*Suscripción/Mes		\$ 0,00	355,00	610,00	865,00	1.140,00	1.395,00	1.650,00	1.905,00	2.160,00	2.475,00	2.790,00	3.105,00

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

Tabla 4

Ingresos por suscripción Año 2

PRODUCTO	PRECIO	MES 13	MES 14	MES 15	MES 16	MES 17	MES 18	MES 19	MES 20	MES 21	MES 22	MES 23	MES 24
Suscripción Persona Básica	\$ 8,00	250	270	290	310	320	350	370	390	410	440	470	500
Suscripción Persona Premium	\$ 12,00	80	90	100	110	120	130	140	150	160	170	180	190
Suscripción Negocio Básica	\$ 10,00	28	30	32	34	36	38	40	42	44	46	48	50
Suscripción Negocio Premium	\$ 15,00	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
TOTAL VENTAS Σ		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Precio*Suscripción/Mes		3.420,00	3.735,00	4.050,00	4.365,00	4.600,00	4.995,00	5.310,00	5.625,00	5.940,00	6.335,00	6.730,00	7.125,00

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

Tabla 5

Ingresos por publicidad Año 1

PRODUCTO	PRECIO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Patrocinio	\$ 10,00	5	5	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
Anuncios	\$ 20,00	8	10	12	15	16	17	18	20	20	20	20	20
TOTAL VENTAS Σ Precio*Publicidad/Mes		\$ 210,00	\$ 250,00	\$ 300,00	\$ 380,00	\$ 420,00	\$ 460,00	\$ 500,00	\$ 560,00	\$ 580,00	\$ 600,00	\$ 620,00	\$ 640,00

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

Tabla 6

Ingresos por publicidad Año 2

PRODUCTO	PRECIO	MES 13	MES 14	MES 15	MES 16	MES 17	MES 18	MES 19	MES 20	MES 21	MES 22	MES 23	MES 24
Patrocinio	\$ 15,00	25	26	26	27	27	28	28	29	29	30	32	35
Anuncios	\$ 25,00	20	22	24	26	26	28	30	32	33	33	36	40
TOTAL VENTAS Σ		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Precio*Publicidad/Mes		875,00	940,00	990,00	1.055,00	1.055,00	1.120,00	1.170,00	1.235,00	1.260,00	1.275,00	1.380,00	1.525,00

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

10.3. Gastos Administrativos

Tabla 7

Gastos administrativos mensuales Año 1

GASTOS ADMINISTRATIVOS	VALOR
SERVICIOS BASICOS	\$ 40,00
HOSTING & DOMINIO	\$ 5,00
TELEFONO	\$ 40,00
INTERNET	\$ 30,00
OTROS	\$ 100,00
TOTAL	\$ 215,00

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

Tabla 8

Gastos administrativos mensuales Año 2

GASTOS ADMINISTRATIVOS	VALOR
SERVICIOS BASICOS	\$ 45,00
HOSTING & DOMINIO	\$ 5,00
TELEFONO	\$ 60,00
INTERNET	\$ 30,00
OTROS	\$ 130,00
TOTAL	\$ 270,00

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

10.4. Flujo de caja

Para el inicio de actividades se tendrá como saldo inicial el aporte de los socios de \$10.000,00 dólares, se invertirán \$280,00 dólares en el alquiler de una oficina y \$2.400,00 dólares en su adecuación, como demás gastos se incluye el pago de nómina, gastos en publicidad y administrativos, así como una inversión de \$1.000,00 en el mes 12 en equipos de oficina. Se puede determinar que el punto de equilibrio de la empresa se sitúa en el mes 6, cuando los ingresos empezarán a incrementarse.

Tabla 9

Flujo de caja Año 1

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
SALDO INICIAL	\$ 0,00	\$ 5.661,17	\$ 3.917,33	\$ 2.898,50	\$ 2.214,67	\$ 1.845,83	\$ 1.772,00	\$ 1.993,17	\$ 2.529,33	\$ 3.340,50	\$ 4.486,67	\$ 5.967,83
INGRESOS												
APORTE INICIAL	\$ 10.000,00											
INGRESO POR SUSCRIPCIÓN	\$ 0,00	\$ 355,00	\$ 610,00	\$ 865,00	\$ 1.140,00	\$ 1.395,00	\$ 1.650,00	\$ 1.905,00	\$ 2.160,00	\$ 2.475,00	\$ 2.790,00	\$ 3.105,00
INGRESO POR PUBLICIDAD	\$ 210,00	\$ 250,00	\$ 300,00	\$ 380,00	\$ 420,00	\$ 460,00	\$ 500,00	\$ 560,00	\$ 580,00	\$ 600,00	\$ 620,00	\$ 640,00
TOTAL DE INGRESOS	\$ 10.210,00	\$ 6.266,17	\$ 4.827,33	\$ 4.143,50	\$ 3.774,67	\$ 3.700,83	\$ 3.922,00	\$ 4.458,17	\$ 5.269,33	\$ 6.415,50	\$ 7.896,67	\$ 9.712,83
EGRESOS												
SUELDOS MENSUALES	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83	\$ 1.047,83
APORTE IESS	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00	\$ 206,00
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 2.400,00	\$ 300,00										\$ 1.000,00
ALQUILER OFICINA	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00
GASTOS PUBLICIDAD	\$ 400,00	\$ 300,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00	\$ 215,00
TOTAL DE EGRESOS	\$ 4.548,83	\$ 2.348,83	\$ 1.928,83	\$ 1.928,83	\$ 1.928,83	\$ 1.928,83	\$ 1.928,83	\$ 1.928,83	\$ 1.928,83	\$ 1.928,83	\$ 1.928,83	\$ 2.928,83
SALDO FINAL	\$ 5.661,17	\$ 3.917,33	\$ 2.898,50	\$ 2.214,67	\$ 1.845,83	\$ 1.772,00	\$ 1.993,17	\$ 2.529,33	\$ 3.340,50	\$ 4.486,67	\$ 5.967,83	\$ 6.784,00

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

En el flujo de caja del año 2 se determina la recuperación del capital para el mes 14, donde el saldo final supera los \$10.000,00 dólares de inversión inicial.

Tabla 10

Flujo de caja Año 2

	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	Mes 18	Mes 19	Mes 20	Mes 21	Mes 22	Mes 23	Mes 24
SALDO INICIAL	\$ 6.784,00	\$ 8.571,44	10.738,88	13.271,32	16.183,76	19.331,21	22.938,65	26.911,09	31.263,53	35.955,97	41.058,41	46.660,85
INGRESOS												
INGRESO POR SUSCRIPCIÓN	\$ 3.420,00	\$ 3.735,00	\$ 4.050,00	\$ 4.365,00	\$ 4.600,00	\$ 4.995,00	\$ 5.310,00	\$ 5.625,00	\$ 5.940,00	\$ 6.335,00	\$ 6.730,00	\$ 7.125,00
INGRESO POR PUBLICIDAD	\$ 875,00	\$ 940,00	\$ 990,00	\$ 1.055,00	\$ 1.055,00	\$ 1.120,00	\$ 1.170,00	\$ 1.235,00	\$ 1.260,00	\$ 1.275,00	\$ 1.380,00	\$ 1.525,00
TOTAL DE INGRESOS	11.079,00	13.246,44	15.778,88	18.691,32	21.838,76	25.446,21	29.418,65	33.771,09	38.463,53	43.565,97	49.168,41	55.310,85
EGRESOS												
SUELDOS MENSUALES	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16	\$ 1.496,16
APORTE IESS	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40	\$ 281,40
ALQUILER OFICINA	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 280,00
GASTOS PUBLICIDAD	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00	\$ 270,00
TOTAL DE EGRESOS	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56	\$ 2.507,56
SALDO FINAL	\$ 8.571,44	10.738,88	13.271,32	16.183,76	19.331,21	22.938,65	26.911,09	31.263,53	35.955,97	41.058,41	46.660,85	52.803,29

Fuente: Elaboración de los autores. Elaborado por: Jhon López y María Gracia Merchán.

Conclusiones

- La observación nos permitió verificar que no existe un sitio web activo que ofrezca servicios de reparación y asistencia para hogares en Guayaquil – Ecuador, permitiendo disminuir la informalidad y ofrecer nuevas fuentes de trabajo.
- Implementar el comercio electrónico en la promoción y venta de estos servicios ayudará a los trabajadores incrementar sus ganancias.
- El 97% de los encuestados manifestaron que si contratarían servicios para el hogar a través de un sitio web.
- En las entrevistas a profundidad realizadas se diagnosticó que un 92% de los trabajadores informales estarían dispuestos a formar parte de este proyecto porque les sirve de medio de publicidad y sobretodo es un respaldo ya que debido a la inseguridad y desconfianza de los jefes de hogar es más difícil conseguir un trabajo.
- Desde el punto de vista financiero el Proyecto requiere una Inversión Inicial de \$10.000,00 dólares; alcanza el Punto de Equilibrio en el mes 6 y se recupera el capital en el mes 14.
- Como conclusión general de este trabajo de titulación se puede determinar que el sitio web para la contratación de servicios de reparaciones para hogares ha demostrado ser viable según se muestra en el estudio financiero, entrevistas y encuestas.

Recomendaciones

- Para la implementación de esta empresa es recomendable al momento de incluir a los prestadores de servicios en el sitio Web realizar una evaluación previa de su desempeño, calidad y garantía de los trabajos.
- El futuro de las empresas esta en ofrecer sus productos y servicios mediante el comercio electrónico, llegando así a más clientes y ampliando los métodos de comercialización y promoción.
- Es importante tener una retroalimentación de los clientes que contratar servicios mediante nuestro sitio web, para llevar un control de calidad de los prestadores de servicios que forman parte de la red ReparaHogar, mejorar el funcionamiento del sitio web aumentando sus funcionalidades.
- Las alianzas estratégicas con empresas que fabriquen y distribuyan productos para la construcción, mantenimiento y reparaciones en el hogar son muy importantes ya que facilitaran la entrega de un servicio completo, y ayudara a posicionar la marca ReparaHogar en el segmento.
- Para complementar el sitio web se puede implementar una aplicación móvil en la que aparte de ofrecer información de los servicios posea una funcionalidad en la que el cliente pueda solicitar los servicios mediante una llamada telefónica adaptando así a los requerimientos de las encuestas realizadas.

Bibliografía

- Constitución de la Republica del Ecuador.* (20 de Octubre de 2008). Recuperado el 20 de Julio de 2016, de Registro Oficial N°449: https://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion_politica.pdf
- Plan Nacional del Buen Vivir.* (11 de Septiembre de 2013). Recuperado el 20 de Julio de 2016, de Registro Oficial N°78: http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/PLAN_NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2009_2013.pdf
- Codigo de Trabajo.* (20 de Abril de 2015). Recuperado el 20 de Julio de 2016, de Registro Oficial Suplemento N°167: <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Amaya, J. (2005). *Gerencia Planeación y Estrategia* (Primera ed.). Universidad Santo Tomás de Aquino.
- Cercado, M. (22 de Julio de 2015). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil.* Recuperado el 27 de Julio de 2016, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9138/1/1%20monografia%20mc%2021%20junio%202015.pdf>
- Grosz, M. (04 de 12 de 2014). *Diario El Clarin.* Recuperado el 8 de Agosto de 2016, de http://www.clarin.com/sociedad/consumo_-_ahorro-arreglos_para_el_hogar-internet_0_1261073953.html

- Guerrero, J. (26 de Abril de 2013). *Ecuador Inmediato*. Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de http://ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=195827&umt=incremento_explosivo_servicios_tic_en_ecuador_responde_a_una_politica_gobierno_destaca_ministro_ruiz_audio
- INEC. (2010). *Censo de Poblacion y Vivienda*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de Redatam: <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>
- INEC. (Marzo de 2016). *Reporte de Economía Laboral*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Marzo-2016/Informe_economia_laboral-mar16.pdf
- Kolter, P., y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing* (Sexta ed.). Pearson Educación.
- OIT. (2014). *La transición de la economía informal a la formal*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_218350.pdf

Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista dirigida a los trabajadores



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO

ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SITIO WEB PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y ASISTENCIA PARA HOGARES

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES

<p>Nombre del Entrevistado (a): _____</p> <p>¿Cuál es su edad? 21-35 Años <input type="checkbox"/> 36-50 Años <input type="checkbox"/> más de 50 Años <input type="checkbox"/></p> <p>¿Trabaja en la actualidad? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Genero Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/></p>

1. ¿En qué área está especializado?

Albañilería

Carpintería

Electricidad

Fontanería

Pintura

Otros: _____

2. Cuántos años lleva realizando estos servicios?

Menos de 5 años 5 - 10 años Más de 10 años

3. Durante sus años de trabajo ha realizado algún curso para fortalecer sus conocimientos?

Sí

No

4. En caso de que haya realizado algún curso. ¿En qué institución lo realizó?

Colegios con bachillerato técnico SECAP

Otros: _____

5. ¿Con qué frecuencia en una semana estima usted, que las personas solicitan su trabajo de reparaciones y asistencia en el hogar?

1-3 veces 3-6 veces más de 6

6. Que factores cree que son importantes para la prestación de servicios a hogares.

Presentación personal

Ética y responsabilidad profesional

Servicio a tiempo

Precios accesibles

Credenciales

Seguro Industrial y Seguro Medico

Otro _____

7. Cuáles son los problemas u obstáculos que se presentan al momento de prestar servicios a los hogares?

Falta de promoción de servicios

Desconfianza de los clientes

Competencia y precios

Otro: _____

8. A través de que medio se contactan con usted las personas interesadas en sus servicios?

Teléfono
(Tarjeta personal)

Recomendación
(Trabajos anteriores)

Buscan
Personalmente

9. Que método de transporte utiliza para ir a los lugares donde ha sido contratado?

Bus Urbano

Taxi

Carro propio

Contratista

Otro: _____ _____ _____

10. Al contar con una empresa que ofrezca promocionar sus servicios mediante un sitio web. ¿Estaría usted dispuesto a formar parte de esta empresa?

Si

No

Anexo 2. Encuesta dirigida a los jefes de hogar



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
INGENIERÍA EN COMERCIO ELECTRÓNICO

**ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SITIO WEB PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y ASISTENCIA PARA
HOGARES**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE HOGAR

<p>Nombre del Encuestado (a): _____</p> <p>¿Cuál es su edad? 21-35 Años <input type="checkbox"/> 36-50 Años <input type="checkbox"/> más de 50 Años <input type="checkbox"/></p> <p>Su estado Civil es: Soltero(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/></p> <p>¿Trabaja en la actualidad? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Su vivienda es: Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/></p> <p>Cuántos años tiene viviendo en su domicilio: 1-5 Años <input type="checkbox"/> 5-10 Años <input type="checkbox"/> más de 10 Años <input type="checkbox"/></p>

1. En el tiempo que tiene viviendo en su domicilio, ¿Qué tipo de reparaciones ha tenido que realizar?

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| Electricidad | <input type="checkbox"/> |
| Pintura Interior/Exterior | <input type="checkbox"/> |
| Plomería | <input type="checkbox"/> |
| Daños en Electrodomésticos | <input type="checkbox"/> |
| Climatización | <input type="checkbox"/> |
| Cerrajería | <input type="checkbox"/> |
| Instalación de aparatos | <input type="checkbox"/> |
| Otros: | _____ |

2. Con que frecuencia al año estima usted que se presenta alguna reparación en su domicilio?

1-3 veces 3-6 veces más de 6 veces

3. Al momento de requerir una persona para que realice una reparación en su hogar, Usted ha recurrido a:

Técnicos Obreros Persona
Profesionales Informales Recomendada

4. ¿Cuenta con alguna persona de confianza para realizar reparaciones en su domicilio?

Sí No

5. ¿Se ha sentido conforme cuando ha contratado a una persona para que realice alguna reparación en su domicilio?

Sí No

6. ¿Qué factores considera importantes para contratar un servicio de reparación para su domicilio?

Personal Calificado
Calidez del servicio
Garantía
Precios accesibles
Respaldo de una empresa
Tiempo de servicio

Otro: _____

7. Al contar con una empresa que ofrezca servicios de reparación y asistencia para el hogar, con personal calificado para realizar diferentes tipos de reparaciones, ¿Utilizaría usted los servicios que ofrece?

Sí No

8. ¿Mediante qué sistema prefiere usted contratar los servicios de reparación para su hogar?

Teléfono Sitio Web Aplicación Móvil Personalmente

Otro: _____

Anexo 3. Fórmula para calcular la muestra de una población

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

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población (105.123)

z= coeficiente de confianza (1,95)

σ = Desviación estándar de la población, valor constante (0,5)

e= margen de error (0,05)

$$n = \frac{105,123 * 0,5^2 * 1,95^2}{(105,123 - 1)0,05^2 + 0,5^2 * 1,95^2}$$

$$n = 385$$



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **López Mazabel Jhon Dario**, con C.C: # **0925697500** y **Merchán Patiño María Gracia**, con C.C: # **0929673804** autores del trabajo de titulación: **Análisis, diseño e implementación de un sitio web para la contratación de servicios de reparación y asistencia para hogares**, previo a la obtención del título de **Ingeniero en Comercio Electrónico** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos 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.- Autorizamos 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, 09 de Septiembre del 2016

f. _____

López Mazabel Jhon Dario
C.C: 0925697500

f. _____

Merchán Patiño María Gracia
C.C: 0929673804



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis, diseño e implementación de un sitio web para la contratación de servicios de reparación y asistencia para hogares.		
AUTOR(ES)	Jhon Dario López Mazabel y María Gracia Merchán Patiño		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Guillermo Cesar Tafur Avilés		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Ingeniería en Comercio Electrónico		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Comercio Electrónico		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	09 de Septiembre de 2016	No. DE PÁGINAS:	47 Páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comercio electrónico, Servicios para el Hogar, Trabajo informal.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Reparaciones, Servicios, Hogar, Asistencia, Electricista, Gasfitero, Contratación		
RESUMEN:	<p>El presente trabajo de titulación fue realizado con el fin de analizar la factibilidad de la implementación de un sitio web para la contratación de servicios de reparación y asistencia para hogares, que sirva como una carta de referencia para los trabajadores informales de la ciudad de Guayaquil.</p> <p>Para ello, los autores realizaron una investigación cualitativa mediante entrevistas a profundidad realizadas a los trabajadores informales y una investigación cuantitativa mediante encuestas realizadas a los jefes de hogar permitiéndonos identificar las expectativas de este proyecto.</p> <p>Los resultados de las encuestas reflejaron que un 97% de los jefes de hogar encuestados si contratarían a través de un sitio web servicios de reparación y mantenimiento para el hogar, manifestando que les parecía un medio más seguro y confiable. En referencia a los trabajadores informales expresaron que este sitio web aumentaría sus oportunidades de trabajo.</p> <p>Al analizar los resultados se propuso un sitio web para la contratación de servicios para el hogar, donde los clientes pueden revisar los perfiles de los prestadores de servicios, consultar presupuestos y valorar los trabajos realizados.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Cel. +593-980061527 +593-984931187	E-mail: Jhon.lopez@outlook.com magraciamerchan@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Cruz Luzuriaga María Isabel Teléfono: +5939979662657 E-mail: maria.cruz09@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			