



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TÍTULO:

**ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA LA IDEA DE
NEGOCIO PLATAFORMA VIRTUAL "SALLY" EN LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020**

AUTOR:

MARÍA DE LOS ÁNGELES VILLÓN DE LA CRUZ

TUTOR:

ING. MANUEL SERRANO, MSC.

**LA LIBERTAD, ECUADOR
2021**

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Ensayo titulado, “Estrategias Organizacionales para la idea de negocio plataforma virtual "SALLY" en la Provincia de Santa Elena, año 2020”, elaborado por el estudiante Villón De La Cruz María De Los Ángeles, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad Trabajo de Integración Curricular, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Manuel Serrano MSc.

PROFESOR TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, María De Los Ángeles Villón De La Cruz con cédula de identidad número 2450346115 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



María Villón De La Cruz

DEDICATORIA

Me enorgullece tanto estar redactando esta pequeña parte de mi ensayo de titulación, no soy de las personas que muestra los sentimientos de satisfacción a la ligera, sin embargo, el siguiente trabajo es dedicado principalmente a mí, ya que gracias a los años adquiridos en la institución me tiene en el puesto de estar redactando una dedicatoria para mostrar que tan satisfactoria me siento por cumplir un gran reto y uno de mis sueños, me llena de tanto orgullo poder redactar que llego el fin de un gran reto, pero este es el inicio para nuevas competencias. Hoy más que nunca soy feliz por haber sido capaz de culminar mis estudios profesionales sin importar los obstáculos que se me presentaron.

A ti madre querida Yolanda De La Cruz también eres merecedora de esto y de mucho más, porque por ti soy lo que soy; y a mi compañero de vida desde que nos conocemos Luis Arauz, quien estuvo presente en cada momento.

María Villón De La Cruz

AGRADECIMIENTO

Como todos sabemos, siempre que se cumple una meta se agradece a Dios, y es más que obvio porque sin él, no estaríamos asumiendo este rol, y por ello, en primer lugar agradezco a Dios por darme el tiempo para seguir y poder cumplir mis metas, en segundo lugar a mis padres Yolanda De La Cruz y Luis Regatto, cabe mencionar que aunque no sea mi padre biológico, es mi padre, por formar parte de mi crianza y estar conmigo apoyándome en todo lo que necesite, no obstante, también te lo agradezco a ti padre que estas en el cielo Luis Villón, sin importar que no estuviste a mi lado para celebrar este triunfo sé que sea donde estés, estas muy feliz de que tu pequeña niña malcriada haya concluido sus estudios universitarios, y como tercer y último agradecimientos a mis hermanas (Alejandra, Betty y Luis); quienes a pesar de todo me mostraban su apoyo emocional para seguir en esta lucha, y bueno, como no agradecerte a ti Luis Arauz, que me apoyaste en todo este proceso de estudios de la manera más incondicional que pueda existir, me siento muy feliz y se los agradezco de todo corazón.

María Villón De La Cruz

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Ing. Carol Caamaño, MSc.
**DELEGADA DEL DIRECTOR DE
LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Ing. Sabina Villón, MSc.
DOCENTE GUÍA DE LA UIC



Ing. Manuel Serrano, MSc.
**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Ing. Divar Castro Loor, MSc.
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Villón De La Cruz María De Los Angeles
C.C 2450346115
ESTUDIANTE

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| DESARROLLO | 12 |
| Recursos clave | 13 |
| Recursos Financieros..... | 15 |
| Recursos Humanos..... | 15 |
| Actividades clave..... | 16 |
| Socios Claves..... | 18 |
| CONCLUSIONES | 20 |
| RECOMENDACIONES | 20 |
| ANEXOS | 21 |
| Lienzo CANVAS | 21 |
| Flujo de procesos | 22 |
| Ingreso del Servicio a la Plataforma | 23 |
| Proceso del Servicio..... | 24 |
| REFERENCIA | 25 |

ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES PARA LA IDEA DE NEGOCIO PLATAFORMA VIRTUAL "SALLY" EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020

RESUMEN

En el presente informe se dará a conocer cuáles son las estrategias organizacionales que serán tomadas para realizar una plataforma digital destinada a los servicios múltiples en la Provincia de Santa Elena.

Para realizar esta estrategia organizacional nos enfocamos en tres grandes componentes, tenemos las actividades claves que son las propuestas de valor que se necesitan para emprender, ya que están son las que contribuyen a una cadena de valor, los recursos claves que son aquellos recursos que proporciona una empresa o entidad para concebir que el negocio marche y por último tenemos los socios claves que son los operadores que trabajan para desarrollar el emprendimiento.

Por ello es necesario conocer cada uno de los puntos que abarca este tema, es decir, dentro del siguiente ensayo encontraremos factores que se rigen a la implementación de una estrategia organizacional donde las actividades clave, recursos claves y socios claves son los aspectos primordiales que se rigen a este tema.

Su principal objetivo es llevar a cabo el siguiente estudio, para obtener información relevante mediante una metodología descriptiva y cualitativa donde este permita conocer detalles de gran importancia para lograr diseñar estrategias organizacionales y como resultado obtener datos y análisis relevantes hallados en la investigación ya que este nos permite conocer aquellos aspectos que se necesitan regir en el ámbito de emprender y buscar un start up de este.

La plataforma digital destinada a ofrecer servicios múltiples ayuda a las personas con estudios profesiones de cualquier índole permitiéndoles ofrecer su servicio por medio de sistema on line, donde se puede establecer el lugar, hora y servicio que necesita contratar.

Palabras claves: actividades claves, recursos claves y socios claves.

ABSTRACT

In this report we will present the organizational strategies that will be used to develop a digital platform for multiple services in the Province of Santa Elena.

To carry out this organizational strategy we focus on three major components, we have the key activities that are the value propositions that are needed to undertake, since they are those that contribute to a value chain, the key resources that are those resources provided by a company or entity to conceive the business to run and finally we have the key partners that are the operators who work to develop the venture.

Therefore, it is necessary to know each of the points that covers this topic, that is, within the following essay we will find factors that govern the implementation of an organizational strategy where the key activities, key resources and key partners are the primary aspects that govern this topic.

Its main objective is to carry out the following study, to obtain relevant information through a descriptive and qualitative methodology where this allows to know details of great importance to achieve design organizational strategies and as a result obtain relevant data and analysis found in the research as this allows us to know those aspects that need to govern in the field of entrepreneurship and seek a start up of this.

The digital platform designed to offer multiple services helps people with studies professions of any kind allowing them to offer their service through online system, where you can set the place, time and service you need to hire.

Key words: key activities, key resources and key partners.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, emprender cualquier tipo de negocio es una idea factible para todo individuo, sin embargo, en la Provincia de Santa Elena se puede delimitar este concepto, por lo que actualmente la provincia se encuentra con una gran afluencia de personas sin empleo y sin experiencia para emprender.

El neutral del siguiente ensayo es dar a conocer la idea de negocio de una plataforma digital con servicios múltiples, donde los santaelenenses podrán brindar sus servicios ya sea de obrero, consultor, ama de casa, entre otros; donde este será de gran utilidad, tanto para los que ofrecen sus servicios como del que los necesita, cubriendo la necesidad en ambas partes, dando oportunidad de realizar estrategias organizacionales para la plataforma.

Para realizar una estrategia organizacional nos enfocamos en tres grandes factores, tenemos las actividades claves que son las propuestas de valor que se necesitan para emprender, ya que están son las que contribuyen a una cadena de valor, los recursos claves son aquellos recursos que proporciona una empresa o entidad para concebir que el negocio marche y por último tenemos los socios claves que son los operadores que trabajan para desarrollar el emprendimiento.

Existen plataformas educativas, sociales, de comercio exterior y plataformas especializadas, sin embargo, el proyecto se torna a una plataforma de servicio, donde en ella se hará el uso de validar datos por medios confiables, por tanto, el ensayo se encarga de dar a conocer de manera detallada los factores antes mencionados.

Es necesario comprender que esta propuesta de emprendimiento nos dará como resultado una propuesta de negocio de gran rentabilidad, por lo que los prójimos que desean cubrir sus necesidades tendrán la opción de escoger el tipo de servicio que deseen,

desde el simple hecho de realizar trabajos de mano de obra, como trabajos en el ámbito profesional.

Hoy en día una plataforma virtual o digital nos ayuda proporcionando contenidos diferenciados a los consumidores, donde este nos permiten recolectar información de gran necesidad, también sirven para abrir la puerta a la realización de múltiples tareas en un mismo momento, un ejemplo claro son las conexiones de miles de usuarios a la misma plataforma desplegando la misma acción.

Dentro de los factores embestimos lo que son las actividades claves donde antes ya mencionado se manifiesta que abarca la producción, resolución de problemas y la plataforma, siendo características muy específicas para la propuesta de negocio.

También encontramos lo que son recursos clave y socios clave; en los recursos clave damos a conocer que estos pueden ser físicos, económicos, humanos o intelectuales mientras que en los socios clave localizamos lo que son alianzas estratégicas que ayudan al negocio a crecer y funcionar de manera óptima, es decir, quienes serán nuestros proveedores o inversionista para la propuesta de valor del negocio a emprender.

Cabe mencionar que es necesario conocer que nos ofrece el siguiente estudio, ya que para que la propuesta de una plataforma digital destinada a servicios múltiples dentro de la provincia de Santa Elena, se opte por ser parte de un desarrollo económico, tanto para los individuos como para la población.

DESARROLLO

Para enfocarnos en una estrategia organizacional debemos de conocer que en toda organización se basa en principios, donde lo ideal es tener muy claro que es una estrategia organizacional, ya que esta se basa en la creación, implementación y evaluación de aquellas decisiones que se toman dentro de entidad, buscando que los objetivos planteados se logren cumplir. Por tanto, es necesario encaminar aquellas claves que son útiles.

La Plataforma Digital de Servicios Múltiples busca facilidad a los individuos de ciertas necesidades como en la contratación de un servicio, sea cual sea, por tanto, es necesario conocer hacia dónde nos vamos a dirigir, saber cuáles serían nuestras metas y como lograremos cumplir nuestro proyecto de emprendimiento.

Una de las grandes razones para empezar con un emprendimiento de esta altura, es conocer que la pandemia del COVID-19, nos trajo un déficit en la economía, proveer de un servicio por cuenta propia nos impide acercarnos al lugar para realizarlo, por ello, se abrieron grandes puertas al comercio por medio de deliverys, abriendo paso a la nueva idea de brindar servicios por medio de una plataforma digital.

El propósito de esta investigación de realizar una plataforma digital para brindar servicios es poder diseñar aspectos estratégicos claves que permitan delimitar una propuesta de valor sustentable en el tiempo, a través de la definición y construcción del modelo de negocios. Los lineamientos estratégicos plasmados en el modelo de negocio deben servir de guía para comprender la diferencia que existe entre lo que nunca debe cambiar y lo que debe estar abierto al cambio y debe dar respuestas a los siguientes interrogantes: en qué área podemos ser los mejores; cuál es la manera más efectiva de generar una rentabilidad sostenida.

Recursos clave

Los recursos claves son un fragmento del modelo de negocio canvas donde este nos permite identificar aquellos recursos de la empresa u organización para establecer y convidar una propuesta de valor, al hablar de recursos claves nos enfocamos en la segmentación de nuestros clientes, como mantener las relaciones con nuestros clientes y así generar ingresos para la organización, estos recursos ser pueden dar de manera intelectual, física, de calidad humana o estados financieros. Por lo tanto, los recursos son insumos en el proceso de creación de valor y, a su vez, fuente de capacidades que una empresa necesita para proporcionar sus propuestas de valor.

Dentro de los recursos claves, tenemos los recursos intelectuales, recursos financieros y los recursos humanos.

Es así como todos los modelos de negocio requieren recursos claves que permitan a las empresas crear y ofrecer una propuesta de valor, llegar a los mercados, establecer relaciones con segmentos de mercado y percibir ingresos

Los recursos claves de tu empresa, tanto materiales como humanos, que sean necesarios para el desarrollo del modelo de negocio. Hay que hacer hincapié en la palabra «clave». De tal manera que consideraremos en este segmento todos los recursos que son más importantes para que tu modelo de negocios funcione y todo lo planificado pueda llevarse a cabo. Según (Solano, 2020)

Estos recursos ayudaran a conocer métodos para una correcta implementación de estos, es decir, cuando generamos un valor al tipo de emprendimiento propuesto,

realizamos una lista de las cosas que se va a necesitar, buscando acumular nichos con relación al segmento de mercado, averiguando beneficios tanto como a la empresa como a los emprendedores.

Los implementos necesarios para desarrollar la plataforma digital se detallan de manera específica como lo es recursos materiales, donde se requiere de instalaciones, equipos de cómputo, útiles de oficina, muebles y enseres, entre otros, siendo estos necesarios para desarrollar un ámbito laboral siendo esta primera fase del emprendimiento.

Recursos materiales son los bienes tangibles o concretos que disponen una empresa u organización con el fin de cumplir y lograr sus objetivos como: instalaciones, materia prima, equipos, herramientas, entre otros. Según (Coelho, 2019)

Una computadora de escritorio o portátil es la herramienta principal para generar ventas de los servicios, ya que por medio de la web establecemos alianzas con los usuarios permitiéndonos una conexión con el tipo de servicio que este ofrece, a su vez para llevar de manera sistemática los ingresos y egresos que se realizan en la organización.

Impresora, destinada a la impresión de los documentos de todos los emprendedores afiliados a la plataforma para establecer un respaldo de lo que se acuerda en el reglamento que se funda para emprender en la web y otras necesidades más.

Máquina de facturación, donde se va a imprimir los comprobantes de ingreso o egreso que posee la empresa, un escritorio y silla de oficina para ser ocupadas por diferentes áreas de la organización y varios ya que este punto es clave para necesidades

que se van dando a futuro mediante la empresa se vaya desarrollando e innovando cada día más.

Varios, estos recursos se manifiestan en el transcurso de cómo se valla desarrollando la plataforma y a su vez de como va creciendo en el ámbito laboral de la provincia, esto incluye lo que son gastos por operarios y nuevo personal técnico.

Recursos Financieros

Los recursos financieros son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros. Según (Gardey, 2010)

Para los recursos financieros de la empresa se estableció una aportación de todos los socios fundadores para destinarlos a la elaboración de la plataforma digital y también para cubrir gastos de recursos materiales, recursos intelectuales, recursos físicos, recursos humanos, entre otros. Cabe recalcar que de este recurso saldrá el gasto de las instalaciones de líneas de red y líneas telefónicas necesarias para la organización.

Recursos Humanos

Según (Ruben, 2018) Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas, contratos y despidos.

En resumidas cuentas, el departamento de recursos humanos debe trabajar para todas las personas que forman parte del equipo humano de la empresa, es decir, los recursos humanos son indispensables para cualquier empresa ya que es vital para crecer y contratar a los mejores trabajadores para cada puesto o ayudar a las personas que trabajan en la empresa a seguir desarrollándose, formándose y creciendo.

Los recursos humanos para la organización lo conformaran los socios fundadores de la plataforma siendo parte en la medida para llevar a cabo una determinada actividad del modelo de negocio planteado.

Es necesario tomar decisiones en una reunión para desarrollar normas para el correcto uso y el departamento de talento humano es el encargado de establecer aquello, a su vez es el departamento donde registrara una nómina de pago para cada socio, la elaboración de contratación de los emprendedores a prestar sus servicios a los individuos que requieran satisfacer sus necesidades.

Actividades clave

Según (Borja 2013) las actividades clave, al igual que los recursos clave, son necesarias para crear y ofrecer propuestas de valor, conquistar mercados, mantener la relación con los clientes y generar ingresos.

Para trabajar en las actividades clave de la plataforma se realizará la capacitación a los emprendedores afiliados a nosotros, para el uso correcto de este medio, a su vez para que sepan ingresar los diferentes tipos de servicio que ofrecen en la sección de categoría.

Cabe destacar que una de las actividades clave que realizara la plataforma es el fácil acceso a ella, también en ser la primera plataforma en brindar un servicio de mantenimiento, consultoría, técnico, entre otros buscando acaparar aquellos nichos de mercado que se encuentra en la Provincia de Santa Elena.

Según (Borja, 2013) Lo que nos une a los Clientes es precisamente este concepto. Una propuesta de valor es lo que diferencia a su empresa en el mercado. La oferta es lo que atrae a los clientes; aquello por lo que están dispuestos a pagar. Se presenta como un paquete de productos y servicios y los principales atributos de cada uno.

Es ideal fomentar un emprendimiento direccionado a los pequeños emprendedores en brindar servicio a domicilio a cualquier parte de la provincia, optando por cumplir con los objetivos establecidos y transcurrir con el paso del tiempo a mejoras y nuevas innovaciones, tanto como hacer que la empresa sea muy conocida a nivel nacional y transnacional.

Según (Borja, 2013) El proceso de planeación y diseño de un modelo de negocios requiere que el emprendedor tenga claras las respuestas a una serie de cuestiones que son clave para el desarrollo y ejecución de este.

Una de las actividades clave la podemos observar en el flujo de proceso al momento de ingresar un servicio a la plataforma digital, también como se realiza la contratación del servicio, cabe recalcar que, para esto, con el paso del tiempo pueden seguir mejoras en innovaciones. Lo esencial es fomentar a una cultura digital donde cada individuo pueda saciar su necesidad sin tener que agobiarse con una amplia lista de espera para realizar una consulta, para ello la plataforma trabajara las 24 horas al día, dando una respuesta inmediata y confiable para el cliente.

Otra de las actividades claves es captar la atención de las personas por medio de marketing y publicidad, ya que este no proporcionara los primeros pasos de afiliados de las personas interesadas en laborar dentro de la plataforma brindando su servicio.

Socios Claves

Para trabajar con socios clave es necesario basarnos en la captación de negocio, buscando regir un amplio conocimiento de lo que se va a poner en marcha, *¿qué es un socio clave?* El segmento de socios clave del canvas domina la relación de personas, empresas, organizaciones e instituciones de carácter público o privado que tienen relación directa con las actividades de un negocio.

Según (Premei, 2019) Para lograr ciclos de innovación más rápidos y exitosos, cada vez es más importante apalancarse en recursos y actividades de terceros, con los que se puede lograr construir o complementar la oferta de valor u optimizar costos.

Por tanto, se pretende establecer alianzas por medio de personas emprendedoras, dándole paso a ser socios que operan en el negocio, donde su principal función es regirse como proveedores de la plataforma digital de servicios múltiples.

Según (Zambrano, 2018) Es muy importante realizar alianzas con proveedores, joint ventures, empresas, gobiernos, etc. Recordemos que el socio también busca sus propios beneficios, siendo una relación de ganar-ganar. Deben ofrecerse beneficios mutuamente.

Para esto se determina realizar alianzas con afiliaciones con los emprendedores y socios fundadores, a su vez, se manifiesta que se podrían realizar convenios con entidades públicas una vez la plataforma digital sea de gran rentabilidad, dándole paso a la empresa pública a también ofrecer sus servicios a la sociedad.

Pero nuestros principales socios claves, son los proveedores que nos van a desarrollar la operación de la página web, es decir, los operadores de la plataforma digital y los proveedores del servicio de internet y telefonía.

“Una asociación es un acuerdo de cooperación voluntaria conformada por 2 o más empresas independientes con el objetivo de realizar un proyecto o una actividad específica en forma conjunta coordinando los recursos y actividades necesarios” (Osterwalder, 2004 p.89).

Por lo tanto, este elemento describe la red de proveedores y socios que una empresa requiere para el funcionamiento de su modelo de negocio. Se pueden observar cuatro tipos de asociaciones:

- ✓ Alianzas estratégicas entre empresas no competidoras.
- ✓ Competición, asociaciones estratégicas entre empresas competidoras.
- ✓ Joint ventures: (empresas conjuntas) para crear nuevos negocios
- ✓ Relaciones cliente-proveedor para garantizar la fiabilidad de los suministros.

CONCLUSIONES










- Del estudio realizado se pudo conocer que el modelo actualmente es rentable, posee una ecuación económica que funciona, crea, distribuye y añade valor para el cliente, pero existen al mismo tiempo aspectos que pueden ser objeto de mejora para obtener un modelo más fuerte y sustentable en el tiempo.
- Empezar con financiamiento al alcance de los socios y mediante valla creciendo la empresa implementar nuevas categorías e innovación para los consumidores.
- Establecer acuerdos con socios para ayudar a que los emprendedores puedan cubrir ciertas necesidades, buscando satisfacer las necesidades de los consumidores.
- Mediante un análisis global de la competencia en el mercado local, se pudo observar que hay pocas ofertas asimilables a la propuesta de valor planteada en este trabajo, siendo la gran diferenciación con la competencia es ofrecer promociones para ser consumidas en el momento, no con fechas diferidas. Mostrando la disponibilidad del lugar on line y asegurándolo.
- La principal diferenciación y a través de la cual la plataforma intentará captar el público objetivo será la personalización del servicio, característica que no se observa en los competidores directos.

RECOMENDACIONES

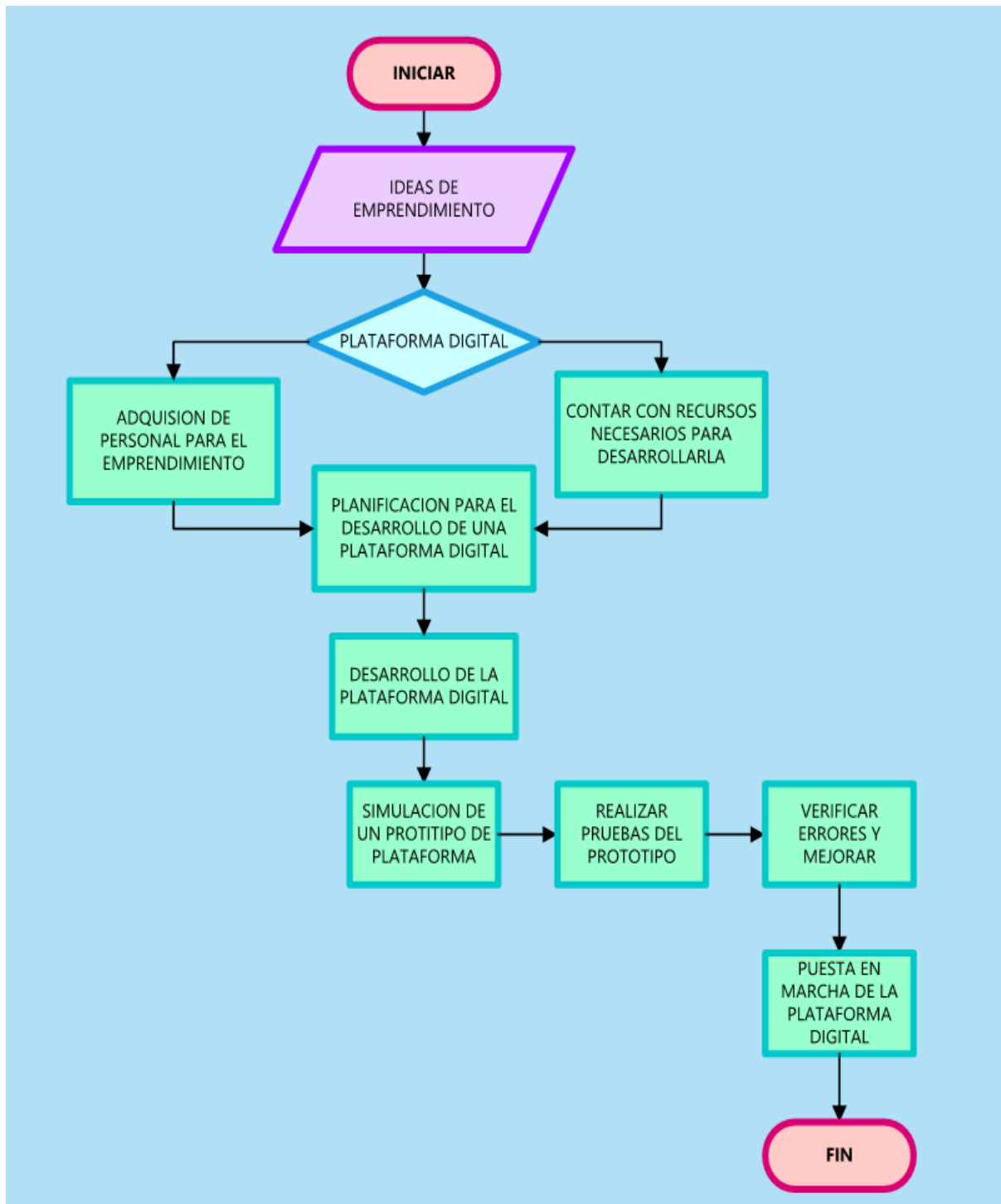
- Dar uso de lo propuesto a un mejor funcionamiento y versatilidad del siguiente informe.
- Ayudar a que los socios se involucren de manera segura en el ámbito del emprendimiento y no ser solo parte de un proyecto más.
- En caso de tener problemas con las conexiones disponer de dos servicios de internet que nos permita seguir ejecutando nuestro emprendimiento.

ANEXOS

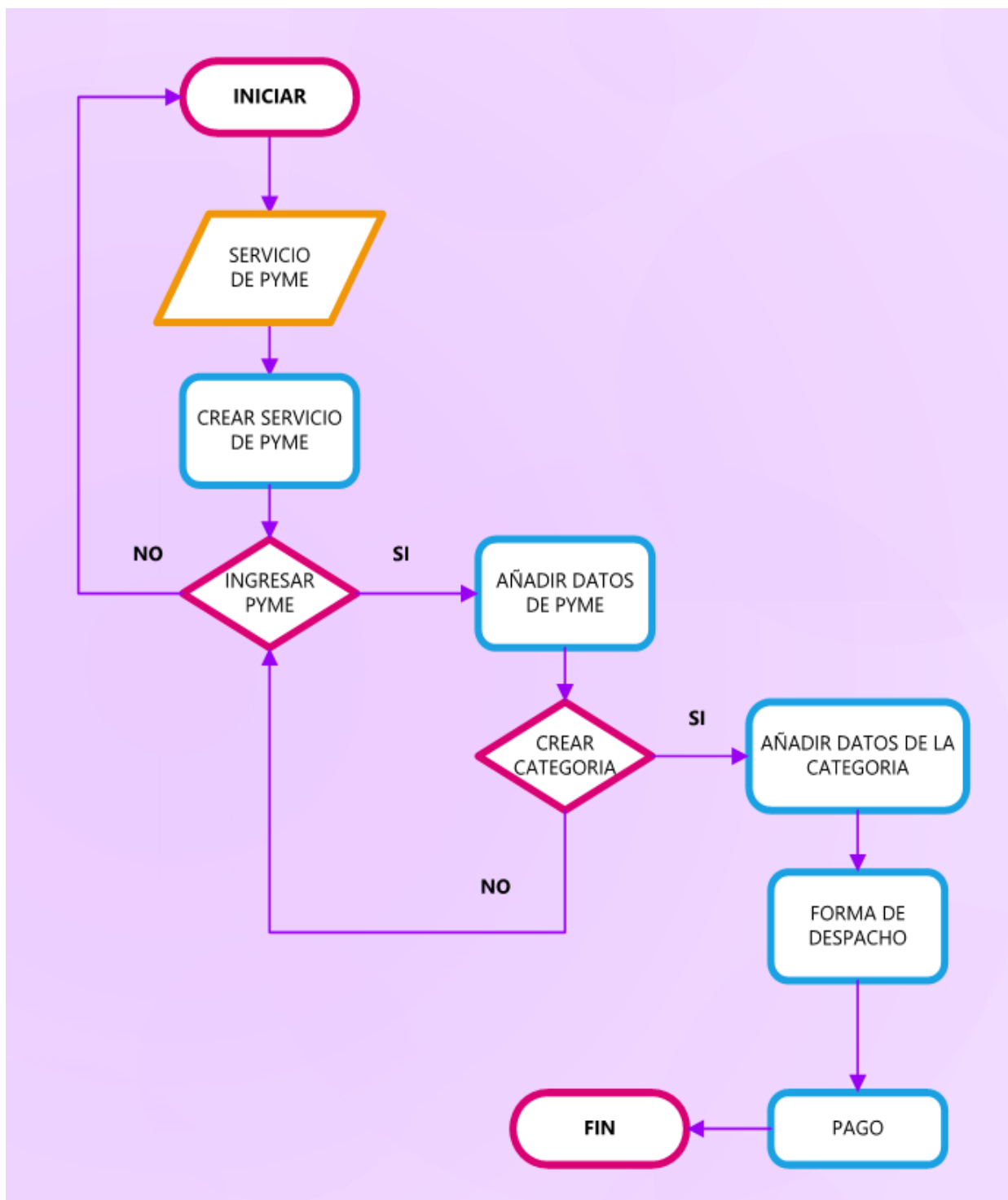
Lienzo CANVAS

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| <p>ACTIVIDADES CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aportación de los socios fundadores. • Servicio a domicilio. • Facilidad en el acceso a la plataforma.  | <p>SOCIOS CLAVE</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal capacitado para la elaboración de la plataforma. | <p>RECURSOS CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Físicos (activos fijos) • Financieros (aportaciones de los socios) • Tecnológicos (contratación de servicio de internet y telefonía) • Humanos (personal capacitado)  | <p>CANALES</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Líneas telefónicas • Redes sociales | <p>RELACIONES CON LOS CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia de inmediata. • Confiabilidad con el personal. • Participación del cliente mediante una calificación por el servicio prestado a través de la plataforma digital.  |
| <p>ESTRUCTURA DE COSTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costos de Producción • Gastos Operativos • Gastos Financieros • Flujo de Efectivo • Indicadores de Factibilidad |  | <p>FUENTES DE INGRESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas del servicio a domicilio que se brinda a la sociedad (servicios técnicos, mecánicos, eléctricos, consultoría, entre otros)  | | |
| <p>PROPUESTA DE VALOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fácil contratación de servicios o un producto que se relacione con la misma línea de manera online.  | | <p>SEGMENTO DEL MERCADO</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Nicho de Mercado (emprendedores dispuestos a prestar sus servicios a domicilio) | | |

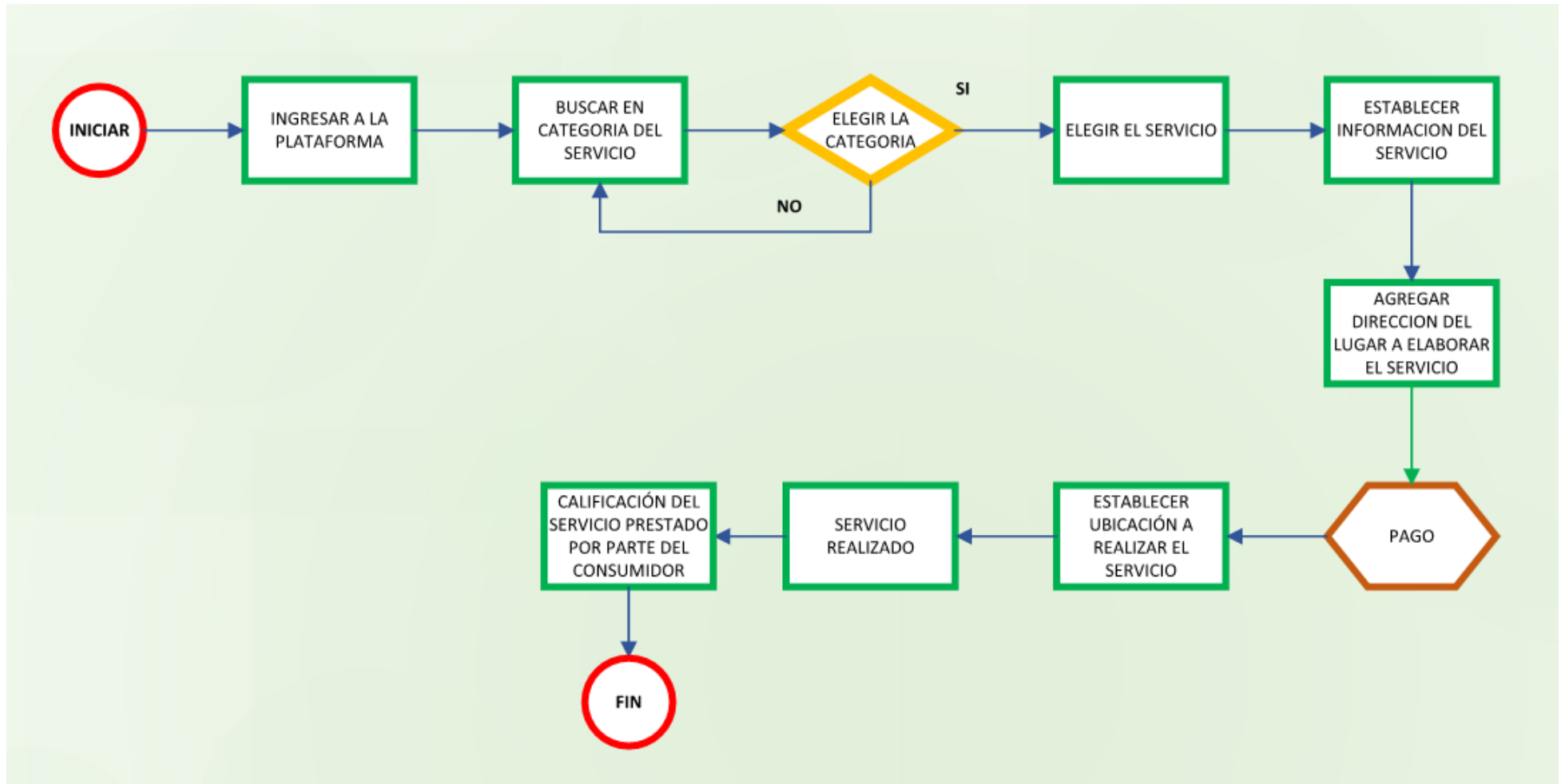
Flujo de procesos



Ingreso del Servicio a la Plataforma



Proceso del Servicio



REFERENCIA

- Borja. (25 de julio de 2013). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/las-actividades-clave-de-tu-modelo-de-negocios/>
- Coelho, F. (01 de Enero de 2019). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/recursos-materiales/#:~:text=Qu%C3%A9%20son%20Recursos%20materiales%3A,equipos%2C%20herramientas%2C%20entre%20otros.>
- Gardey, J. P. (2010). *Definiciones.de*. Obtenido de <https://definicion.de/recursos-financieros/#:~:text=Esto%20nos%20permite%20afirmar%20que,parte%20de%20los%20recursos%20financieros.>
- Plaza FONTABELLA. (2012). Obtenido de <https://www.plazafontabella.com/2020/05/07/plataformas-digitales-y-sus-ventajas/>
- Premei, J. (2019). *Programa de asesoría del negocio*.
- Rodriguez, J. (12 de septiembre de 2019). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/4317884-que-son-plataformas-digitales-para-sirven>
- Ruben. (20 de agosto de 2018). *Factorial Blog*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/>
- Sanchez, C. (16 de octubre de 2020). *Sage*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/que-son-los-socios-claves-en-el-modelo-canvas-y-por-que-te-interesa-saberlo/#:~:text=Los%20socios%20clave%20son%20alianzas,y%20funcionar%20de%20manera%20%C3%B3ptima.>
- Solano, J. (22 de julio de 2020). *WikiTIPS*. Obtenido de <https://mentorday.es/wikitips/recursos-clave/#comment-82>
- Zambrano, c. (2018). *Modelo Canvas*. Obtenido de <https://modelocanvas.net/socios-clave/>