



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“TRABAJO DE TITULACIÓN EXAMEN COMPLEXIVO”

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER

EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
RECURSOS HUMANOS Y MARKETING

“ESTUDIO PARA IMPLEMENTAR UNA APLICACIÓN MÓVIL
PARA PROMOVER SERVICIOS DE TRABAJADORES

AUTÓNOMOS RECOMENDADOS EN UNA RED DE CONFIANZA”.

Autor: Ing. Com. Elisa Paola Menéndez Pin

Tutor: Sofía Lovato, MBA. MSc.

Guayaquil – Ecuador

Mayo 2016



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO ESTUDIO DE CASO EXAMEN COMPLEXIVO

TÍTULO: “Estudio para implementar una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza”.

AUTOR/ES: Elisa Paola Menéndez Pin	REVISORES: Lcdo. Rolando Michel García García.
---	---

INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas
--	---

PROGRAMA: Maestría en Administración de Empresas

FECHA DE PUBLICACIÓN:	NO. DE PÁGS: 50 páginas
------------------------------	--------------------------------

ÁREA TEMÁTICA:

Marketing

PALABRAS CLAVES:

Estudio, aplicación móvil, servicios, trabajadores autónomos, red de confianza.

RESUMEN: El estudio para implementar una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza; es fundamental porque con esto se pretende contribuir a la disminución de las limitaciones en la promoción de servicios de trabajadores autónomos y responder al problema de investigación. Como objetivo general se propone estudiar los aspectos esenciales para implementar la aplicación móvil. Los objetivos específicos son: 1.- Analizar los aspectos teóricos, metodológicos y legales relacionados con estudio, implementación, aplicación móvil, servicios, trabajadores autónomos, red de confianza y métodos cualitativos de investigación; 2.- diagnosticar la situación actual de la funcionabilidad de los canales de promoción de servicios laborales existentes para los trabajadores autónomos; y 3.- desarrollar del estudio para implementar una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza. Los métodos empleados para la recolección de datos son empíricos basados en la observación directa del objeto en el campo de estudio, de documentos relacionados, entrevistas estructuradas y no estructuradas y encuestas, información valiosa que ayuda a cumplir la propuesta. Como conclusión final, se determina que el estudio para implementar una aplicación móvil garantizará el

resultado de la premisa: “Sobre la base del estudio de los aspectos esenciales para implementar una aplicación móvil se pretende disminuir las limitaciones de promoción de servicios de los trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza”, con esto se busca priorizar el desarrollo e innovación de transferencias tecnológicas en base a criterios de conocimientos alcanzados.

N° DE REGISTRO(en base de datos):	N° DE CLASIFICACIÓN: N°	
DIRECCIÓN URL (estudio de caso en la web)		
ADJUNTO URL (estudio de caso en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES/ES:	Teléfono:0997490507	email:elisa.menendez@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCION:	Nombre: Universidad de Guayaquil	
	Teléfono:2282187	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante ELISA PAOLA MENÉNDEZ PIN , del Programa de Maestría ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS , nombrado por el Decano de la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CERTIFICO: que el estudio de caso del examen complejo titulado “ESTUDIO PARA IMPLEMENTAR UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA PROMOVER SERVICIOS DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS RECOMENDADOS EN UNA RED DE CONFIANZA” en opción al grado académico de Magíster en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS Y MARKETING, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

Atentamente

Sofía Lovato , MBA. MSc.

TUTOR

Guayaquil, 6 de Mayo 2016

AGRADECIMIENTO

A todas las entidades y profesionales que con su valioso aporte enriquecieron el desarrollo de esta investigación, gracias infinitas

DEDICATORIA

A mi familia y a todas las personas que dan su aporte para que nuestro país salga adelante.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

FIRMA

Ing. Com. ELISA PAOLA MENÉNDEZ PIN

CONTENIDO

PORTADA	I
REPOSITORIO	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	V
DECLARACIÓN EXPRESA	VI
RESUMEN	X
1 Introducción.....	1
1.1 Objeto de Estudio.....	2
1.2 Campo de Investigación.....	2
1.3 Delimitación del Problema	2
1.4 Pregunta científica	2
1.5 Justificación	6
1.6 Objetivos	8
1.7 Premisa.....	8
2 Desarrollo	9
2.1 Marco Teórico:.....	9
2.1.1 Teorías Generales	9
2.1.2 Teorías sustantivas.....	13
2.1.3 Referentes Empíricos.....	19
2.2 Marco Metodológico.....	20
2.2.1 Metodología Usada.....	20
2.2.2 Categorías	27
2.2.3 Dimensiones	28
2.2.4 Instrumentos	29
2.2.5 Unidad De Análisis.....	29
2.2.6 Gestión de Datos.....	30
2.2.7 Criterios Éticos	34
2.2.8 Resultados.....	35
2.2.9 Discusión	36
3 PROPUESTA	40
3.1 Generalidades	40
3.2 Objetivos:.....	40
3.3 Características de la herramienta:	41
3.4 Propuesta de valor.....	41
3.5 Matriz de análisis FODA de la aplicación móvil.....	43
3.6 Descripción de la aplicación móvil:.....	44

3.7	Requerimientos de funcionalidad	46
3.8	Recursos Claves	48
	CONCLUSIONES	49
	RECOMENDACIONES	50
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
	BIBLIOGRAFÍA	51
	ANEXOS	1
	ANEXOS 1	1
	DESARROLLO ANEXO 1	4
	ANEXO 2	17
	DESARROLLO ANEXO 2	20
	ANEXO 3	29
	ANEXO 4	29
	ANEXO 5	29
	Figura 1: Árbol de Problemas.....	3
	Figura 7: PLATAFORMA APP REDCONOCIDOS	47
	Figura 8: Participación Porcentual de los dispositivos móviles de los potenciales usuarios.....	5
	Figura 9: Resultados por participación en número de personas (valores absolutos) rango de edades en años	6
	Figura 10: Resultado de participación porcentual de rango de edades de usuarios	7
	Figura 11: Resultados de encuesta participación porcentual por género.....	8
	Figura 12: Participación porcentual por respuesta a pregunta 1/ usuarios	9
	Figura 13: Participación porcentual por respuestas a pregunta 2 /usuarios.....	10
	Figura 14: Participación porcentual por respuestas a pregunta 3 / usuarios finales	11
	Figura 15: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 4 /usuarios finales.	12
	Figura 16: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 5 /usuarios finales.....	13
	Figura 17: Participación porcentual por respuestas a pregunta# 6/usuarios final.	14
	Figura 18: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 7/ usuarios finales.	15
	Figura 19: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 8/ usuarios finales.	16
	Figura 20: Resultado participación porcentual de rango de edades	20
	Figura 21: Participación porcentual por categorías de especialidad.....	21
	Figura 22: Participación porcentual de formas de conseguir trabajo.	22
	Figura 23: Participación porcentual de días trabajados a la semana	23
	Figura 24: Porcentaje de participación por remuneración por servicios a la semana.....	24
	Figura 25: Participación porcentual por respuestas a pregunta	25
	Figura 26: Participación porcentual por respuestas a pregunta	26
	Tabla 1: Matriz CDIU del Caso de Estudio	27
	Tabla 2: Matriz de análisis FODA de la aplicación móvil.	43
	Tabla 3: Participación porcentual de dispositivos móviles de los potenciales usuarios.....	5
	Tabla 4: Resultados por participación en número de personas rango de edades en años.....	6
	Tabla 5: participación porcentual de rango de edades de usuarios.....	7
	Tabla 6: Resultados de encuesta participación porcentual por género	8

Tabla 7: Participación porcentual por respuesta a pregunta 1/ usuarios.....	9
Tabla 8: Participación porcentual por respuestas a pregunta 2 /usuarios	10
Tabla 9: Participación porcentual por respuestas a pregunta3/ usuarios final.....	11
Tabla 10: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 4 /usuarios finales.	12
Tabla 11: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 5 /usuarios finales	13
Tabla 12: Participación porcentual por respuestas a pregunta# 6/usuarios final.....	14
Tabla 13: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 7/ usuarios finales.	15
Tabla 14 : Participación porcentual por respuestas a pregunta # 8/ usuarios finales.	16
Tabla 15: Resultado participación porcentual de rango de edades.....	20
Tabla 16 Participación porcentual por categorías de especialidad	21
Tabla 17: Participación porcentual de formas de conseguir trabajo.....	22
Tabla 18: Participación porcentual de días trabajados a la semana.....	23
Tabla 19: Porcentaje de participación por remuneración por servicios a la semana.	24
Tabla 20: <i>Participación porcentual por respuestas a pregunta</i>	25
Tabla 21: <i>Participación porcentual por respuestas a pregunta</i>	26
Tabla 22: Matriz de consistencia	39

RESUMEN

El estudio para implementar una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza; es fundamental porque con esto se pretende contribuir a la disminución de las limitaciones en la promoción de servicios de trabajadores autónomos y responder al problema de investigación. Como objetivo general se propone estudiar los aspectos esenciales para implementar la aplicación móvil. Los objetivos específicos son: 1.-Analizar los aspectos teóricos, metodológicos y legales relacionados con estudio, implementación, aplicación móvil, servicios, trabajadores autónomos, red de confianza y métodos cualitativos de investigación; 2.-diagnosticar la situación actual de la funcionabilidad de los canales de promoción de servicios laborales existentes para los trabajadores autónomos ; y 3.-desarrollar del estudio para implementar una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza. Los métodos empleados para la recolección de datos son empíricos basados en la observación directa del objeto en el campo de estudio, de documentos relacionados, entrevistas estructuradas y no estructuradas y encuestas, información valiosa que a ayuda a cumplir la propuesta. Como conclusión final, se determina que el estudio para la implementación de una aplicación móvil garantizara el resultado de la premisa: “Sobre la base del estudio de los aspectos esenciales para implementar una aplicación móvil se pretende disminuir las limitaciones de promoción de servicios de los trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza”, con esto se busca priorizar el desarrollo e innovación de transferencias tecnológicas en base a criterios de conocimientos alcanzados.

Palabras claves: Estudio, aplicación móvil, servicios, trabajadores autónomos, red de confianza.

ABSTRACT

The study to implement a mobile application to promote services recommended a trusted network self-employed; It is critical because this is intended to help reduce the constraints on promoting services of self-employed workers and respond to the research. The general objective we propose to study the essential aspects to implement the mobile application The specific objectives are: 1-To analyze the theoretical, methodological and legal aspects of study, implementation, mobile application services, self-employed, trusted network and qualitative methods research; 2. diagnose the current situation of the functionality of the channels existing labor promotion services for self-employed; and 3. develop the study to implement a mobile application to promote services recommended a network of trusted freelancers. The methods used to collect empirical data are based on direct observation of the object in the field of study related, structured interviews and unstructured documents and surveys, valuable information that helps fulfill the proposal. As a final conclusion, it is determined that the study for the implementation of a mobile application guarantee the result of the premise: "Based on the study of the essential aspects for the implementation of a mobile application is intended to diminish the limitations promotion services Recommended self-employed in a trusted network "this seeks to prioritize the development and innovation of technology transfer based on knowledge gained criteria.

Key Words: Study, mobile application, services, independent contractors, trusted network.

1 Introducción.

Sin duda alguna las personas han situado a los smartphones y tablets como un elemento de suma importancia en su diario vivir, no solo por ser un instrumento de comunicación, sino por ser un mecanismo útil para la búsqueda de todo tipo de información, esto se debe a la funcionalidad que otorga las aplicaciones móviles.

Las aplicaciones móviles a nivel mundial se las consideran como herramientas valiosas que facilitan la interacción entre los usuarios de un servicio específico; esto se debe a la ventaja de contar con mayores empresas proveedoras del servicio de internet que realizan mejoramientos continuos en sus procesos y a la tecnología en los dispositivos móviles que han perfeccionado sus características dinámicas enfocadas hacer la vida del consumidor más práctica.

El Ecuador ha ido adoptando la implementación de las aplicaciones móviles como herramientas para ofertar productos y/o servicios varios. El desarrollo de aplicaciones móviles en el mercado ecuatoriano está en etapa de crecimiento y se han implementado varios proyectos, pero hasta la presente fecha no se ha diseñado una aplicación móvil específicamente enfocada en la promoción de servicios de personas autónomas en una red de confianza, brindando con ello la oportunidad de ampliar posibilidades de empleo.

En el presente estudio se analizan los aspectos esenciales para implementar una aplicación móvil como herramienta de promoción de servicios de trabajadores autónomos en una red de confianza. La información que brinde esta herramienta estará categorizada por servicios, evaluada en base a parámetros de satisfacción y cumplimiento puntual de lo requerido; actualizada y disponible las veinticuatro horas del día.

1.1 Objeto de Estudio

El objeto de estudio será el trabajador autónomo, que se lo define como “unidad económica que produce bienes o servicios”. (Organización Internacional del Trabajo, 2013)

1.2 Campo de Investigación

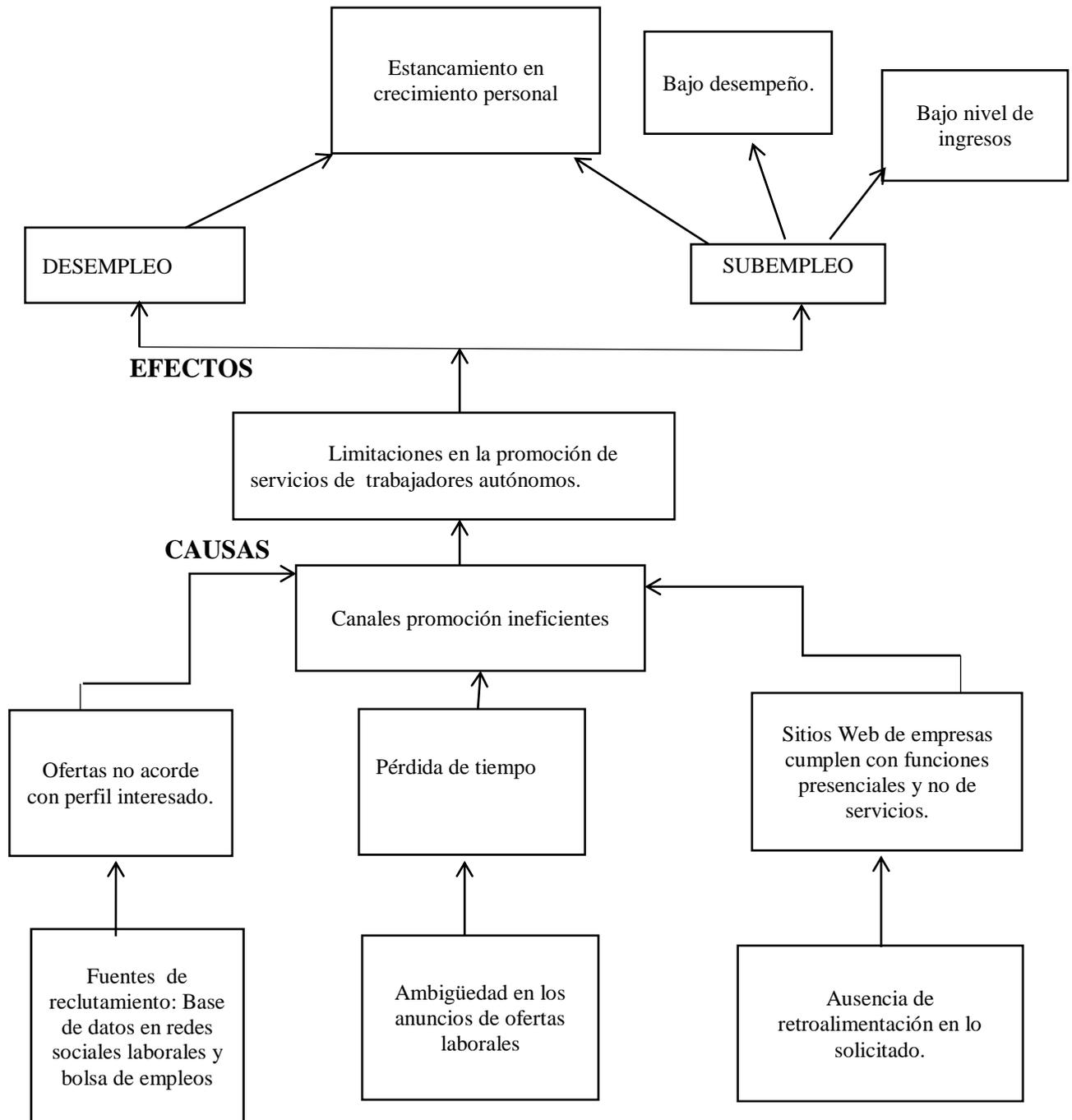
El campo de investigación del presente caso de estudio será la aplicación móvil en la red de confianza, basándose en la premisa que es mejor trabajar y hacer negocios entre personas que se conocen para minimizar riesgos y optimizar recursos, (Gitomer, 2006).

1.3 Delimitación del Problema

El problema es la limitación en la promoción de servicios de los trabajadores autónomos de la ciudad de Guayaquil.

1.4 Pregunta científica

¿Cómo contribuir a promover los servicios de trabajadores autónomos a través del estudio para implementar una aplicación móvil; valiéndose únicamente del reconocimiento de una red de confianza?

ARBOL DE PROBLEMAS*Figura 1: Árbol de Problemas**Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)*

ANÁLISIS DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS:

CAUSAS Y EFECTOS

La raíz del problema que se identifica es la limitación en la promoción de servicios de trabajadores autónomos.

Posibles Causas:

Canales de promociones ineficientes: Existen mucha inconsistencia en la base de datos de las redes sociales laborales y las bolsas de empleos que se podría utilizar como base de datos .Por lo general no se obtiene la información que buscan los usuarios , por lo tanto los demandantes del servicio no reciben las ofertas adecuadas acorde al perfil que necesitan.

Es importante destacar que ha ido evolucionando la forma de publicitar los servicios ofrecidos, motivo por el cual el impacto negativo afecta principalmente a las personas que realizan trabajos autónomos y que están inmersas en el mercado laboral del sector informal. Antes este grupo laboral ofrecían sus servicios en comunicados radiales mucho más efectivos por la realidad que se vivía en esos momentos.

En la actualidad las tendencias han cambiado y una gran proporción de personas ya no utilizan la radio como medio de difusión para estos fines y buscan el uso de internet sin considerar las limitaciones que se podrían presentar si se hace un mal planteamiento en el detalle de la oferta y demanda de servicios, se corre el riesgo de derivar en comunicaciones deficientes que dan como resultado estancamientos, pues no todo lo que se encuentra en el internet es información relevante.

La ambigüedad de los anuncios de oferta laborales no permite tener una clara visión de la plaza de trabajo requerida, en ocasiones la información se maneja con mucho hermetismo generando incertidumbre y pérdida de tiempo; además estos anuncios en su gran mayoría no llenan las expectativas de lo que se busca como usuario.

Los sitios web de las empresas, por lo general cumplen con un rol netamente presencial y no de servicio a la comunidad, si bien es cierto existe un ícono de contacto, sugerencias y bolsas de empleo estos no ejecutan una retroalimentación o feedback con lo que solicita el usuario, generando una desconfianza en el proceso de búsqueda.

Posibles Efectos:

Como consecuencias de la limitación en la promoción de servicios de trabajadores autónomos, se origina:

El incremento de la tasa de desempleo y del subempleo en el país; amerita dar énfasis que el trabajo es el medio de sustento de las personas pero también el principal medio de realización personal y profesional, por ende si se incrementa el desempleo y el subempleo el efecto directamente proporcional es el estancamiento del crecimiento personal de los perjudicados, generan desigualdad social e incertidumbre sobre el futuro.

El subempleo produce que la persona se sienta subutilizada, con mucha inconformidad y baja autoestima, su nivel de ingresos es muy precario al igual que las condiciones de trabajo, afectando de esta manera su proyecto de vida, pues merman las oportunidades para desarrollar sus capacidades.

El desempleo es directamente proporcional al desmejoramiento de la calidad de vida de quienes no tiene oportunidad de darse a conocer para obtener una posibilidad de empleo.

1.5 Justificación

El propósito de este estudio de caso es recolectar información necesaria para conocer la problemática actual que vive el objeto de estudio en el campo de investigación, para ello es necesario el uso de técnicas y herramientas que permitan recolectar datos para visualizar el diagnóstico actual de las limitaciones en la promoción de servicios de trabajadores autónomos.

Para ello se emplea el análisis de datos, las entrevistas y las encuestas que van a servir para realizar el estudio esencial y poder cumplir con los objetivos específicos establecidos.

El estudio de caso va a servir como instrumentos de apoyo para realizar un análisis esencial para implementar una aplicación móvil que será considerado como un medio difusor de las capacidades y talentos de los trabajadores autónomos en una red de confianza.

Al compartir información de primera fuente, se otorga la oportunidad de ampliar el abanico de posibilidades de promoción laboral de servicios en una red de confianza. Fuente confiable que cumple la función de base de datos de candidatos idóneos para trabajos puntuales, cuyo impacto beneficia de modo bilateral, pues busca la gestión objetiva de ayudar a la comunidad (amigos) a obtener sin intermediarios la información precisa, lo que genera menor riesgo de contratar servicios ineficientes y mucho ahorro de tiempo y dinero en el proceso de búsqueda, donde primará la calidad sobre la cantidad.

Por otro lado, se espera una reducción gradual de la tasa del desempleo y subempleo y por ende el mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales de los involucrados en la problemática latente, agilitando el aparato productivo y la aceleración de la economía.

El impacto es positivo, pues si la raíz del problema es que los servicios que los trabajadores autónomos pueden ofrecer a la comunidad no se conocen por las limitaciones de promoción, por ende no consiguen empleo; y por otro lado los usuarios no tienen opciones para escoger personal calificado para cubrir necesidades puntuales, esta aplicación móvil será el canal de difusión más óptimo al alcance de ambas partes.

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 establece en el objetivo 4: Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, en el ítem 4.6 indica lo siguiente:

4.6 “Promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades”. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), 2013-2017)

4.6. h. “Impulsar políticas, estrategias, planes, programas o proyectos para la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i) de tecnologías de información y comunicación (TIC)” “ (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), 2013-2017)

El estudio para implementar una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos en una red de confianza, se enmarca en lo antes expuesto, pues busca priorizar el desarrollo, la innovación y las transferencias de

tecnologías en base a criterios de conocimiento alcanzados y la observancia de una problemática social latente.

1.6 Objetivos

Objetivos Generales:

Estudiar los aspectos esenciales para implementar una aplicación móvil para trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza.

Objetivos Específicos:

Analizar los aspectos teóricos, metodológicos y legales relacionados con el estudio, implementación, aplicación móvil, trabajadores autónomos, red de confianza y métodos cualitativos de investigación.

Diagnosticar la situación actual de la funcionabilidad de los canales de promoción de servicios laborales existentes para los trabajadores autónomos

Estudiar los aspectos esenciales para implementar una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza.

1.7 Premisa

Sobre la base del estudio de los aspectos esenciales para implementar una aplicación móvil se pretende disminuir las limitaciones de promoción de servicios de los trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza.

Variables:

Dependiente: Limitaciones de promoción de servicios de los trabajadores autónomos en una red de confianza.

Independiente: Estudio para implementar una aplicación móvil.

2 Desarrollo

2.1 Marco Teórico:

2.1.1 Teorías Generales

En este capítulo se pretende describir las teorías que dan sustento al presente caso de estudio que va orientado al estudio para implementar una aplicación móvil (para dispositivos móviles: Smartphone , tablets) que ayude a contribuir a promocionar servicios de personas que ejecutan su actividad económica de forma autónoma dentro de una red de confianza.

Trabajador autónomo : Se lo define como toda unidad económica donde se desarrolla una actividad productiva , (Organización Internacional del Trabajo, 2013, pág. 18), es decir generan fuente de empleo y producen bienes y servicios, pero sin descartar que su actividad productiva puede o no estar registrada en los entes de régimen tributario y otros entes reguladores, esto va a depender directamente del sector en que desenvuelva su actividad económica, es decir, en el sector formal o informal de la economía.

La Ley de defensa y desarrollo del trabajador autónomo y comerciante minorista, en su capítulo primero: Del ámbito, objeto y definiciones en su artículo 3.- Definiciones, indica: Para efectos de esta ley se entenderá por:

Trabajadora o trabajador autónomo o por cuenta propia.- Es la persona natural que desarrolla actividades de fabricación, producción, distribución y / o comercialización de bienes y/o prestaciones de servicios, de manera personal, ambulante o fija, habitual o temporal, sin relación de dependencia y cuyo capital de operación no supere los treinta y seis salarios básicos unificados del trabajador privado. (Asamblea Nacional)

Según informe de indicadores laborales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)-Empleo Marzo 2016, presentada el 15 de Abril del 2016, actualmente en el país el 43% de las personas con empleo desarrollan su actividad económica dentro el sector informal. El nivel de desempleo a marzo 2016 (5,7%) incrementó en 1,9 puntos porcentuales comparado con marzo de 2015 (3,8%); y el nivel de subempleo se ubicó en 17,1%, es decir incrementó en 3,7%puntos porcentuales comparado con marzo de 2015 (13.4%) (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Marzo 2016).

Una economía en estancamiento produce que más trabajadores autónomos estén desarrollando su actividad económica en un sector informal; pues tienen espíritu de emprendimiento y la necesidad de empleabilidad con el aval de sus capacidades y el profesionalismo en sus labores.

Lo que la herramienta tecnológica va a permitir es difundir dentro de una red de confianza la recomendación de personas capacitadas laboralmente para satisfacer una necesidad específica.

El estado ecuatoriano reconoce al trabajo autónomo como factor de desarrollo económico y social y gozan de la protección del mismo en la forma prevista en la constitución y las leyes. (República del Ecuador Asamblea Nacional , 2011)

Los trabajadores autónomos ejercerán su trabajo de conformidad con las normas legales que regulen sus respectivas actividades.

La constitución vigente de la República del Ecuador Publicada en el Registro Oficial No. 449 20 de octubre de 2008, incluye las reformas aprobadas en el referéndum y consulta popular de 7 de mayo de 2011 (República del Ecuador Asamblea Nacional , 2011),indica en la:

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.-El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (República del Ecuador Asamblea Nacional , 2011).

Art.329.-En el tercer párrafo señala “Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo” (República del Ecuador Asamblea Nacional , 2011).

Artículo 331.El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. (República del Ecuador Asamblea Nacional , 2011).

Es decir en el marco legislativo actual de la Constitución de la República se respeta y protege el derecho al trabajo de los trabajadores autónomos y toda forma de empleo, en concordancia con la Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU, 1948).

Es importante considerar el pensamiento del sociólogo Daniel Bell (1973), quien indicó lo siguiente sobre la sociedad postindustrial: “Es la transición de una economía que produce productos a una economía basada en servicios y cuya estructura profesional está marcada por la preferencia a una clase de profesionales técnicamente cualificados”. (Bell, 1973)

Servicios: Stanton, Etzel y Walker (2004), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (William J. Stanton & Michael J. Etzel & Bruce J. Walker, 2004, pág. 333).

En este caso de estudio el resultado que se espera obtener es la promoción de servicios del objeto de estudio en el campo de investigación

Estudio: "Todo empieza por una idea "La invención consiste en la búsqueda de argumentos verdaderos o verisímiles que hagan creíble nuestra causa" (Ciceron, pág. 97).

Harold Koontz, (1961), en su ensayo titulado "La Jungla de la teoría administrativa." Y después en 1980, en su ensayo titulado "Revisión de la Jungla de la Teoría administrativa" indica: "Que el enfoque empírico o de caso, se debe realizar con la intención de encontrar generalidades básicas, estas perspectivas pueden ser de utilidad para desarrollar o sustentar algunas teorías administrativas. Mayor énfasis del enfoque empírico en destilar conocimientos básicos de la experiencia; dando prioridad a la estrategia y planeación estratégica".

"Fenómeno en el que la investigación y la teoría se hallan en sus fases preliminares o de descubrimiento o con pocos estudios previos" (Bonoma, 1985, págs. 199-208)

"Perspectiva holística, amplia e integral del fenómeno estudiado; Fenómeno complejo, ambiguo e incierto" (Villareal, Oskar. & Landeta, Jon., 2007, pág. 22)

Se puede definir al estudio como análisis exhaustivo de una temática que mediante métodos, técnicas y procedimientos se pretende llegar a la incorporación

de conocimientos nuevos en un área determinada, para la toma de futuras decisiones

En este caso de estudio la herramienta tecnología propuesta es un medio de promoción ,y el conocimiento y el valor agregado que aporta es un fin; que a través de la utilización de métodos cualitativos como la observación directa e indirecta al objeto de estudio y al campo de investigación y entrevistas y cuestionarios a usuarios y proveedores del servicios, se busca llegar al análisis de la situación real de la problemática y comprensiones puntuales de los temas para realizar una planificación realista de las bases del proyecto.

Implementación: Para Harold Koontz (1980), “la tecnología tiene una gran importancia en la estructura organizacional y otros aspectos de la administración y el impacto de la tecnología es importante y real”. (Koontz, 1980) En este caso se define como el desarrollo una aplicación informática, donde se busca dar énfasis en el estudio del diseño, las especificaciones y utilidad de la herramienta, y para ello se involucra al usuario en el proceso de lo que se está realizando.

2.1.2 Teorías sustantivas

App: Aplicación móvil; conocida como app, es un programa informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles.; su objetivo es facilitar una tarea en un dispositivo informático. Cabe destacar que aunque todas las aplicaciones son programas, no todos los programas son aplicaciones. Definición tomada de Master Magazine Info, revista especializada en Tecnologías de Información y Comunicación TIC's. (Master Magazine Info, 2015).

“Existen diversas aplicaciones móviles que se categorizan de acuerdo al entorno que se las ejecuta, a su funcionabilidad y objetivos” (Mobile Marketing Association, 2011, pág. 2)

Es importante considerar que la sociedad actual está globalmente sumergida en la era de las comunicaciones y tecnologías. Las **TIC's**: Comunicación y Tecnologías de la Información, no han sido aprovechadas en su totalidad para desarrollar aplicaciones con fines de promoción laboral especialmente focalizadas a los servicios que los trabajadores autónomos (objeto de estudio) puedan ofrecer a una comunidad (campo de investigación), tal como se lo plantea en la propuesta de este caso de estudio.

Ramón Carlos Suárez y Alonso, en su libro la titulado “Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”, cita lo siguiente: “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las más grandes corporaciones multinacionales, a las pymes, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones profesionales y particulares”.

“Ordenadores, teléfonos móviles, reproductores MP3, tarjetas de memoria, internet, etc., son tecnologías que se han convertido en imprescindibles para muchas personas y empresas” (Suarez y Alonso, 2010, pág. 2).

Suarez y Alonso, expresa en su libro “En las TIC los mensajes son instrucciones y datos que se transmiten entre emisor y receptor (usuarios) por un canal digital (hardware), establecidos por un código (software) dentro de un contexto establecidos por convenios internacionales”. (Suarez y Alonso, 2010, pág. 6) .

El concepto expresado por Ramón Suarez y Alonso se aplica en perfecta armonía con la solución propuesta en el presente caso de estudio; donde los mensajes son instrucciones y datos (recomendación de grupo confiable de trabajadores autónomos para realizar oficios varios) que se transmiten entre emisor y receptor (red de confianza), por un canal digital (hardware: dispositivos móviles), establecidos por un código (software: aplicación móvil “App Redconocidos”).

Estos datos estadísticos demuestran que cada vez más personas a temprana edad se familiarizan con el uso de las TIC’s. (Tecnologías de la Información y la Comunicación del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2013)

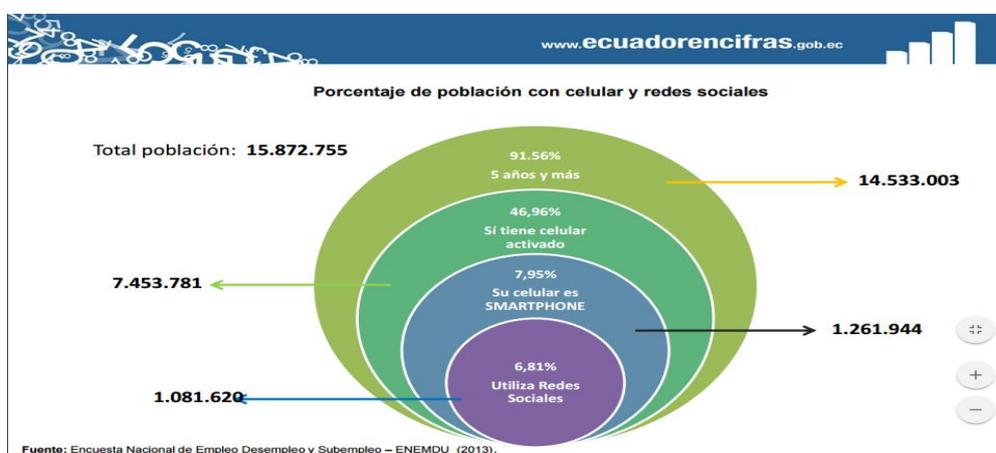


Figura 2: Porcentaje de Población con Celulares y Redes Sociales

Elaborado: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo -ENEMDU (2013)

La innovación constante de los teléfonos inteligentes (smartphones), han permite el acceso a nuevas aplicaciones móviles; es decir todo lo que se puede hacer en un dispositivo móvil es gracias a la funcionalidad de una aplicación móvil.

En Ecuador, según datos de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), en 2013, indica que el 16,90% de las personas que tienen un celular tienen teléfonos inteligentes– smarthphones y empiezan a utilizarlos a edades tempranas.

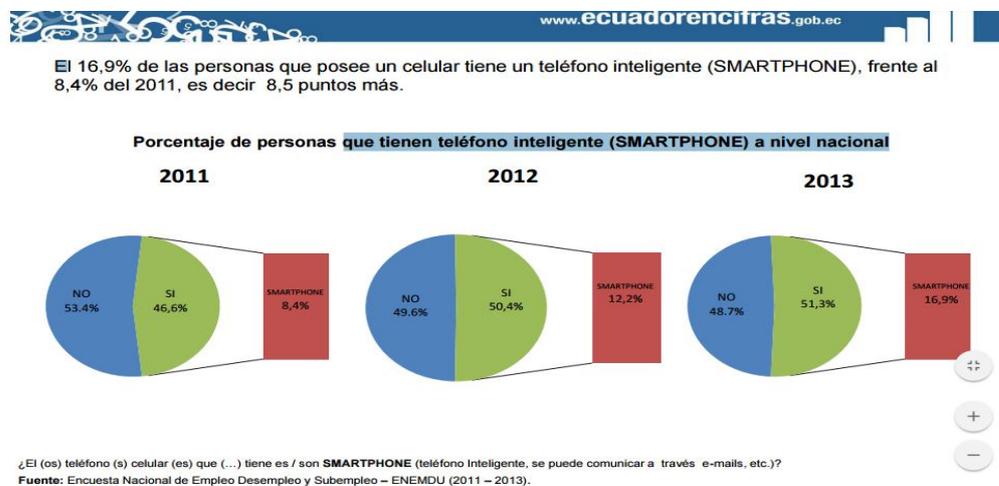


Figura 3: Porcentaje de personas que tienen Smartphone a nivel nacional.

Elaborado: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo -ENEMDU 2013

Red de Confianza: En la revista América Economía Inés Temple, Presidente de LHH-DBM Perú y Chile, expresó: “Un círculo o red de confianza es el resultado de la actividad consciente y voluntaria para establecer y mantener contactos genuinos y de largo plazo con personas que se conocen, aprecian y a las cuales también se aprecian”. (Temple, 2014).

Cuando se utiliza el término “red de confianza”, no se está hablando simplemente de una red de contactos, sino de una red con un trato social mucho más personal donde se tienen otras características, basado en la amistad, el respeto y mucha fiabilidad, es decir, contactos en los que se confía de forma bilateral.

La red de confianza trae oportunidades, de la misma manera que las genera para las personas que están en ella.

Herminia Ibarra, autora del libro Working Identity: Unconventional Strategies for Reinventing Your Career, manifiesta que: “los tres componentes del

éxito de la carrera ejecutiva son habilidades conocimientos, logros resultados, imagen y reputación, contactos y relaciones”. (Ibarra, 2003).

Si estos componentes se adaptan a la realidad laboral que tienen los trabajadores autónomos, se comprueba que cuentan con habilidades, conocimientos en el área donde desarrollan su actividad laboral, resultados comprobados en base trabajos realizados, imagen y reputación que han conseguido por el profesionalismo en las labores que realizan, generando contactos y relaciones, fuente potencial de posibles oportunidades laborales.

Según Inés Temple en el artículo titulado “Tejiendo nuestra red de confianza”, publicado el 25 de Julio del 2014, en la revista América Economía, en la sección Management; indica: “La mayoría de trabajos se consiguen por redes de contactos, dado que el 90% de las posibilidades de empleo está en lo que llamamos el mercado de oportunidades escondidas y este mercado se desarrolla dentro del círculo de confianza” (Temple, 2014).

Por lo general en el campo laboral de trabajadores autónomos las posibilidades de que se desarrolle una oportunidad de empleo se incrementan en mayor proporción dentro de ese círculo con un único grado de confianza; motivo por el cual se llega a la siguiente deducción “Que la persona que es referida por alguien que se conoce, valora y respeta , llegará a ser considerada como un trabajador confiable , porque existe de por medio el auténtico y recíproco interés en que las cosas marchen a la perfección, minimizando de esta manera el riesgo de contactar y referir a personas no adecuadas para ejecutar labores requeridas.

Si el trabajador autónomo se convierte en una persona que agrega valor para los demás integrantes de la comunidad (red de confianza), tendrán una razón valedera para mantenerse su contacto vigente y permanente con los demás

usuarios, de esta forma se multiplicará el efecto de referir a través de la “APP REDCONOCIDOS”.

Jeffrey Gitomer, autor del libro *The Little Black Book of Connections*, manifiesta lo siguiente: “Siendo todas las cosas iguales, las personas prefieren hacer negocios con personas que conocen. Siendo las cosas no tan iguales, las personas todavía prefieren hacer negocios con personas de su confianza” (Gitomer, 2006); es decir que las circunstancias y escenarios en el mundo de los negocios siempre son cambiantes, pero lo que permanece constante es la seguridad que otorga trabajar con personas que pertenecen a un círculo de entera confianza. Considerando que el empleo es el intercambio de un servicio a cambio de una remuneración pactada acorde a una labor ejecutada, definitivamente esto es una manera de hacer negocios. Cuando existe confianza los negocios y las relaciones comerciales fluyen

Stephen M.R. Covey (2011) dijo en la revista *Gestión*: “La confianza es lo que hace que el mundo gire. Sin confianza, todo se frena, todo se detiene.; vaya más allá de ser una virtud social, pues la confianza es un motor económico incisivo y contundente”.

Nobert Wittman(2009)expresó que en el neuromarketing: “Si no hay confianza, no hay cliente y la peor consecuencia de la pérdida de confianza es la pérdida del cliente" (Marketing Directo, 2009)

“APP REDCONOCIDOS” se convierte en una herramienta fundamental de promoción de servicios profesionales, mientras más grande sea la red de

confianza el resultado final será óptimo; pues amplía las posibilidades de incrementar la empleabilidad del objeto de estudio.

2.1.3 Referentes Empíricos

Se considera como referentes empíricos del presente caso de estudio del impacto de las redes sociales como Facebook en la promoción de servicios varios alusivos al empleo, redes sociales profesionales como LinkedIn, Multitrabajo, Red Socio Empleo, Cáchuelos.com pero ninguno de estos referentes están enfocados aminorar la problemática del objeto de estudio, es decir, no se han desarrollado plataformas que se utilicen para dar a conocer los servicios que pueden ofrecer trabajadores autónomos dentro de una red de confianza.

En la revista electrónica Hipertextual, (Hipertextual, 2016), revista especializada en temas de economía, ciencia y humanidades, con fecha 2 de Mayo del 2016, en el artículo titulado “Cuidado, Wallapop: Facebook resucita Marketplace para vender y comprar entre contactos”, Alex Barredo, persona quien redacta el artículo, da énfasis a el éxito de estas plataformas al “factor confianza”, pues indica que: “Poder comprar online sabiendo a quien compras puede ser decisivo”. (Barredo, 2016).

La opinión del autor de este artículo refuerza la propuesta de estudio, pues se focaliza en que hacer negocios con quien se conoce es la forma más segura de minimizar riesgos (Gitomer, 2006); otorgar un servicio es una forma de hacer negocios, el usuario final lo que siempre va demandar será una respuesta acorde con las expectativas creadas, reciprocidad focalizada en la referencia otorgada.

Es mejor siempre encaminarse a herramientas que tengan información clara, detallada y atractiva, que brinden confianza, factor determinante al momento de captar potenciales usuarios y establecer relaciones comerciales duraderas entre empresa –usuarios/y/o beneficiarios

2.2 Marco Metodológico

2.2.1 Metodología Usada

El presente estudio de caso se basa un enfoque en una metodología cualitativa, también conocida como metodología interpretativa; porque “estudia, especialmente, los significados de las acciones humanas y de la vida social”. Max Weber es el principal representante de la ciencia social interpretativa, aquella que pretende explicar la acción social según los términos expresados por los individuos inmersos en ella (Weber, 1949).

Según Weber en su libro *Methology of the Social Sciences* indica:

“La Sociología es una ciencia cuyo interés fundamental es el entendimiento interpretativo de la acción social, y por ello, con una explicación causal de sus cursos de acción y consecuencias. Al hablar de 'acción' se hace en el sentido de que el individuo actuante le asigna un significado subjetivo a su conducta. La acción es social, en tanto cuanto su significado subjetivo toma en cuenta la conducta de otros (...)” (Weber, 1949).

El proceso de construcción de conocimiento siguiendo la metodología cualitativa es inductivo(método); y se lo ve reflejado en el presente caso de estudio porque se basa en un hecho particular (problemática latente del objeto de estudio) y extiende sus alcances hacia lo general(sociedad); con la finalidad de buscar nuevas evidencias para comprender la problemática con mayor precisión y posteriormente realizar un diagnóstico efectivo de la situación actual en base a las técnicas de recolección de datos seleccionadas.

La metodología cualitativa es frecuentemente utilizada en el mundo empresarial debido a la necesidad permanente del tipo de información obtenida para la resolución de problemas empresariales y para la toma de decisiones

especialmente en el área comercial o de marketing (MartínezCarazo, 2006, pág. 174)

Kuhn, (2006), indica: “Las empresas constantemente se están transformando en respuestas a modificaciones en el entorno, cambios en la regulación, nuevas tecnologías y preferencias de los consumidores. Como consecuencia de este rápido proceso de transformación, las teorías que se generan para explicar el comportamiento en los mercados y los resultados empresariales fácilmente pierden su vigencia, por lo que continuamente deben ser verificadas ante la realidad y, en su caso ajustado o sustituido, con el fin de incorporar las anomalías detectadas” (Kuhn, 2006)

El presente caso de estudio se enmarca en la metodología anteriormente mencionada, porque se desarrolla bajo circunstancias que son habituales en la evolución constante y dinámica de la sociedad , tomando como referente que la empresa es definida como “unidad productiva”¹ (Organización Internacional del Trabajo, 2013, pág. 18).

Shaw (1999:64) indica que “la investigación conducida dentro del paradigma cualitativo está caracterizada por el compromiso para la recolección de los datos desde el contexto en el cual el fenómeno social ocurre naturalmente y. para generar una comprensión que está basada en las perspectivas del investigador”. (Shaw, 1999, pág. 64).

¹ El término empresa siguiendo a Hussmanns (2004) “es usado aquí en un sentido amplio, referido a cualquier unidad encargada de la producción de bienes y servicios para la venta o trueque. Que cubre no solo a las unidades de producción que emplea a trabajadores asalariados, sino también a unidades de producción que son propiedad y administradas por individuos de cuenta propia, como personas en autoempleo, solas o con ayuda de miembros del hogar no remunerados. Así los vendedores de la calle, conductores de taxi, trabajadores a domicilio, etc. son considerados empresas” (Hussmanns, 2004:4). También el manual estadístico sobre el sector informal y el empleo informal recoge esta definición más amplia (párrafo 2.11).

Bajo esta premisa, se realizó la recolección de información necesaria a partir de la utilización de las siguientes **técnicas de investigación**: Lectura científica de documentos asociados a la temática del objeto de estudio, observación directa al objeto de estudio, entrevistas estructuradas y no estructuradas y encuestas

Encuestas:

Rodrigo Barrantes Echavarría (1999), indica: “Es una técnica de recolección de datos que puede prestar un importante servicio en la investigación cualitativa, aunque no es muy utilizada en el enfoque de investigación de la investigación cualitativa, pero si se desea utilizarse no está prohibido, aunque se debe hacerse con mucha precaución; para ello debe de cumplir con las siguientes exigencias (Barrantes-Echavarría, 1999, pág. 215).

- Se le considera una técnica útil en el proceso de acercamiento a la realidad por estudiar

- Debe ser parte de un esquema de referencia teórico y de experiencias que se originan en un colectivo determinado y en relación con el contexto al que se pretende investigar

- Es un procedimiento para explorar ideas y creencias generales sobre algún aspecto de la realidad. (Barrantes-Echavarría, 1999, pág. 215).

En este caso de estudio se usan encuestas a realizarse a las unidades de análisis: Usuarios finales y trabajadores autónomos, se utilizaron cuestionarios y escala de Likert como instrumentos

Población y muestra

Definición y selección de la muestra

Encuestas a los potenciales usuarios de la propuesta de investigación, para averiguar satisfacción y evaluación en los procesos de búsqueda de servicios

de trabajadores autónomos. (Anexo 1, formato de la encuesta para usuarios de la solución propuesta)

Para la selección de datos se escogió los siguientes parámetros:

Usuarios: Potenciales clientes de la aplicación móvil, solución propuesta del presente caso de estudio.

Diseño de la muestra: La muestra corresponde a las personas que viven o ejercen alguna actividad económica en la ciudad de Guayaquil y que cuenten con un smartphone o tablet y edades comprendidas entre 25 a 63 años.

Población meta: Los datos publicados por el INEC e ilustrados en la **Figura 3**, indica que el 8% de la población ecuatoriana que tienen un celular utilizan smartphone, es decir 1,261.944 personas a nivel nacional. Información que se obtuvo a través de fuentes secundarias de cuadros y datos estadísticos del INEC en la Encuesta nacional de empleo y subempleo del 2013,

Unidades de muestreo: Personas comprendidas entre 25 - 63 años que cuenten con un smartphone tablet , tengan el servicio de internet activado en el dispositivo y vivan en la ciudad de Guayaquil.

Ubicación geográfica: Personas que cuenten con un smartphone o tablet que vivan en Guayaquil o realicen sus actividades económicas en esa ciudad.

Tiempo máximo de recolección de datos: 3 días.

Técnica de muestreo: No probabilística.

Tipo de técnica no probabilística: Muestreo por conveniencia.

Tamaño de la muestra: 385 personas de la ciudad de Guayaquil

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Se la realizó el cálculo del tamaño de la muestra se lo obtuvo utilizando la fórmula para variables cualitativas para muestra de población infinita más de

100.000 habitantes.: Población meta: 1,261.944 personas a nivel nacional que usan Smartphone

Por tres parámetros específicamente se escoge esta fórmula: 1.- No se conoce con exactitud el porcentaje de la población meta que utilizan smartphones y tablets en la ciudad de Guayaquil, ni el rango de edades y 2.- No hay encuestas previas realizadas con el objetivo de diagnosticar la situación actual de la funcionabilidad de los canales de promoción de servicios para trabajadores autónomos 3.- Los resultados obtenidos se van a medir en porcentajes.

FORMULA: • Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2009). Estadística. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F (Stephens., Murray R. Spiegel & Larry J., 2009)

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

Confianza =95%

$$Z = 1.96$$

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito o proporción esperada (0.50)

q= Probabilidad de fracaso (0.50)

E= Precisión (error máximo admisible en términos de proporción) (0.05)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50 * 0.50}{(0.05)^2} = 384.16 \text{ personas}$$

$$n = 385 \text{ personas}$$

**Encuestas a los trabajadores autónomos (Formato de encuesta
trabajadores autónomos: Anexo 2)**

Unidades de muestreo : Trabajadores autónomos del sector informal de la ciudad de Guayaquil.

Ubicación geográfica: Trabajadores autónomos del sector informal que estén ubicados geográficamente en la Calle Rumichaca, sector centro de la ciudad de Guayaquil; sitio históricamente conocido por ser un lugar donde se establecen gran número de trabajadores autónomos en busca de oportunidades para desarrollar su actividad económica, esto va a depender directamente de las circunstancias externas por la demanda de sus servicios. En este sitio se encuentran una gran cantidad de negocios de ferretería y de materiales de construcción lo que para los trabajadores autónomos significa una posibilidad de trabajo diario.

Tiempo máximo de recolección de datos: 1 día

Tipo de muestra: Censal.

Tamaño de la muestra: 158 trabajadores autónomos del sector informal.

Se buscan las interpretaciones de las variables medidas en atributos y en números, resultante de las encuestas realizadas a los trabajadores autónomos

Tomando como muestra los trabajadores autónomos del sector informal, se realiza un verdadero proceso de raciocinio, lectura de documentos relacionados con la temática y observación de los mismos, de manera interactiva /interacción constante con el objeto de estudio, pues existe mucho contacto en todo el trayecto por parte del investigador sin hacer que sean influenciados o manipulados los resultados que conllevan a la situación real del problema.

Después de la recolección de datos, se prosigue a transcripción de datos de las entrevistas, la tabulación de las encuestas, para sistematizar lo previamente recolectado, para poder realizar un análisis global y profundo del diagnóstico de la situación actual de la funcionabilidad de los canales de promoción de servicios para los trabajadores autónomos.

Definiciones de estudio de casos:

Para Robert Yin (1994) autor del libro: “Case Study Research Design and Methods” el estudio de caso sería: “Una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en el que múltiples fuentes de evidencia son usadas”. (Yin, 1994).

“Los métodos de investigación cualitativa son adecuados para la generación de la teoría, ya que el investigador construye o trata de completar el conocimiento” (Wright, 1996, pp. 63-81) ; esto es positivo para la sociedad, porque un proceso investigativo bien elaborado se convertirá en fundamento empírico para el desarrollo de futuros trabajos científicos.

“El estudio de caso es una investigación que mediante procesos cuantitativos, cualitativos y/o mixtos; se analizan profundamente una unidad integral para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teorías”, (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006, pág. 65).

El estudio de caso es un método de investigación cualitativa que se utiliza con la finalidad de comprender a profundidad un fenómeno en su contexto real, utilizando múltiples fuentes de evidencia, cuantitativas y/o cualitativas simultáneamente, donde el investigador tiene un rol activo en todo el proceso investigativo.

Este tipo de metodología se la utiliza para comprender una realidad social en particular; de ahí radica la importancia de las experiencias y expectativas del objeto estudiado en el campo de la investigación y la interacción constante de los participantes, esto permitirá que los datos sean accesibles, fiables y su descripción

y análisis sea entendible, de este modo se alcanzara sin inconvenientes los objetivos definidos.

Tabla 1: Matriz CDIU del Caso de Estudio

CATEGORÍA	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS	UNIDAD DE ANALISIS
ECONOMICO	Red de confianza. Categorización de servicios. Generación de fuentes de empleo. Evaluación de la calidad de servicio. Cambio de la Matriz productiva Plan Nacional del Buen Vivir.	Encuesta Observación Entrevista	Usuarios finales Trabajadores autónomos Empresario (la tecnificación de mano de obra)
SOCIAL	Promoción de servicios Red de confianza Seguridad y confianza	Encuesta	Trabajadores autónomos Usuarios finales

Fuente y elaborado por: Elisa Menéndez Pin (Autora)

2.2.2 Categorías

En el presente caso de estudio fueron consideradas las siguientes categorías:

Económica y Social:

Social La promoción de servicios de trabajadores autónomos va a beneficiar al objeto de estudio y a la red de confianza/ usuarios finales de servicios/. Confianza generada en encomendar labores a personas que transmiten profesionalismo en su desenvolvimiento laboral; sin dejar de mencionar que es mejor trabajar con personas conocidas para minimizan los riesgos de vivir malas experiencias por el auge delincriminal que afecta a toda una sociedad.

Económico: En la economía todo está relacionado, por ende si se beneficia a un grupo específico de usuarios (red de confianza), por lógica el resultado positivo impactará en el grupo del objeto de estudio, es decir réplica favorable de la actividad económica de los grupos involucrados; además porque tributa al beneficio por el buen servicio.

Económico/Social La calidad del servicio otorgada va ser de eje fundamental para la promoción de los mismos; es decir: Satisfacción directamente proporcional a promoción laboral. (Económico-social)

La capacitación continua a grupos más vulnerables para su tecnificación y adquisición de conocimientos para emprender y ser parte de la cadena productiva Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, priorizando el desarrollo del país.

2.2.3 Dimensiones

Red de confianza: “Círculo de confianza”: Audiencia interactiva con la aplicación; donde se desarrollara y generará información para recomendar servicios garantizados.

Categorización de servicios: Información necesario para contribuir a la toma de decisiones futuras del usuario, se categorizará por especialidades.

Generación de fuentes de empleo: Derivación positiva de una serie de procesos ejecutados (capacitación, conocimiento, honestidad, calidad de servicios otorgados); intención principal de la promocionar servicios

Promoción de servicios: De esto depende la posibilidad de contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a ciertos grupos o unidades económicas.

Seguridad y confianza: Puntales fundamentales para contratar y promover servicios de trabajadores autónomos.

Evaluación de la calidad de servicio: Enfocado en la cultura de servicio que se debe priorizar para que exista el desarrollo de una promoción adecuada de los mismos en base a estándares estipulados por el usuario.

Cambio de la Matriz productiva: Economía basada en conocimientos y talento humano, por eso el énfasis en la capacitación y educación de grupos humanos para que se conviertan en unidades productivas. Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), 2013-2017).

2.2. 4 Instrumentos

Se realizó la recolección de datos e información necesaria a partir de la utilización de las siguientes técnicas de investigación: Observación de Lectura científica y documentos asociados a la temática del objeto de estudio, observación directa del objeto de estudio y red de confianza, encuesta y entrevista a profundidad

Instrumentos de recolección de datos

- **Encuesta:** La encuesta contiene la información recopilada a una muestra de la población, en este caso de estudio se la realizó a los potenciales usuarios de la propuesta de estudio y al objeto de investigación, se la realiza de forma personal y por una sola vez.

En el anexo 1 y anexo 2 se muestran los formatos de las encuestas.

Entrevistas a profundidad

La entrevista a profundidad se realiza a un empresario que desarrolla su actividad económica en el área de la construcción, donde se emplea un gran número de trabajadores autónomos. (Anexo 3, formato de entrevista).

2.2.5 Unidad De Análisis

Trabajador autónomo: Unidad económica generadora de bienes y servicios (Organización Internacional del Trabajo, 2013, pág. 18).

Usuario Final: Contacto de la agenda personal nicho del mercado al cual va dirigido la propuesta de estudio/ campo de investigación (red de confianza).

Empresario: Gestor económico puntal del desarrollo del sector productivo del país.

2.2.6 Gestión de Datos

Se realiza una entrevista a profundidad a un empresario de unos de los entes económicos que se caracteriza por impulsar el trabajo de personas autónomas especializadas en actividades que permitan generar y conservar trabajos dignos, y con esto se contribuye a la consecución de empleo deseable y sustentable.

La entrevista se la ejecuta al Gerente General de la empresa GMR Construcciones el señor Gunter Menéndez Castro, Ingeniero Civil , de profesión con más de 30 años de experiencia en el área de la construcción, se lo designó como persona apta para la realización de una entrevista por contar con un número considerable de personas responsables y profesionales para realizar trabajos en el área de la construcción; una de las áreas de mayor contratación de servicios de trabajadores autónomos (a nivel mundial es la industria donde más se genera empleo (Instituto de Desarrollo Industrial, Tecnológico y de Servicios, Argentina, 2012, pág. 6).

Básicamente se enfocó la entrevista a la política de contratación que utiliza para el personal de campo; llegando a estimar que el su totalidad sus trabajadores de campo los contrata por referencias de conocidos y colegas , es decir ya conoce de antemano el trabajo profesional del maestro albañil y este se encarga de llevar su equipo de trabajadores, lo mismo se replica con el maestro electricista; se

contrata únicamente a personas conocidas por su círculo de confianza y referidas por sus capacidades comprobadas.

El empresario constructor indica que los parámetros bajo el cual estima que la mejor opción es escoger al personal operativo referido por sus contactos personales y profesionales es por el ahorro de recursos en término de tiempo y dinero, y de esta manera se minimiza el riesgo de contratar personal no calificado para el trabajo encomendado, motivo por el cual prefiere consolidar su equipo de trabajo desde el instante de la contratación.

La empresa GMR Construcciones, se dedica a la edificación de proyectos inmobiliarios y de grandes obras de infraestructuras ; establecida en la ciudad de Guayaquil- Ecuador, constituida legalmente en el año 2000 , ha sido durante dieciséis años un generador de fuentes de empleo para personas que tienen conocimientos profesionales y experiencia dedicados principalmente al oficio a la construcción, tales como los maestros albañiles, obreros, gasfiteros, pintores, maestros electricistas, maestros soldadores, etc.

En los últimos años la empresa GMR Construcciones ha sido proveedor de servicios de construcción al estado ecuatoriano; desde el año 2007 al 2013 hubo un auge de construcciones a nivel del país, motivo por el cual se requería de muchas empresas de esa índole para cubrir con la demanda , información recogida por fuentes del Banco Central del Ecuador :Participación del sector de la construcción en el PIB ,2007-2013 (Banco Central del Ecuador, 2014) y crecimiento del sector de la construcción, 2007-2013 (Banco Central del Ecuador, 2014).

De la manera inadecuada que se han manejado los procedimientos para los desembolsos de los pagos por parte de las entidades del estado, han originado

atraso en cumplir de las obligaciones con sus proveedores, generando inconformidad al desencadenar una serie de inconsistencias en los estados financieros de las empresas que han participado como proveedoras de servicios de construcción. (El Universo C.A., 2015)

GMR Construcciones empezó a tener un ROI(Retorno en la Inversión - Return On Investment) negativo , razón financiera que compara el beneficio o la utilidad obtenida en relación a la inversión realizada, esto se originó principalmente por la demora en la cancelación de los trabajos otorgados principalmente al estado ecuatoriano, quien era en ese entonces su mayor cliente; pues al tener rubros que cubrir a sus abastecedores de materiales de construcción , a sus trabajadores y a entidades del sector público como el Servicio de Rentas Internas(SRI) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ocasionaron un desfase económico de difícil manejo en una economía en recesión; motivo por el cual se desvinculan de los contratos del estado , pero antes de esto muchos compromisos fueron suspendidos por falta de recursos económicos y la poca viabilidad de sostener nuevos proyectos por parte de contratistas, (El Universo C.A., 2015).

Lamentablemente, se mermaron las posibilidades de mantener el mismo ritmo de trabajo , razón por la cual se disminuyó la carga operacional de la empresa , originando la interrupción de obras proyectadas y por ende la no contratación de los servicios profesionales de la mayoría de los trabajadores involucrados en el área de la construcción; porque ya no era necesario estipular la misma cantidad de empleados habituales, pues su contratación se establece por el número de obras , es decir a mayor demanda de los servicios se necesita mayor número de recursos materiales y profesionales.

Ing. Menéndez trata de encontrar una manera óptima para quienes hayan quedado sin sus fuentes principales de empleo tengan la posibilidad de estar activas laboralmente, por ello maneja una base de datos de trabajadores calificados y refiere sus servicios entre clientes, colegas y amigos siempre que tenga la oportunidad y se presente la ocasión idónea.

Otro de los puntos que se tomó en consideración en la entrevista es el aporte de la tecnología, donde manifiesta que las TIC'S ofrecen nuevas herramientas alternativas de promoción de servicios, que ayudan a la posibilidad de aumentar la empleabilidad, porque definitivamente las tendencias han cambiado y ubican a las herramientas tecnológicas en parte del diario vivir.

En base a su experiencia aconseja la profesionalización de la mano de obra, para que su trabajo sea valorado en base a estándares de calidad y genere un efecto multiplicador de satisfacción de sus clientes.

Para terminar la entrevista el Ing. Menéndez se refirió a los hechos catastróficos suscitados en el Ecuador , como fue el terremoto del sábado 16 de Abril de 2016 en Muisne, afectando en gran magnitud las provincia de Manabí, Esmeraldas y en menor escala las ciudades de Quito, Guayaquil y Babahoyo , indicó que existe una manera de hacer bien el proceso de reconstrucción de las provincias y ciudades afectadas y es en base a la utilización de normas de construcción antisísmicas y la culturalización del pueblo ecuatoriano ante la prevención y respuesta ante desastres naturales; hay que educar a la comunidad sobre la necesidad de proveerse de herramientas necesarias para fortalecer sus edificaciones y hacerlas resistentes.

Se puede trabajar de manera mancomunada los gremios de la construcción, junto con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS),

capacitando a los pobladores afectadas, para que ellos mismo sean participe y gestores de la reconstrucción de las ciudades afectadas, aprovechando que son personas unidas y están ávidas por emprender y aportar.

Empoderar en la creación de una cultura de prevención de riesgos, promoviendo la interacción recíproca entre la educación por la capacitación otorgada por los gremios involucrados y organismos seccionales, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva(a través de la educación , recurso ilimitado) y la satisfacción de necesidades (necesidades latentes de empleabilidad y ejecución de obra infraestructura), cumpliéndose con uno de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo(Objetivo 4.6).

2.2.7 Criterios Éticos

El Ingeniero en Sistemas Víctor Hugo Pozo ,Gerente General de la empresa Sinergia Soluciones, empresa guayaquileña que nace en el año 2010 y que a partir del año 2012 es pionera en innovación tecnológica en el país, en el desarrollo de aplicaciones móviles, y de otras plataformas tecnológicas que ofrecen a sus clientes como líneas de servicio.

El Ingeniero Pozo, junto al Ingeniero en Sistema Miguel Viejó, representantes legales de la empresa Sinergia Soluciones, brindaron la información necesaria para poder establecer los parámetros de requerimientos en los que se establecieron la investigación mercadológica por la naturaleza del problema y la base de experiencia efectuada en este tipo de investigación por parte de la compañía que dirigen, ya que sus productos orientados a las necesidades de los usuarios; además que interactuaron en forma constante en ayudar al análisis y

la interpretación de los resultados obtenidos en base a la recolección de datos. Se buscan las interpretaciones de las variables medidas en atributos y en números, resultante de las encuestas realizadas a los trabajadores autónomos y a los usuarios finales y las preferencias resultantes de las encuestas realizadas a los potenciales usuarios de la aplicación móvil (solución propuesta).

2.2.8 Resultados

Se realizó encuestas a los usuarios finales de la propuesta de estudio /el campo de investigación/red de confianza /. Para ello se considera la técnica de muestreo no probabilística, muestra por conveniencia; se encuestó a 385 personas de la ciudad de Guayaquil, que corresponda al tamaño de la muestra escogida para el grupo de usuarios finales de la solución propuesta; la misma que se la obtuvo utilizando la fórmula para variables cualitativas para muestra de población infinita.

Los resultados de la encuesta denotan que se seleccionó a hombres y mujeres de edades comprendidas entre 25 – 63 años, el 58% son hombres y el 42% mujeres.

Las encuestas dirigidas a los usuarios finales de la aplicación móvil (propuesta del estudio de caso), se la realiza en base las dimensiones del cuadro CDIU. Se utilizó la escala de LIKERT para realizar las preguntas

Objetivos: Buscar medir la funcionabilidad de los canales actuales de promoción de servicios/marketing de servicios/de trabajadores autónomos y establecer la necesidad de la implementación de una herramienta tecnológica enfocada a promover servicios de trabajadores autónomos conocidos dentro de una red de confianza.

Preguntas generales realizadas a la muestra escogida por conveniencia, tamaño de la muestra 385 personas:

Es necesario indicar que existen dos bloques de preguntas para el usuario final: Las tres primeras preguntas son parte de las preguntas generales realizadas en la encuesta , específicamente destinados conocer a profundidad los porcentajes de participación por género es decir, enfocadas a saber cuántas personas de la muestra tomada a conveniencia son hombres y cuantas personas son mujeres , cuales son los rangos de edades comprendidos y cuántos de ellos cuentan con dispositivos móviles (Smartphone, tablets o ambos) El otro bloque de preguntas se las realiza bajo la escala de Likert , está comprendido por ocho preguntas que buscan medir el índice de satisfacción actual en la búsqueda de trabajadores autónomos y lo que esperan los potenciales usuarios de la aplicación (propuesta del caso de estudio).(Anexo 1, desarrollo)

Preguntas al objeto de estudio (muestreo tipo censal, tamaño de la muestra 158 trabajadores autónomos ubicados geográficamente en la ciudad de Guayaquil a lo largo de la calle Rumichaca, sector céntrico de la urbe) potenciales beneficiados por el uso que le den los usuarios finales de la herramienta. (Anexo 2; desarrollo).

2.2.9 Discusión

En base a los resultados obtenidos en la recolección de datos e información necesaria a partir de la utilización de las técnicas de investigación: Observación, encuesta y entrevista, permite interpretar que la problemática observada en el objeto de estudio está latente en la sociedad.

Los resultados de las encuestas se los analiza en base a dos perspectivas: La perspectiva del potencial usuario y la perspectiva del potencial beneficiario, las

mismas que están correlacionadas, pues ambos ejes pasarían a convertirse en participes directos activos del comportamiento del otro.

En los resultados obtenidos por las encuestas realizadas a la muestra consultada a los trabajadores autónomos informales, se concluye que llegan a conseguir ofertas laborales en su gran mayoría por recomendaciones de clientes, el promedio de los días trabajados en su mayoría son de 2 a 3 días en la semana con una remuneración aproximada de 150 usd a 200 usd . La remuneración percibida por los trabajadores autónomos informales es directamente proporcional al número de días trabajados a la semana.

En su mayoría están totalmente de acuerdo que si existiera una aplicación móvil y a través de ella sus clientes recomienden sus servicios a sus conocidos y amigos, sería un medio de promoción que ayude a incrementar sus posibilidades de empleabilidad.

En los resultados obtenidos por las encuestas realizadas a la muestra consultada a los posibles usuarios, se concluye que en su gran mayoría opinan que están en total desacuerdo con las herramientas tecnológicas actuales, pues no están enfocadas para búsqueda de servicios de trabajadores autónomos y no cumplen con las expectativas de funcionabilidad. Consideran que una aplicación móvil sería el medio óptimo, porque las búsquedas se harían segmentadas por servicios especializados. En la entrevista al empresario Ingeniero Civil. Gunter Menéndez enfatizó que siempre será lo más adecuado trabajar con recomendados del círculo de confianza- amigos y conocidos de colegas; pues se optimiza recursos.

En base a los resultados totales de las encuestas se verifica que tanto los beneficiarios de la propuesta de estudio, como los usuarios potenciales, no confían

en la efectividad de las redes sociales laborales, ni bolsas de trabajo para conseguir empleo, ni para encontrar la persona indicada para la labor encomendada, canales actuales de promoción laboral de servicios de trabajadores autónomos son ineficientes.

En base a los resultados tanto de la entrevista realizadas como de las encuestas los participantes opinan , que registrarse en redes sociales de trabajo como LinkedIn con el supuesto de establecer vínculos con profesionales y de esa forma tener acceso a nuevas y mejores oportunidades laborales, es ineficaz , ya que únicamente las recomendaciones por parte de compañeros y amigos son las que finalmente influyen a la hora de decidir a quién contratar, y por muchos contactos virtuales que se tengan en estos sitios, no garantizan la calidad de los mismo ni su efectividad para alcanzar el objetivo deseado .

Yacuzzi, (2005), indica: “Un estudio es más fiable cuanto mayor es la consistencia de sus mediciones”, es decir, que si otra persona repitiese el estudio de caso obtendría resultados similares

En la propuesta de este estudio de caso se evidencia la interpretación de los resultados de las encuestas realizadas, focalizadas a la intención de ayudar a dar opciones para mejorar las condiciones presentes en la problemática generalizada del objeto de estudio “limitaciones en promoción de servicios de los trabajadores autónomos”.

Dentro de las limitaciones encontradas en el presente estudio de caso se registra que el objeto de investigación está en constante crecimiento originado por la crisis económica generalizada y no se cuenta con datos estadísticos ni cifras exactas sobre la población de trabajadores autónomos en el Ecuador, al igual que

no existe datos exactos de la población que actualmente utilizan dispositivos móviles en el país

Al proponer un “Estudio para la implementación de una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza”, se estipula que el concepto científico de la propuesta del estudio será válido únicamente si se adapta al ambiente en que se aplica (objeto/campo de investigación) y a los fines de quien lo emplea (usuarios /y o/ beneficiarios de aplicación móvil).

Se concluye de este análisis la necesidad de contar con canales adecuados de promoción laboral para trabajadores autónomos es fundamental para el beneficio de ambos ejes: Usuarios y proveedores de servicios, de esta manera se encontrará justificación en desarrollar de la propuesta de solución para la transformación de la realidad actual.

3 PROPUESTA

3.1 Generalidades

En base a los análisis realizados en el desarrollo del presente caso de estudio y con la finalidad de ayudar a solucionar la problemática existente en el objeto de estudio: “Limitaciones de promoción de servicios de trabajadores autónomos”; se propone realizar un “Estudio para implementar una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza”, donde primará la comunicación efectiva y la confianza, con la finalidad de incrementar la posibilidad de empleabilidad de los beneficiarios y la satisfacción total de los usuarios finales. “APP REDCONOCIDOS” será el nombre que se le dé a la aplicación móvil.

3.1.1 Misión

Ofrecer un instrumento tecnológico de promoción más efectivo que los medios tradicionales, que mediante una red de confianza genere ahorros importantes de tiempo y dinero a los potenciales usuarios y beneficiarios de la aplicación y permita obtener resultados confortables a los trabajadores autónomos

3.1.2 Visión

Ser la herramienta tecnológica más eficaz como medio promocional para los trabajadores autónomos que se tengan registrados en la agenda personal del usuario y servirá como “filtro de decisión” para la elección de servicios, satisfaciendo a los nichos potenciales de futuros usuarios /y /o beneficiarios.

3.2 Objetivos:

Conocer los intereses de los potenciales usuarios de la aplicación móvil, a fin de proporcionar a la misma información de la categorización de los servicios

ofrecidos; categorización que se hará dependiendo de la especialidad de la profesión u oficio de los ofertantes de servicios.

Proporcionar una plataforma móvil que muestre información de personas que tienen talentos y capacidades comprobadas que están registrados en la red de confianza (círculo de confianza del usuario del servicio) a través de una interfaz de usuario atractiva y de fácil acceso.

Suministrar un modelo de valoración de la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores autónomos, esto va ser fundamental para contribuir a promover los mismos dentro de la red de confianza y replicar la recomendación del boca a boca digital.

3.3 Características de la herramienta:

Herramienta atractiva, de fácil acceso, organizada de acuerdo a la categorización de los oficios y servicios que ofertan los trabajadores autónomos en la red de confianza (campo de investigación).

Ofrece información consolidada, confiable y actualizada las 24 horas del día.

3.4 Propuesta de valor

Las tendencias del mercado están marcadas por el estilo de vida y hábitos de consumos de los potenciales usuarios, en su gran mayoría utilizan dispositivos móviles.

Las tecnologías vigentes permiten crear herramientas que faciliten procesos con el objetivo de brindar información actualizada al alcance de los usuarios, que pueda servir como referencia para tomar decisiones futuras en requerimientos puntuales; motivo por el cual con este estudio se pretende ubicar a

la “APP REDCONOCIDOS”, en la preferencias de los usuarios, clientes y beneficiarios para que la consideren funcional por ser una:

Herramienta digital que permite promocionar servicios garantizados (oficios varios) en base a la confianza y experiencias previas de los usuarios; se busca que lleguen a la mayor cantidad de personas a través de smartphone y tablets pero bajo la premisa de un único grado de confianza; es decir, será información de primera fuente otorgada por amigos/red de confianza/ que se tengan registrado en la agenda personal.

La aplicación móvil (software) será un medio de promoción a través de los smartphones y tablets (hardware), dirigido a un nicho específico (trabajadores autónomos de un círculo de confianza) y por ende a los usuarios finales que buscan satisfacer sus requerimientos; promover lo que se sabe hacer dentro de una red de confianza.

Amy Webb, fundadora del Future Today Institute.(futurista)(2015), dijo en una entrevista: “A medida que las computadoras se vuelven más inteligentes, ya no necesitamos a los seres humanos como intermediarios”, este caso de estudio la “APP REDCONOCIDOS” será la herramienta destinada a promover lo que saben las personas hacer y será un intermediario para dar a conocer en una red de confianza (nicho de potenciales usuarios) que esos trabajadores son recomendados en base a sus talentos y capacidades comprobadas .

El poder contar con una fuente de información valiosa y confiable, enfocada en el principio de portabilidad que ayuda a simplifica procesos y se adaptan muy fácilmente a estilos de vida y hábitos de consumo de los potenciales usuario; dan como resultado una experiencia muy satisfactoria.

3.5 Matriz de análisis FODA de la aplicación móvil

Tabla 2: Matriz de análisis FODA de la aplicación móvil.

	Fortalezas	Debilidades
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño dinámico, interactivo y facilidad de uso de la aplicación móvil ➤ Información actualizada y disponible las 24 horas del día. ➤ Personal orientado a brindar el mejor servicio en base a necesidades de los usuarios. ➤ Herramienta de “inteligencia de negocios” que permite optimización de recursos de tiempo y dinero, que garantiza mayor satisfacción del servicio a los usuarios, proveedores de servicios y clientes (empresas). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por lo que económicamente representa la implementación y mantenimiento de esta herramienta es importante que se cuente con recursos financieros disponibles. ➤ En una primera etapa la promoción de la herramienta será responsabilidad netamente del usuario y beneficiario del servicio. ➤ En un principio no se podrá monetizar la herramienta hasta que se cuente con los reportes necesarios que indiquen el valor agregado que pueda aportar a los potenciales clientes/empresas que se les venderá espacios publicitarios/, para poder sostener la herramienta.
	Oportunidades	Amenazas
ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Permitir navegar a los usuarios con mayor velocidad y efectividad en las transferencias de datos, gracias a la concesión en el país de la banda ancha móvil 4G LTE. ➤ Existen cada vez más proveedores de servicios de internet, lo que otorga una mejora continua en la oferta de servicios de esta clase. ➤ El incremento del uso de los smartphones y tablets ha permitido la masificación de las aplicaciones móviles en el país. <ul style="list-style-type: none"> ➤ El incremento del uso de los servicios digitales que influye como factor determinante en la toma de decisión de los usuarios, clientes y beneficiarios ➤ Apoyo para el desarrollo de nuevas tecnologías que aporten a la matriz productiva del país. “Generar mecanismos de incentivo y acceso a financiamiento de programas y proyectos de investigación científica y desarrollo tecnológico; promoviendo su implementación con criterios de priorización para el desarrollo del país”. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), 2013-2017) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingreso de otras app en el mercado local, pero hasta la actualidad ninguna enfocada promover servicios de trabajadores autónomos en una red de confianza, en especial trabajadores autónomos del sector informal ➤ Leyes por parte de los organismos gubernamentales que restrinjan las importaciones de dispositivos móviles (tablets y teléfonos inteligentes). ➤ Los usuarios potenciales y los proveedores de servicios tienen alternativas tradicionales que pueden cubrir las necesidades de información y comunicación entre ellos.

Elaborado por: Ing. Com. Elisa Menéndez (Autora).

3.6 Descripción de la aplicación móvil:

En la actualidad las aplicaciones móviles son las herramientas de más utilizadas que están en constante evolución y crecimiento, con el objetivo de simplificar la vida de los usuarios, pues su creación se origina en base a estudios de patrones de comportamiento y preferencias.

Por lo expuesto a lo largo del desarrollo del presente trabajo investigativo, se propone la realización de un “Estudio para implementar una aplicación móvil para promover servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza”. En esta aplicación se mostrará información actualizada, confiable y a disposición de los usuarios las 24 horas del día .

Es importante mencionar que uno de los motores de diferenciación será el ofrecer al usuario final información personalizada por categorías de servicios.

“APP REDCONOCIDOS”, está dirigida a promover servicios garantizados de trabajadores autónomos que hayan realizado trabajos previos a los usuarios de la misma y en base a los parámetros de un modelo de valoración de calidad y satisfacción de servicios; los usuarios de la aplicación tendrán la oportunidad de poder compartir a través de esta herramienta a su círculo de confianza que conocen a la persona indicada para el trabajo requerido.

Se buscará en un futuro la viabilidad económica de la herramienta a través de la venta de publicidad a empresas relacionadas con las categorías más utilizadas según los informes y motores de búsquedas.

APP REDCONOCIDOS será creada con la finalidad de brindar beneficios tangibles e intangibles a los usuarios finales y a los beneficiarios directos de la promoción de servicios, sin olvidar que se busca hacer sustentable en el tiempo la

herramienta y por ello será indispensable la participación de un tercer eje que se lo considerará con el nombre de cliente.

Los beneficios son directamente proporcionales para los partícipes de la aplicación.

El marketing digital boca a boca que harán los usuarios y/ o/ beneficiarios del servicio de la “APP REDCONOCIDOS” será la forma de conexión directa entre ellos.

Si se cumple a cabalidad los parámetros bajo los cuales se pretende crear esta herramienta móvil, sin duda alguna será una aplicación confiable e indispensable para los usuarios, beneficiarios y clientes; posicionando en la mente de los mismos que la “**APP REDCONOCIDOS**” es el canal óptimo de promoción de servicios garantizados, fuente de base de datos segura de trabajadores autónomos recomendados por un círculo de confianza donde prima la amistad y el respeto.

Los potenciales usuarios de la “**APP REDCONOCIDOS**” tendrán que descargar e instalar la aplicación desde el App Store, para dispositivos con sistema operativo IOS, y del Google Play para los dispositivos que tengan sistema operativo Android; a través de un teléfono smartphone o tablets de manera gratuita.

La aplicación móvil permitirá a los usuarios recomendar a sus contactos personas que han realizado algún trabajo de forma satisfactoria.

Para ello se necesita contar con una plataforma para desarrollo de la interfaz de usuario, que permitirá el registrar, consultar por categorías la información requerida y calificar el servicio otorgado por el contacto recomendado.

Los autores Bill Scott y Theresa Neil en su libro titulado “ Designing Web Interfaces”, indican que : “ **Interfaz de usuario** es el medio con que el usuario puede comunicarse con una máquina, equipo, computadora o dispositivo, y comprende todos los puntos de contacto entre el usuario y el equipo; normalmente suelen ser fáciles de entender y fáciles de accionar”, (Scott & Neil, 2009, pág. 63).

Motivo por el cual se da énfasis a la importancia de un buen desarrollo de interfaz de usuario para registrar y consultar los contactos recomendados de la agenda personal del usuario final, para la interacción con el nicho específico (red de confianza). Con el objetivo de obtener grandes beneficios en la promoción servicios a través de la utilización de aplicaciones móviles.

La base de datos segmentada se enriquecerá a medida que el usuario interactúe con la aplicación.

3.7 Requerimientos de funcionabilidad

El sistema está pensado para tener las siguientes funcionalidades:

Una aplicación que permita:

Registro de usuarios: Los usuarios pueden registrarse para poder recomendar o para ser recomendados

Invitar amigos: Esta funcionalidad permitirá a los usuarios invitar a sus amigos mediante el mail para que se registren en el sistema

Recomendaciones: Esta funcionalidad permitirá calificar a los prestadores de servicios y dar una recomendación directamente a su círculo de confianza.

Banners de publicidad: La herramienta debe permitir ver la publicidad que es cargada por los administradores, este paso se realizará una vez que se pueda monetizar la misma.

Si la problemática observada “limitaciones en la promoción de servicios de los trabajadores autónomos”, el gobierno nacional en el Plan Nacional para el Desarrollo del Buen Vivir 2013-2017: “Incentiva a que se gestione el impulso de actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y que contribuyan a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), 2013-2017); sin duda es uno de los beneficios y objetivos de esta herramienta; por ende cabe recalcar la importancia de haber utilizado en el desarrollo de la investigación el método científico cualitativo de características inductivas.

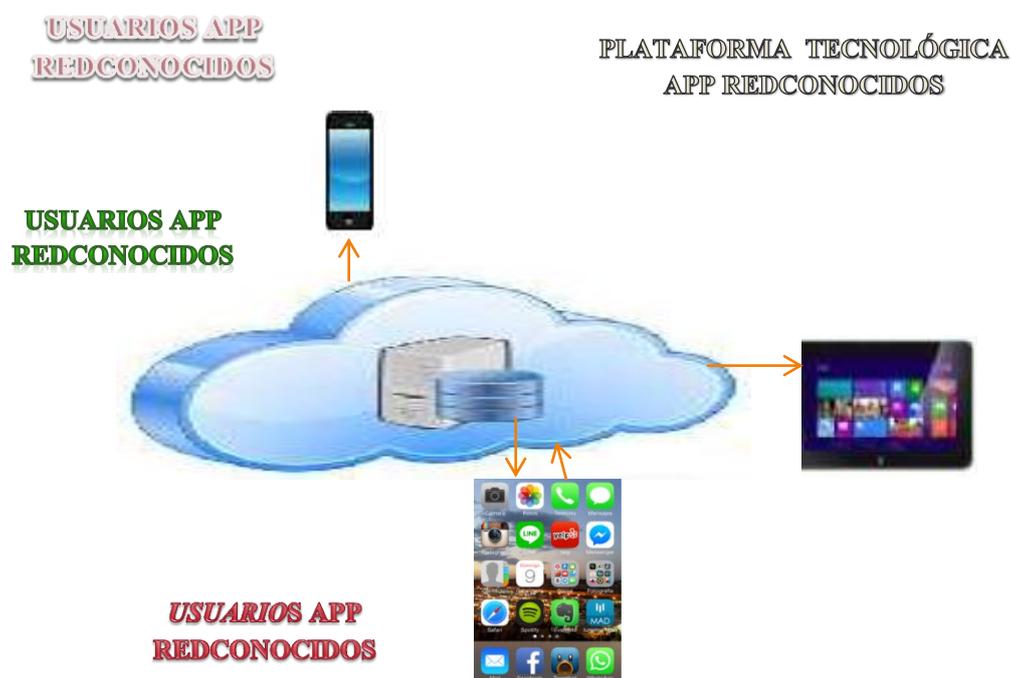


Figura 2: PLATAFORMA APP REDCONOCIDOS

3.8 Recursos Claves

Los principales recursos identificados para el desarrollo operativo de la “APP REDCONOCIDOS” son:

Recurso tecnológico: Software (lenguaje de programación para aplicación móvil; interfaz de usuario para registro, consulta por especialidad de servicios y calificación otorgada para el contacto recomendado). Hardware (servidores) hosting servicio de la nube de Google.

Talento humano: Al principio se necesitará los servicios de un programador para el desarrollo de la herramienta y el control de reportes ,un diseñador web para la creación del diseño de la interfaz de usuarios y otros requerimientos , y cuando se comience a vender publicidad será necesario contratar los servicios de dos ejecutivos de venta de espacios publicitarios.

Recurso financiero: Se necesita contar con recursos financieros que permitan el desarrollo y la implementación de esta app sea sostenible y sustentable en el tiempo, motivo por el cual se necesita financiar el proyecto. El proyecto de implementación costará \$22.500 (Veinte y dos mil quinientos dólares) (Anexo 5).

CONCLUSIONES

1. Analizado los aspectos teóricos, metodológicos y legales relacionados con el estudio, implementación, aplicación móvil, servicios, trabajadores autónomos, red de confianza y métodos cualitativos de investigación, se determina que sirvieron como sustento para el desarrollo del caso de estudio

2. En base a los resultados de la tabulación de las encuestas y las entrevistas realizadas, se evidencia la deficiencia de canales adecuados en la promoción de servicio para los trabajadores autónomos de la ciudad de Guayaquil, en especial los trabajadores autónomos del sector informal.

3.- Se identificó los parámetros esenciales bajo los cuales se realizó el estudio de la herramienta digital propuesta como solución a la problemática: Misión, visión , objetivos, matriz de análisis FODA, propuesta de valor, características de la herramienta, descripción y requerimientos de funcionabilidad de la aplicación móvil , así como también los recursos claves que se necesita para la implementación , donde se indica que la inversión que hay que realizar es de veintidós mil quinientos dólares libres de impuestos(\$22.500), razón por la cual es importante en un futuro la monetización de la herramienta para poder vender publicidad y que esta sea sostenible en el tiempo.

4.-Como conclusión final, se determina que el estudio para la implementación de la aplicación móvil garantizara el resultado de la premisa, la misma que indica que: “Sobre la base del estudio de los aspectos esenciales para implementar una aplicación móvil se pretende disminuir las limitaciones de promoción de servicios de los trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza”, con esto se busca priorizar el desarrollo e innovación de transferencias tecnológicas en base a criterios de conocimientos alcanzados y la observancia de una problemática social latente.

RECOMENDACIONES

1.- Considerando que este estudio de caso es una primera parte del proceso investigativo de la problemática planteada, se recomienda ampliar esta investigación a profundidad y se convierta en referente empírico para otros estudios similares, de esta manera otros profesionales pueden ejecutar e implementar la herramienta

2.- Se recomienda que en ese estudio se realice una investigación de mercado más rigurosa que permite determinar la utilidad y el impacto en la sociedad que justifique el desarrollo de la aplicación móvil “REDCONOCIDOS” orientada a promover los servicios de trabajadores autónomos recomendados en una red de confianza y se extienda sus alcances a otro tipo de nicho de mercado que necesite promoción.

3.- Si la respuesta del estudio es favorable y va acorde con los objetivos planteados y desarrollados en el presente caso de estudio, se sugiere realizar una estrategia de marketing que permita posicionar la aplicación móvil “REDCONOCIDOS” en la ciudad de Guayaquil y sea conocida a nivel nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador. (2014). *Crecimiento del Sector de la Construcción 2007-2013*.
- El Universo C.A. (26 de Octubre de 2015). Con recortes, empresas buscan ajustar balances. *EL UNIVERSO*.
- Nancy Lee & Philip Kotler. (2015). *Social Marketing: Influencing Behaviors for Good*. Sage Publications.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Estudio regional sobre el trabajo autónomo y economía informal*. Lima: Publicaciones OIT.
- República del Ecuador Asamblea Nacional . (14 de Febrero de 2011). <http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/>. Obtenido de <http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/>: <http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/>
- Asamblea Nacional . (s.f.). <http://www.asambleanacional.gob.ec/>. Obtenido de <http://www.asambleanacional.gob.ec/>: <http://www.asambleanacional.gob.ec/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Participación del Sector de la Construcción en el PIB ,2007-2013*.
- Barrantes-Echavarría, R. (1999). *INVESTIGACIÓN: UN CAMINO AL CONOCIMIENTO*.
- Barredo, A. (2 de Mayo de 2016). *Cuidado, Wallapop: Facebook resucita Marketplace para vender y comprar entre contactos*. Obtenido de www.hipertextual.com: <http://www.hipertextual.com/>
- Bell, D. (1973). *El Advenimiento de la Sociedad post-industrial* .
- Bonoma, T. (. (1985). *Case Research in Marketing: Opportunities, Problems, and a Process*. *Journal of Marketing Research*.
- Ciceron. (op cit). *La Invención Retórica*. Madrid: Gredos.
- Comonline Especialistas e-commerce. (31 de Agosto de 2015). <http://www.comonline.es>. Obtenido de <http://www.comonline.es>: <http://www.comonline.es/la-confianza-determinante-en-las-compras-online/>
- Drucker, P. (1973). *Management :Tasks, Responsibilities and Practices* .
- El Universo C.A. (28 de Octubre de 2015). Economía de Ecuador en recesión es la causa de desempleos en el país, según consultor. *EL UNIVERSO* .
- El Universo C.A. (12 de Diciembre de 2015). Enrique Pita: La misma paciencia que nos pide el presidente la pedimos nosotros. *El Universo C.A*.
- Gitomer, J. (2006). *Little Black Book of Connections*.
- Guerra, B. B. (2002). *Argumentación Científica y Objetividad*. México.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2006). *Metodología de la invesigacion* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw Hill Interamericana editores S.A.
- Hipertextual. (2 de Mayo de 2016). <http://www.hipertextual.com/> . Obtenido de <http://www.hipertextual.com/> : <http://www.hipertextual.com/>
- Ibarra, H. (2003). *Working Identity: Unconventional Strategies for Reinventing Your Career*. Cambridge, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (Marzo 2016). *Encuesta Nacional de Empleo , Desempleo y Subempleo - ENEMDU- Indicadores Laborales Marzo 2016*.

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (Julio de 2015).
www.ecuadorencifras.gob.ec. Obtenido de www.ecuadorencifras.gob.ec:
<http://www.ecuadorencifras.gob.ec> //
- Instituto de Desarrollo Industrial, Tecnológico y de Servicios, Argentina. (2012).
Informe Final: Sector Construcción, Parte 1. Buenos Aires.
- Jerome McCarthy & William Perrault. (1997). *"Marketing, Planeación Estratégica. De la Teoría a la Práctica"* (Vol. Tomo 1). McGraw Hill.
- Koontz, H. (1980). *The Management Theory Jungle Revisited*.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing*. Milenio.
- Kuhn, T. (2006). *La estructura de las revoluciones científicas*. México D.F.:
 Fondo de Cultura Económica. México D.F.
- Marketing Directo. (17 de Julio de 2009). www.marketingdirecto.com. Obtenido
 de www.marketingdirecto.com: www.marketingdirecto.com
- MartínezCarazo, P. C. (Julio de 2006). El método de estudio de caso. Estrategia
 metodológica de la investigación. *Pensamiento y Gestión*, 20(20), 165-
 193.
- Master Magazine Info. (2015). *Definición de Aplicación*. Recuperado el 16 de
 ABRIL de 2016, de www.mastermagazine.info:
[www.mastermagazine.info.com](http://www.mastermagazine.info)
- Mobile Marketing Association. (2011). *Libro Blanco de apps/Guía de apps
 móviles*.
- Organización Internacional del Trabajo, O. (2013). La Medición de la
 Informalidad: Manual Estadístico sobre el Sector Informal y el Empleo
 Informal. *17ª Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo
 (CIET) 2003* (pág. 286). Ginebra 22, Suiza: Publicaciones de la OIT.
- Organización Internacional del Trabajo, O. (2013). La Medición de la
 Informalidad: Manual Estadístico sobre el Sector Informal y el Empleo
 Informal. *17ª Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo
 (CIET) 2003* (pág. 286). Ginebra 22, Suiza: Publicaciones de la OIT.
- Popper, K. (op cit). *The Logic of Scientific Discovery* (5ta Edición ed.). Londres:
 Hutchinson & Co.
- Promonegocios.net. (Diciembre de 2005).
<http://www.promonegocios.net/promocion/concepto-promocion.html>.
 Obtenido de [http://www.promonegocios.net/promocion/concepto-](http://www.promonegocios.net/promocion/concepto-promocion.html)
<http://www.promonegocios.net/>
- Revista Líderes. (21 de Junio de 2015). <http://www.revistalideres.ec/>. Obtenido de
<http://www.revistalideres.ec/>: <http://www.revistalideres.ec/>
- Schwaber, K. (2004). *Agile Project Management with Scrum, (Developer Best
 Practices)*.
- Scott, B., & Neil, T. (2009). *Designing Web Interfaces*. O'Reilly.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2013-2017).
Plan Nacional del Buen Vivir. Quito.
- Shaw, E. (1999). *A guide to the Qualitative Research Process: Evidence from a
 Small firm study*.
- Stephens., Murray R. Spiegel & Larry J. (2009). *Estadística. 4ta edición*. México,
 D.F: Mc Graw-Hill.
- Suarez y Alonso, R. C. (2010). *Tecnologías de la Información y Comunicación*.
 Ideas Propias S.L.

- Tecnologías de la Información y la Comunicación del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2013). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*.
- Temple, I. (2014). Tejiendo Nuestras Redes de Confianza. *América Economía*, 92.
- Villareal, Oskar. & Landeta, Jon. (2007). *El estudio de Casos como metodología de investigación científica en Economía de la Empresa y dirección Estratégica*. Universidad del País Vasco.
- Weber, M. (1949). *Methodology of the Social Sciences*.
- William J. Stanton & Michael J. Etzel & Bruce J. Walker, P. 5. (2004). *Fundamentos de Marketing (13ra Edición)* . México: Mc Graw Hill.
- Wright, L. (1996). *Qualitative International Management Research, Ed: Hanbo for International Management Research*. Blackwell.
- Yin, R. K. (1994). *Case Study Research. Design and Methods*. London: Sage.

ANEXOS

Anexo 1: Diseño de la encuesta para los usuarios

ANEXOS 1

Modelo de encuesta para usuarios de la “APP REDCONOCIDOS”

PREGUNTAS GENERALES

1. ¿Cuenta usted con un dispositivo móvil: Smartphone o tablet?

1.-Smartphone____ 2.-Tablet____ 3.- Smartphone y Tablet_____

2. Seleccione el rango de edad al cual pertenece:

25 - 30 años

31 - 36 años

36 - 41 años

41 – 46 años

46 – 51 años

52 - 57 años

58 - 63 años

3. ¿Cuál es su género?

Masculino _____ Femenino _____

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.- ¿Considera usted que una herramienta tecnológica para dispositivo móvil sería útil para encontrar a personas calificadas para trabajos específico?					
2.-¿Cree usted que las herramientas tecnológicas que existen en la actualidad sirven para apoyar a promover los servicios de trabajadores autónomos ?					
3.- ¿Considera la idea de poder recomendar los servicios de un trabajador autónomo a través de un aplicación móvil?					
4.- ¿Estima usted que los anuncios del internet son medios confiables para poder consultar los servicios de un trabajador autónomo especializado para un trabajo específico que requiera?					
5.- ¿Cree usted que los anuncios clasificados de un diario local sean medios confiables para poder consultar los servicios de un trabajador autónomo especializado para un trabajo específico que requiera?					

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6.- ¿Considera usted que los trabajadores autónomos recomendados por los contactos de su agenda personal será la mejor opción para consultar cuando requiera suplir algún trabajo específico?					
7.- ¿Cree usted que una aplicación móvil será la herramienta tecnológica óptima para que pueda dar una calificación a un servicio otorgado por uno de los trabajadores autónomos recomendados de los contactos de la agenda personal?					
8.- ¿Cómo considera la idea de poder consultar por categorías los servicios de trabajadores autónomos recomendados de los contactos de su agenda personal promovidos a través de una aplicación móvil?					

DESARROLLO ANEXO 1

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Se la realizó el cálculo del tamaño de la muestra se lo obtuvo utilizando la fórmula para variables cualitativas para muestra de población infinita más de 100.000 habitantes.: Población meta: 1,261.944 personas a nivel nacional que usan Smartphone

Por tres parámetros específicamente se escoge esta fórmula: 1.- No se conoce con exactitud el porcentaje de la población meta que utilizan smartphones y tablets en la ciudad de Guayaquil, ni el rango de edades y 2.- No hay encuestas previas realizadas con el objetivo de diagnosticar la situación actual de la funcionabilidad de los canales de promoción de servicios para trabajadores autónomos 3.- Los resultados obtenidos se van a medir en porcentajes.

FORMULA: (Stephens., Murray R. Spiegel & Larry J., 2009)

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

Confianza =95% Z= 1.96

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito o proporción esperada (0.50)

q= Probabilidad de fracaso (0.50)

E= Precisión (error máximo admisible en términos de proporción) (0.05)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50 * 0.50}{(0.05)^2} = 384.16 \text{ personas}$$

$$n = 385 \text{ personas}$$

A continuación se presenta la interpretación de cada una de las preguntas de las encuestas realizadas a los usuarios finales, propuesta del caso de estudio

Pregunta general # 1

1. ¿Cuenta usted con un dispositivo móvil smartphone o tablet?

1.-Smartphone_____ 2.-Tablet_____ 3.- Smartphone y tablet_____

Tabla 3: Participación porcentual de dispositivos móviles de los potenciales usuarios.

Dispositivo Móvil	Fracción de Encuesta
Smartphone	52%
Tablet	32%
Smartphone y tablets	16%

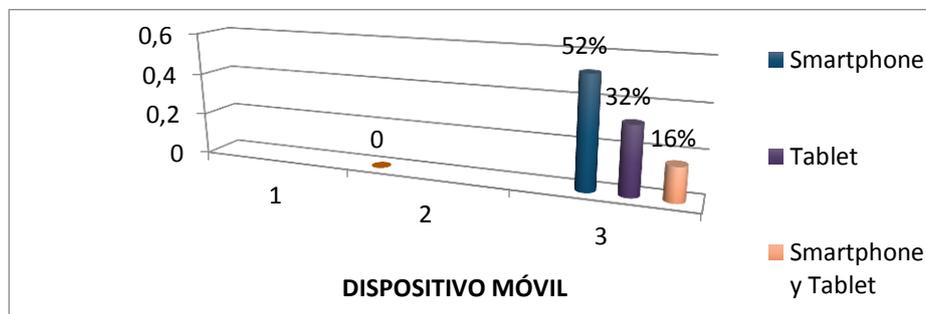


Figura 3: Participación Porcentual de los dispositivos móviles de los potenciales usuarios

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Análisis e interpretación de los resultados de la pregunta #1

Pregunta general # 1 de la encuesta realizada a 385 personas que son la muestra escogida a conveniencia, se analiza e interpreta que 385 personas que son potenciales usuarios finales de la aplicación indicaron que cuentan con un Smartphone; es decir el 52% del total de los encuestados tienen y manejan un teléfono inteligente, el 32 % de las personas encuestadas cuentan con una tablet como dispositivo móvil y el 16 % del total de los encuestados disponen con ambas herramientas tecnológicas.

Pregunta general # 2:

Tabla 4: Resultados por participación en número de personas rango de edades en años

RANGO DE EDADES EN AÑOS	Valores absolutos
25 - 30	29
31 - 36	58
36 - 41	44
41 - 46	48
46 - 51	62
52 - 57	67
58 - 63	77

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

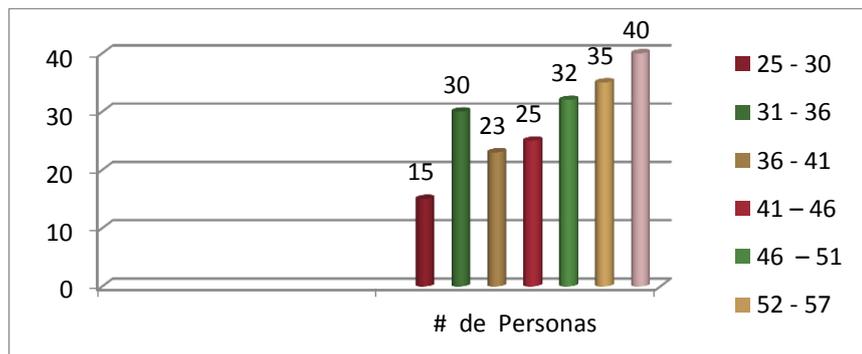


Figura 4: Resultados por participación en número de personas (valores absolutos) rango de edades en años

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Encuesta realizada a 385 personas (tamaño de la muestra) edades comprendidas entre 25 – 63 años.

Tabla 5: participación porcentual de rango de edades de usuarios

RANGO DE EDADES EN AÑOS	% de personas
25 - 30	7,50%
31 - 36	15%
36 - 41	11,50%
41 - 46	12,50%
46 - 51	16%
52 - 57	17,50%
58 - 63	20%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

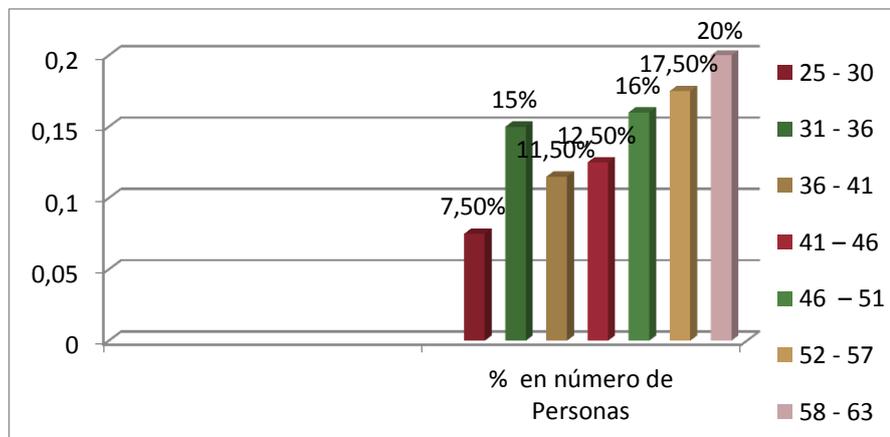


Figura 5: Resultado de participación porcentual de rango de edades de usuarios
Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Análisis e interpretación de los resultados de la pregunta#2

Pregunta generales # 2 de la encuesta realizada a 385 personas que son la muestra escogida a conveniencia, se analiza e interpreta cual es el nivel de de participación en porcentaje en la encuesta denota que: El 7.50% del total de los encuestados potenciales usuarios finales de la aplicación tienen entre 25-30 años

El 15% del total de los encuestados tienen entre 31 a 36 años.

En los resultados se demuestra que el 11.50 % del total de la muestra de las personas encuestadas tienen entre 36-41 años.

El 12.50% de las personas encuestadas están dentro del rango de edad entre 41- 46 años

En el rango de edades entre 46 – 51 años está el 16% del total de los encuestados.

En el rango de edades entre 52-57 años está el 17.50% del total de los encuestados.

En el rango de edades entre 58 – 63 años está el 20% del total de los encuestados.

Los resultados denotan que entre las personas encuestadas existen una diversidad en los rangos de edades que van desde los 25 a 63 años.

PREGUNTA GENERAL # 3

Tabla 6: Resultados de encuesta participación porcentual por género

Género	Fracción de Encuesta
Masculino	58%
Femenino	42%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

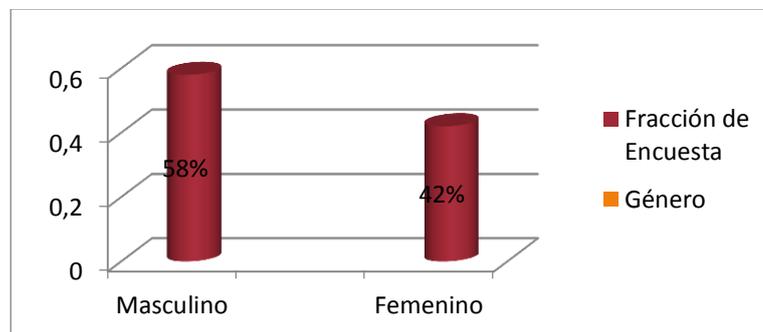


Figura 6: Resultados de encuesta participación porcentual por género

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Preguntas generales que denotan los rangos de edades de las personas encuestadas y están entre 25 – 63 años, de las cuales el 58% son hombres, y el 42% mujeres del total de personas encuestadas.

Preguntas realizadas a los potenciales usuarios de la aplicación, las mismas que son realizadas en la escala de LIKERT para medir el nivel de satisfacción.

PREGUNTA # 1

Destinada a los usuarios de la aplicación utilizando escala de Likert:

¿Considera usted que una herramienta tecnológica para dispositivo móvil sería útil para encontrar a personas calificadas para trabajos específico?

Tabla 7: Participación porcentual por respuesta a pregunta 1/ usuarios

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL DE RESULTADOS
5%	8%	5%	15%	67%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

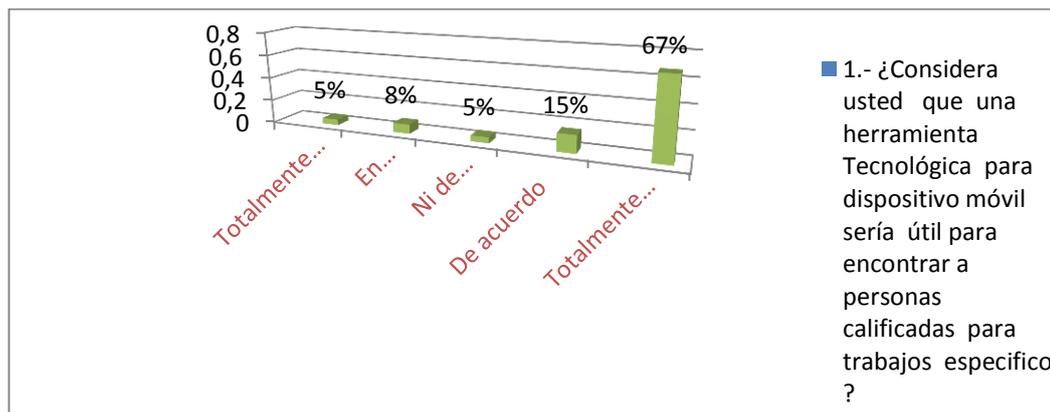


Figura 7: Participación porcentual por respuesta a pregunta 1/ usuarios

Por: Elisa Menéndez (Autora)

El resultado de la encuesta para esta pregunta indica que existe un nicho potencial para la utilización de una herramienta tecnológica para dispositivos móviles, pues 7 de cada diez personas están totalmente de acuerdo con ello; es decir 67% del total de las personas encuestadas consideran la idea que utilizar una

herramienta tecnológica para dispositivo móvil sería útil para encontrar a personas calificadas para trabajos específico.

PREGUNTA# 2

Destinada a los potenciales usuarios de la aplicación móvil, utilizando escala de Likert:

2.-¿Cree usted que las herramientas tecnológicas que existen en la actualidad sirven para apoyar a promover los servicios de trabajadores autónomos ?

Tabla 8: Participación porcentual por respuestas a pregunta 2 /usuarios

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL DE RESULTADOS
68%	14%	5%	5%	8%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

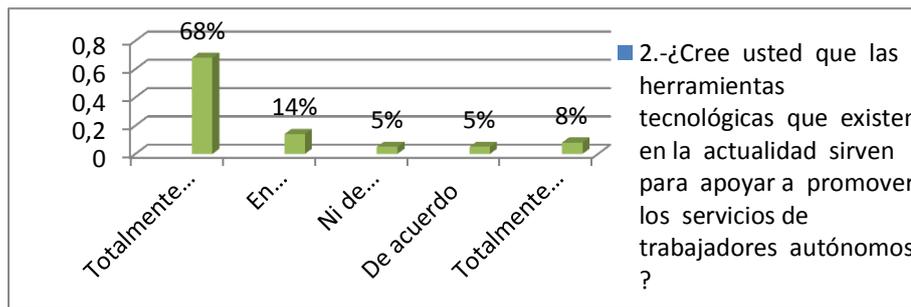


Figura 8: Participación porcentual por respuestas a pregunta 2 /usuarios

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

El resultado de la encuesta para esta pregunta indica que 7 de cada diez personas están totalmente en desacuerdo con ello, pues consideran que las herramientas tecnológicas actuales no cumplen con las expectativas de funcionalidad de las interrogante, es decir el 68 % de los encuestados están en

total desacuerdo que las herramientas tecnológicas que existen en la actualidad sirven para apoyar a promover servicios de trabajadores autónomos.

PREGUNTA # 3

Destinada a los usuarios de la aplicación móvil, utilizando escala de Likert:

3.-¿Considera la idea de poder recomendar los servicios de un trabajador autónomo a través de una aplicación móvil?

Tabla 9: Participación porcentual por respuestas a pregunta3/ usuarios final

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL DE RESULTADOS
2%	2%	3%	25%	68%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

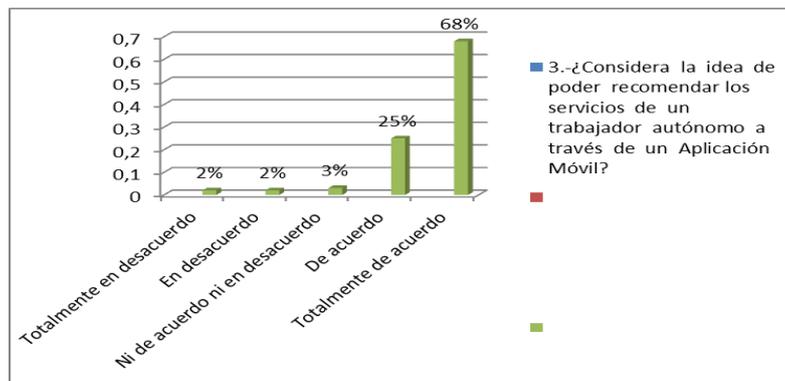


Figura 9: Participación porcentual por respuestas a pregunta 3 / usuarios finales

El resultado de la encuesta para esta pregunta indica que 7 de cada diez personas están totalmente de acuerdo con la idea de poder recomendar servicios de un trabajador autónomo a través de una aplicación móvil, es decir se reitera la existencia de un nicho potencial para implementar una herramienta digital para dispositivos móviles, es decir el 68 % de los encuestados están en total acuerdo con la idea de poder recomendar servicios de un trabajador autónomo a través de una aplicación móvil.

PREGUNTA # 4

Destinada a los usuarios de la aplicación móvil utilizando escala de Likert:

4.- ¿Estima usted que los anuncios del internet son medios confiables para poder consultar los servicios de un trabajador autónomo especializado para un trabajo específico que requiera?

Tabla 10: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 4 /usuarios finales.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL DE RESULTADOS
73%	20%	3%	2%	2%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

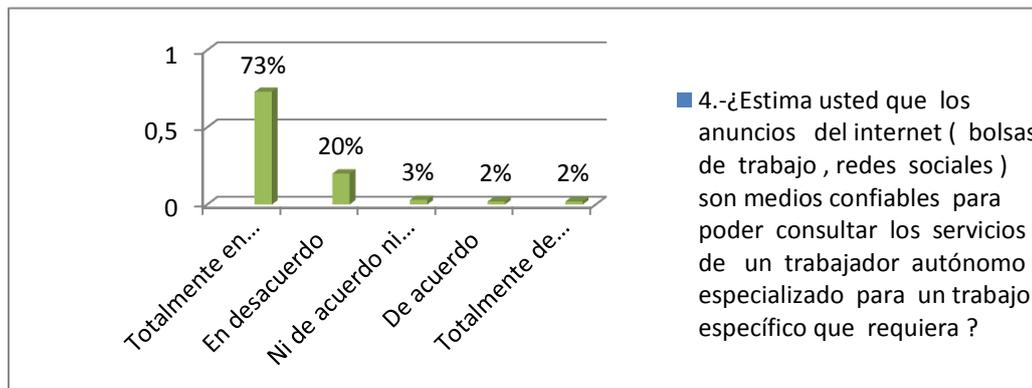


Figura 10: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 4 /usuarios finales.

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Los resultados a esta pregunta indican que el 73% de las personas encuestadas están totalmente en desacuerdo en que los anuncios del internet sean medios confiables para consultar los servicios de un trabajador autónomo, consideran a los anuncios del internet medios poco confiables para poder consultar los servicios de un trabajador autónomo especializado para un trabajo específico que requieran.

PREGUNTA # 5

Destinada a los usuarios de la aplicación móvil utilizando escala de Likert:

5.-¿ Cree usted que los anuncios clasificados de un diario local sean medios confiables para poder consultar los servicios de un trabajador autónomo especializado para un trabajo específico que requiera?

Tabla 11: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 5 /usuarios finales

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL DE RESULTADOS
59%	12%	3%	10%	16%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

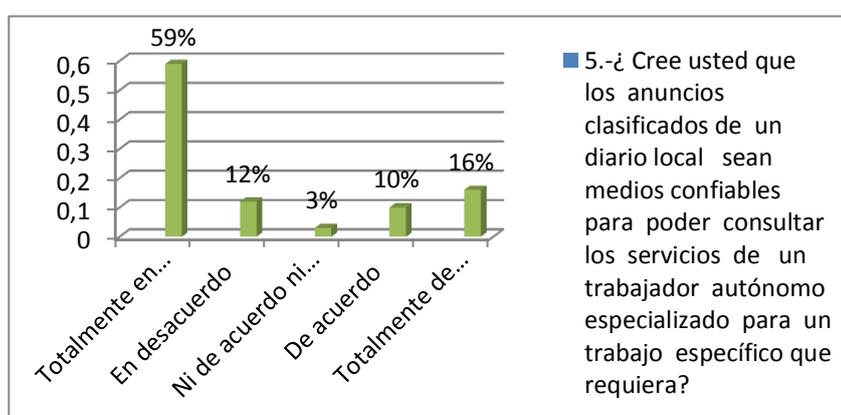


Figura 11: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 5 /usuarios finales

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

El resultado indica que 59% de las personas encuestadas están totalmente en desacuerdo que los anuncios clasificados del diario sean medios confiables para consultar los servicios de un trabajador autónomo. Es decir más del 50% de las personas encuestadas desconfían en los avisos clasificados publicados en los periódicos locales como instrumentos de consulta por los servicios de un trabajador autónomo especializado para un trabajo específico que requieran.

PREGUNTA # 6

Destinada a los usuarios de la aplicación móvil utilizando escala de Likert:

6.-¿ Considera usted que los trabajadores autónomos recomendados por los contactos de su agenda personal será la mejor opción para consultar cuando requiera algún trabajo específico ?

Tabla 12: Participación porcentual por respuestas a pregunta# 6/usuarios final.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL DE RESULTADOS
0%	0%	0%	35%	65%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

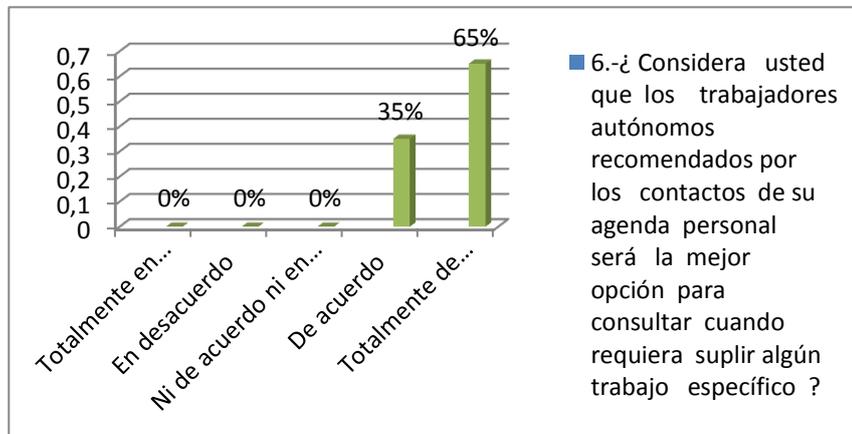


Figura 12: Participación porcentual por respuestas a pregunta# 6/usuarios final.

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

El resultado indica que 65% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo que los trabajadores autónomos recomendados por los contactos de la agenda personal es la mejor opción para consultar cuando se requiera algún trabajo específico. Nótese que el 35% restante se focalizó en estar de acuerdo con la idea antes mencionada. El usuario potencial de la aplicación móvil considera que siempre será mejor trabajar con personas referidas por alguien que se conoce.

PREGUNTA # 7

Destinada a los usuarios de la aplicación móvil utilizando escala de Likert:

7.-¿Cree usted que una aplicación móvil será la herramienta tecnológica óptima para que pueda dar una calificación a un servicio otorgado por uno de los trabajadores autónomos recomendados de los contactos de la agenda personal?

Tabla 13: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 7/ usuarios finales.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL DE RESULTADOS
3%	2%	2%	25%	68%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

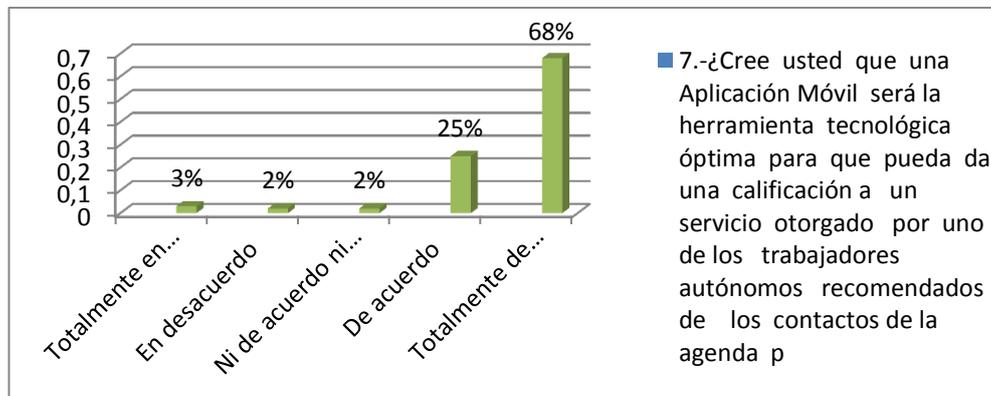


Figura 13: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 7/ usuarios finales.

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

El resultado de la encuesta para esta pregunta indica que 7 de cada diez personas están totalmente de acuerdo con la idea de calificar a través de una aplicación móvil un servicio recibido de un trabajador autónomo recomendado de los contactos de la agenda personal.; es decir el 68% del total de los encuestados están totalmente de acuerdo que una aplicación móvil será la herramienta

tecnológica óptima para poder calificar un servicio recibido por un referido de la agenda de contactos/red de confianza/.

PREGUNTA # 8

Destinada a los usuarios de la aplicación móvil utilizando escala de Likert:

8.-¿ Cómo considera la idea de poder consultar por categorías los servicios de trabajadores autónomos recomendados de los contactos de su agenda personal promovidos a través de una aplicación móvil?

Tabla 14 : Participación porcentual por respuestas a pregunta # 8/ usuarios finales.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL DE RESULTADOS
2%	2%	3%	19%	74%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

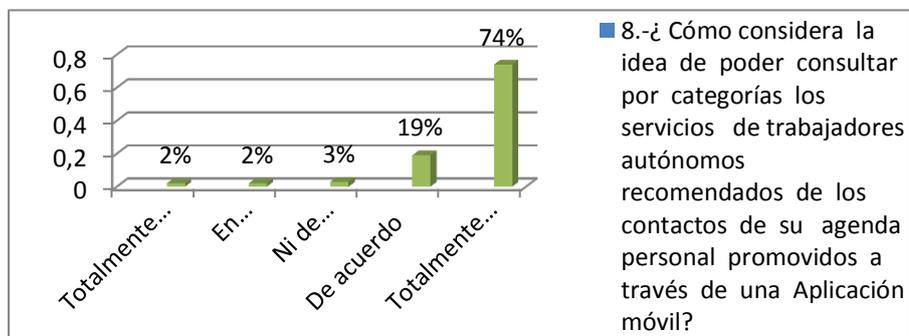


Figura 14: Participación porcentual por respuestas a pregunta # 8/ usuarios finales.

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Las tendencias indican que 7 de cada 10 personas están totalmente de acuerdo en considerar la idea de poder consultar por categorías los servicios de los trabajadores autónomos recomendados de los contactos de la agenda personal/red de confianza/ promovidos a través de una app.

El 74 % del total de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la consulta por categorización de servicios a través de una aplicación móvil es una buena idea.

ANEXO 2:

Diseño de la encuesta para el trabajador autónomo

ANEXO 2

Preguntas a 158 trabajadores autónomos ubicados geográficamente en la ciudad de Guayaquil a lo largo de la calle Rumichaca, sector céntrico de la urbe) potenciales beneficiados del uso que le de los usuarios finales de la herramienta.

Seleccione el rango de edad al cual pertenece:

18 - 25 años

26 - 31 años

32 -37 años

38 – 43años

44 – 49 años

50 – 55 años

56 – 61 años

62 – 67 años

68 años en adelante

¿Cuál es la especialidad en que trabaja?

Gasfitero

Electricista

Albañil

Cerrajero

OTROS

¿De qué manera consigue trabajo?

a) Calle Rumichaca

b) Anuncios clasificados en medios
escritos, en la internet, bolsas de trabajo

c) Por recomendaciones de conocidos

d) A través de anuncios radiales

¿Cuántos días a la semana trabaja?

0 – 1 días

2– 3 días

4 – 5 días

6 - 7 días

¿Un aproximado de cuanto percibe en remuneración por sus servicios a la semana?

0 – 50

50 – 100

100 – 150

150 – 200

200 – 250

250 - 300

¿Considera usted que si existiera una aplicación móvil a través de cual sus clientes lo recomendaran a usted laboralmente entre sus conocidos y amigos, sería una ayuda para incrementar posibilidades de empleo?

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni Acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo

¿Estaría usted dispuesto a promocionar esta aplicación móvil entre sus clientes?

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni Acuerdo Ni desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De acuerdo

DESARROLLO ANEXO 2:

Pregunta # 1

Seleccione el rango de edad al cual pertenece:

Tabla 15: Resultado participación porcentual de rango de edades

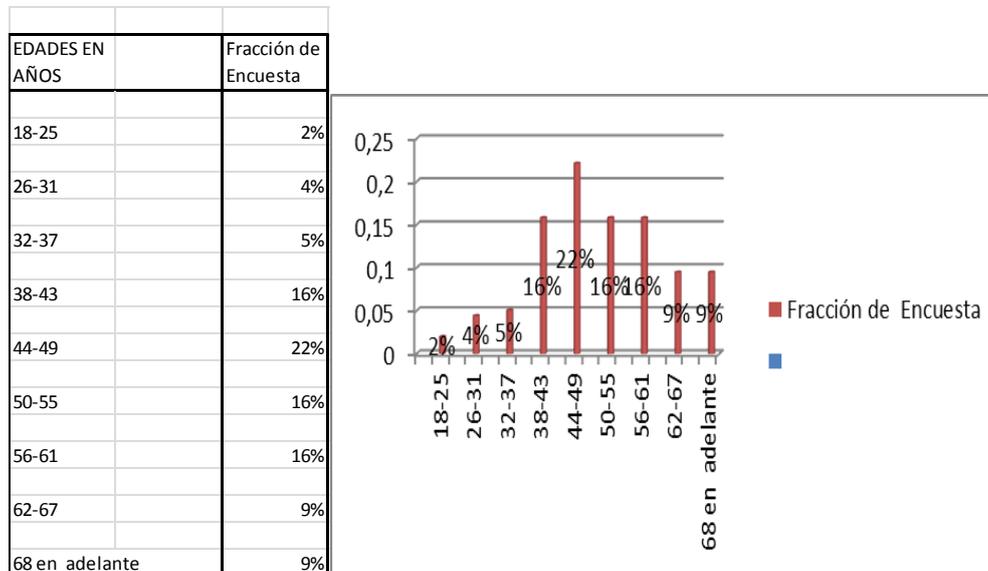


Figura 15: Resultado participación porcentual de rango de edades

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Los resultados indican la participación porcentual en el rango de edades de los trabajadores autónomos informales que se pudieron encuestar en el lugar escogido para ello, donde se evidenció que los rangos de edades de los participantes fluctúan entre 25 a 70 años.

El 22% de trabajadores autónomos informales tienen entre 44 a 49 años es el mayor porcentaje encontrado en las personas encuestadas. El resto de trabajadores autónomos informales encuestados están distribuidos dentro de los otros rangos de edades.

Pregunta # 2
¿Cuál es la en que trabaja?

Tabla 16 Participación porcentual por categorías de especialidad

		GASFITEROS	ELECTRICIST	ALBAÑIL	CERRAJERO	OTROS
ESPECIALIDADES						
		37%	38%	14%	6%	6%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

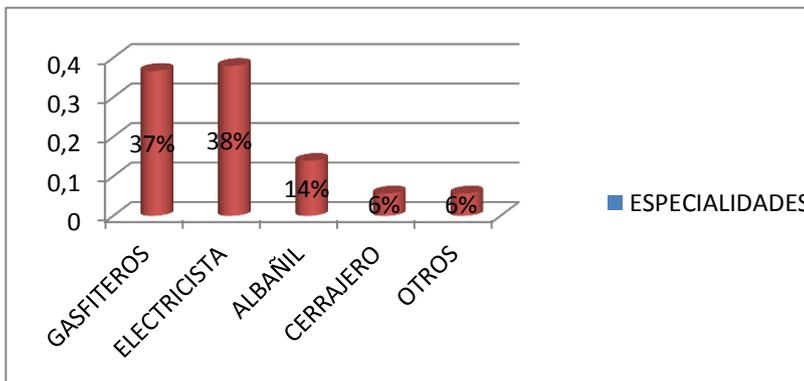


Figura 16: Participación porcentual por categorías de especialidad

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Los resultados de las encuestas para esta pregunta denotan que existen en porcentaje un mayor número de personas ofreciendo sus servicios de electricista 38%; el 37% ofrecen sus servicios de gasfitería , y otros oficios prestados en menor porcentaje como denota la tabla y gráfico de la participación porcentual por categorías de especialidades.

Pregunta # 3
¿De qué manera consigue trabajo?

Tabla 17: Participación porcentual de formas de conseguir trabajo.

Calle Rumichaca	Anuncios clasificados en medios escritos , en la internet, bolsa de trabajo	Por Recomendaciones de Conocidos	A través de anuncios Radiales
33%	0%	65%	2%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

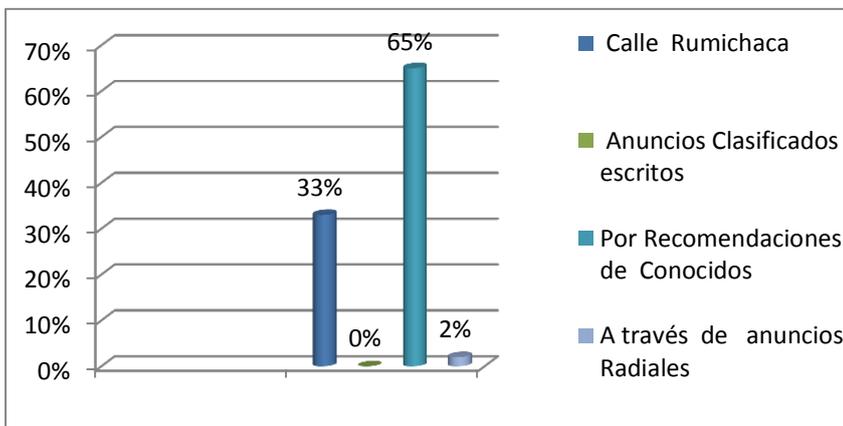


Figura 17: Participación porcentual de formas de conseguir trabajo.

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Los resultados de las encuestas para esta pregunta indican que el 65 % de las personas encuestadas consiguen más oportunidades laborales a través de las recomendaciones de sus conocidos y clientes.

Pregunta #4

¿Cuántos días a la semana trabaja?

Tabla 18: Participación porcentual de días trabajados a la semana

	0 - 1	2 a 3	4 a 5	6 a 7
DIAS TRABAJADOS A LA SEMANA	0	47%	40%	13%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

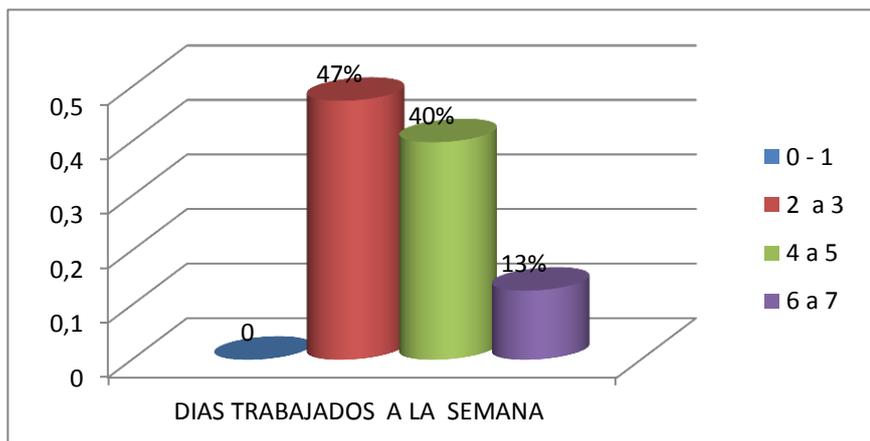


Figura 18: Participación porcentual de días trabajados a la semana

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Los resultados de las encuestas para esta pregunta indican que el 47 % de los encuestados trabajan de de dos a tres días en la semana.

El 40% del total de los trabajadores autónos informales encuestados laboran de cuatro a cinco días en la semana. Y el 13% del total de los trabajadores autónos informales encuestados laboran de seis a siete días en la semana.

Pregunta # 5

¿Cuánto percibe en remuneración por sus servicios a la semana cuando tienen trabajo?

Tabla 19: Porcentaje de participación por remuneración por servicios a la semana.

	0 - 50 usd	50 - 100 usd	100 – 150 usd	150 – 200 usd	200 - 250 usd	250 - 300 usd
Cuanto percibe en remuneración por sus servicios a la semana	0	21%	32%	38%	6%	3%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

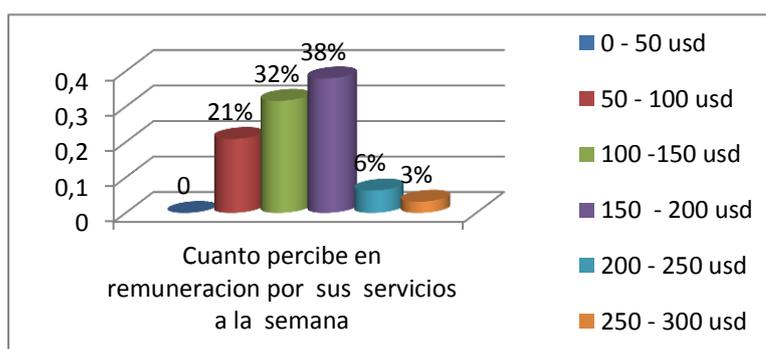


Figura 19: Porcentaje de participación por remuneración por servicios a la semana.

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

Resultado para esta pregunta indican que el 38% de los encuestados perciben de 150 a 200 usd de ingresos por los servicios realizados en la semana laborada, dependiendo por los días trabajados y el tipo de trabajo realizado.

La remuneración percibida por los trabajadores autónomos informales es directamente proporcional al número de días trabajados a la semana.

Pregunta # 6

¿Considera usted que si existiera una aplicación móvil a través de cual sus clientes lo refieran laboralmente entre sus conocidos y amigos, sería una ayuda para incrementar posibilidades de empleo?

Tabla 20: Participación porcentual por respuestas a pregunta

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0%	0%	0%	0%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

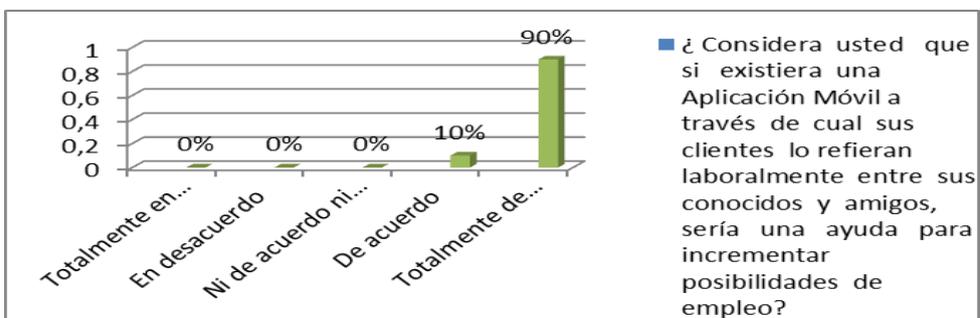


Figura 20: Participación porcentual por respuestas a pregunta

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

El resultado de la encuesta para esta pregunta indica que 9 de cada diez trabajadores autónomos informales están totalmente de acuerdo con la idea de que si existiera una aplicación móvil a través de cual sus clientes lo recomendaran entre sus conocidos y amigos, sería una ayuda para incrementar posibilidades de empleo, es decir el 90% del total de los trabajadores autónomos informales encuestados están totalmente de acuerdo con la idea que esta herramienta digital sería una ayuda para incrementar posibilidades de empleo.

Pregunta # 7

¿Estaría usted dispuesto a promocionar esta aplicación móvil entre sus clientes?

Tabla 21: Participación porcentual por respuestas a pregunta

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0%	0%	0%	0%	100%

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

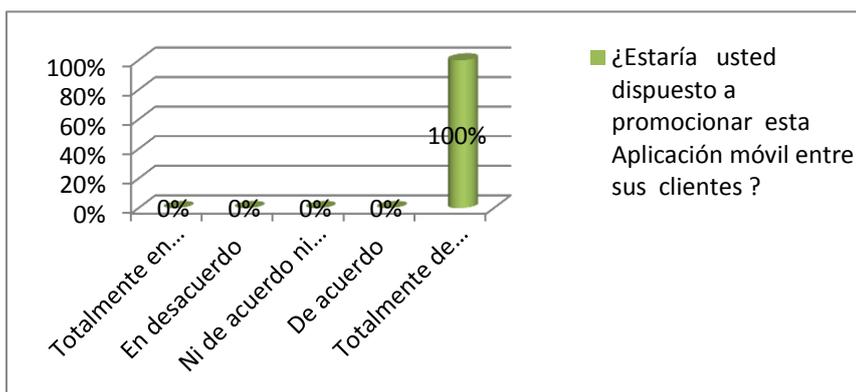


Figura 21: Participación porcentual por respuestas a pregunta

Elaborado Por: Elisa Menéndez (Autora)

El resultado de esta pregunta indica que el 100% de los trabajadores autónomos informales encuestados están totalmente de acuerdo en promocionar una aplicación móvil entre sus clientes, a través de cual estos los recomendarían entre sus conocidos y amigos y sin duda alguna sería una herramienta digital de gran ayuda para poder incrementar posibilidades de empleo.

ANEXO 3: ENTREVISTA

ANEXO 3

ENTREVISTA AL ING. CIVIL GUNTER MENÉNDEZ CASTRO, GERENTE GENERAL, GMR CONSTRUCCIONES

1.- Dentro de las siguientes opciones ¿Cuál considera usted la más adecuada para realiza la búsqueda por los servicios de un trabajador autónomo especializado, ejemplo: si usted solicita albañiles, gasfitero, metalero, etc.?

- a.- En los anuncios de todo el internet (redes sociales, bolsas de trabajo)
- b.-En los anuncios de un diario local
- c.- Entre lo recomendados de sus contactos personales y profesionales

2.- En base a su respuesta anterior ¿Bajo qué parámetros estima usted que es la mejor opción?

3.-¿Cuenta usted actualmente con alguna herramienta tecnológica para recomendar a una persona confiable y especializada para realizar un trabajo específico?

SI NO

Si su respuesta fue SI indíqueme cual herramienta es: El teléfono móvil.

4.- ¿Le parece importante contar con una aplicación móvil para smartphone y tablets como un medio para promover servicios de trabajadores autónomos calificados dentro de un círculo de confianza?

SI

NO

5.- ¿Hace cuánto tiempo fue construida la empresa?

6.- ¿De qué manera ha impactado la crisis económica generalizada en la empresa que usted dirige?

7.- En base a lo descrito anteriormente ¿Qué medidas ha tomado usted para tratar de ayudar a promover laboralmente a sus ex colaboradores?

8.-¿Cuál es su opinión sobre el aporte del desarrollo de nuevas tecnologías: TIC's?

9.-¿ Con su experiencia en el área de la construcción que puede aconsejar para que muchos trabajadores autónomos puedan desarrollar su actividad económica de forma adecuada?

10.- En la actualidad se suscitó un hecho catastrófico en el Ecuador, como fue el terremoto del sábado 16 de Abril de 2016 en Muisne , afectando en gran magnitud las provincias de Manabí, Esmeraldas y en menor escala las ciudades de Quito ¿De qué manera el sector de la construcción puede aportar en formar grupos de apoyo y logística, capacitando a las personas que viven en las poblaciones afectadas, para que ellos mismo sean participe y gestores de la reconstrucción de las ciudades afectadas?.

ANEXO 4

Respuesta de la proforma propuesta en base a las reuniones con los representantes de la empresa SINERGIA SOLUCIONES

Guayaquil 02 de Mayo de 2016

Atención

Elisa Menéndez Pin

Estimada,

A continuación le detallo la propuesta de nuestra empresa para la implementación del Sistema de Recomendados

Requerimientos

El sistema está pensado para tener las siguientes funcionalidades:

Una aplicación que permita

- Registro de usuarios
 - Los usuarios pueden registrarse para poder recomendar o para ser recomendados
- Invitar Amigos
 - Esta funcionalidad permitirá a los usuarios invitar a sus amigos mediante el mail para que se registren en el sistema
- Recomendaciones
 - Esta funcionalidad permitirá calificar a los prestadores de servicios y dar una recomendación a uno de sus amigos directamente
- Banners de publicidad
 - La herramienta debe permitir ver las publicidad que es cargada por los administradores

Propuesta de solución técnica

El sistema tendrá 3 componentes, un sistema de administración central, una app para Android y una app para iOS

El sistema central será desarrollado en una plataforma web para poder accederlo por los usuarios desde el internet. El sistema será desarrollado en ASP.Net con HTML5, CSS y Javascript, además se utilizará Bootstrap para hacer que el sistema sea responsive (adaptable a tabletas y iPads)

Las funcionalidades que tendrá este sistema serán

- Login de usuarios
- Creación de usuarios y permisos a los mismos
- Carga de publicidad para que pueda ser visualizada desde el App
- Reportes gerenciales sobre el uso de la herramienta

Las aplicaciones serán desarrolladas para iOS versión 7.0 en adelante y Android 4.0 en adelante, las funcionalidades a implementar en las Apps serán

- Registro de usuario
- Login
- Solicitud de recomendación
- Calificación y recomendación a un usuario
- Consulta de las personas recomendadas por mis contactos por tipo de servicio
- Invitación a usar la app
- Visor de publicidad

La propuesta comprende además el hosting por un año del sistema en servidor en la nube y soporte técnico por un año

Precio

El precio de la implementación se lo detalla a continuación

Desarrollo de sistema central	\$ 2,100.00
Desarrollo de Apps en iOS y Android	\$ 10,900.00
Hosting y Soporte Técnico por un año	\$ 12,000.00
Total	\$ 25,000.00
Descuento 10% cliente nuevo	\$ 2,500.00
Total con descuento	\$ 22,500.00

(*)Estos valores no incluyen impuestos

Tiempo de desarrollo

3 meses +- 2 semanas a partir del inicio del proyecto

Forma de pago

4 Pagos de \$5,625.00 distribuidos de la siguiente forma

- 1 como anticipo
- 1 al final de cada mes, de acuerdo a hitos de entrega acordados en el cronograma

Consideraciones:

1. El código fuente y la propiedad intelectual del sistema a desarrollar en este proyecto pertenecen tanto a SinergiaSS como al cliente por lo que al final del proyecto se los entregara con su respectiva documentación técnica.
2. El personal técnico del cliente debe ayudarnos en la definición de las consultas que hay que hacer sobre la base de datos de ellos y sobre las estructuras de datos de usuarios y permisos de la intranet.

3. Se realizara la capacitación técnica y funcional del proyecto al personal de sistemas del cliente
4. Las condiciones del servicio de Soporte y Mantenimiento están descritas en el Anexo 1
5. En el Anexo 2, se detallan las responsabilidades del cliente, las cuales son de gran relevancia para el éxito de este proyecto.
6. En el Anexo 3 se detallan características de la Metodología de Desarrollo Ágil Scrum que el Proveedor utiliza, con lo cual se garantiza éxito desde etapas tempranas del proyecto.
7. El Cliente es responsable de contar con toda la infraestructura de Hardware y Software necesarios para que la aplicación funcione en un ambiente de Producción.
8. EL Proyecto será llevado a cabo por el Equipo de Consultores y Técnicos en las Instalaciones de Sinergia, pero con reuniones periódicas y constantes con el Equipo del Cliente Involucrado en el Proyecto en las instalaciones del cliente.
9. Todos los documentos, componentes, scripts, bases de datos, y otro material que se produzcan son propiedad del cliente y podrá hacer uso de ellos a escala corporativa. Sin embargo, Sinergia está facultado para seguir haciendo uso de su “know how” en cualquier proyecto que así lo requiera. En este caso el “know how” se refiere a conocimiento y experiencia en los temas tecnológicos propios del presente servicio, pero no, en los elementos propios de negocio del cliente que se consideran confidenciales.

ANEXO 1 – SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

PERIODO DE GARANTIA DEL DESARROLLO

EL PROVEEDOR garantiza que el Software funcionará adecuadamente y si durante el periodo de garantía del producto, el software no funciona en la forma garantizada, **EL PROVEEDOR** se compromete a corregir el Software de forma gratuita para **EL CLIENTE**.

Tal garantía se aplicará solamente sí:

- el Software ha sido adecuadamente instalado; y
- el Software ha sido utilizado en forma adecuada en todo momento y de acuerdo con el manual instrucciones de Uso; y
- ninguna persona diferente a **EL PROVEEDOR** ha realizado modificaciones, alteraciones o adiciones al Software;

Este periodo de garantía es de 2 meses a partir de la aceptación final del Servicio. Cualquier reclamación o garantía escrita que no se encuentre contenida en forma expresa bajo el presente Contrato, no podrá ser exigible.

ANEXO 2 – RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- 1) **EL CLIENTE** se compromete a participar en las reuniones de levantamiento de requerimientos según lo establece el cronograma y a proporcionar toda la información necesaria al proveedor de Desarrollo dentro de los tiempos y plazos establecidos para cumplir con esta actividad.
- 2) De la misma manera a aprobar la versión Final del documento de Requerimientos dentro de los plazos establecidos.
- 3) Entrega de Información sobre la infraestructura tecnológica que está disponible actualmente por **EL CLIENTE**.

- 4) Elaborar con **EL CLIENTE** el Plan de Pruebas a llevar
- 5) Ejecución de las Pruebas por parte del Cliente: Entrega de Bugs o feedback que debe entregar a **EL PROVEEDOR**.
- 6) Firma de Culminación de las Pruebas por parte de **EL CLIENTE**.
- 7) Elaboración del Deployment Plan: plan para poner el producto en producción.
- 8) Acordar con **EL PROVEEDOR** la implementación de la infraestructura tecnológica mínima. Esto incluye la contratación del Hosting para alojar las páginas web y los certificados de seguridad necesarios.
- 9) Reuniones con **EL PROVEEDOR** para solventar dudas en relación a los requerimientos y análisis
- 10) Coordinación y verificación por parte del **EL CLIENTE** que la infraestructura tecnológica mínima esté implementada
- 11) Coordinación con **EL PROVEEDOR** de las fechas de entrega de las soluciones
- 12) Coordinación con **EL CLIENTE** de la implementación del Deployment Plan
- 13) Es preciso tener una reunión semanal para revisión de avances del Proyecto.

El Equipo del Proyecto necesario por parte del cliente

Rol en el Proyecto	Responsabilidades
Sponsor del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definir la Visión del Proyecto ➤ Proveer los Recursos para el Proyecto. ➤ Aprobación del Diseño de las pantallas ➤ Dar el Sign Off Final del Proyecto. ➤ Llevar Control de las Actividades del proyecto, para este es necesario la participación en las reuniones de seguimiento periódicas.
Product Owner	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración y Seguimiento del Gantt General del Proyecto ➤ Levantar los requerimientos para el Proyecto y brindar la información necesaria ➤ Coordinar actividades con el equipo del cliente para que sean ejecutados dentro de los plazos previstos ➤ Aprobación de Documentos y Entregables del Proyecto dentro de los plazos previstos ➤ Implementar la infraestructura necesaria en los ambientes de Producción y Pruebas para la instalación de los programas ejecutables
Personal Técnico de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Involucrarse en los temas de infraestructura y entregas de las actualizaciones a los ambientes de Producción ➤ Proveer los ambientes de Pruebas para todo el equipo del proyecto.
Personal Técnico del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo de las interfaces al menos una persona al 100% ➤ Debe ser parte o trabajar muy cerca del Scrum Team de SinergiaSS ➤ Es quien debe quedar encargado posteriormente del Soporte al producto
Usuario Clave	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar información necesaria para definir los Requerimientos del Proyecto ➤ Ejecutar las Pruebas de Usuario dentro de los plazos establecidos

ANEXO 3 – METODOLOGIA DE DESARROLLO

Metodología de Desarrollo

Para el desarrollo de este Proyecto, el equipo de trabajo utilizara SCRUM como una *buena práctica* de desarrollo. Según (Deemer, Benefield, Larman, & Vodde, 2009) ***“Scrum es un marco de trabajo iterativo e incremental para el desarrollo de proyectos, productos y aplicaciones”***

Scrum es un proceso en el que se aplican de manera regular un conjunto de buenas prácticas para **trabajar colaborativamente, en equipo**, y obtener el mejor resultado posible de un proyecto. Estas prácticas se apoyan unas a otras y su selección tiene origen en un estudio de la manera de trabajar de equipos altamente productivos.

En Scrum se realizan entregas parciales y regulares del producto final, priorizadas por el beneficio que aportan al receptor del proyecto. Por ello, Scrum está especialmente indicado para proyectos en **entornos complejos**, donde se necesita **obtener resultados pronto**, donde los **requisitos son cambiantes o poco definidos**, donde la **innovación**, la **competitividad**, la **flexibilidad** y la **productividad** son fundamentales.

En Scrum un proyecto se ejecuta en bloques temporales cortos y fijos (iteraciones de un mes natural y hasta de dos semanas, si así se necesita). Cada iteración tiene que proporcionar un resultado completo, un incremento de producto final que sea susceptible de ser entregado con el mínimo esfuerzo al cliente cuando lo solicite. Los roles y eventos principales de la metodología se muestran en la Figura 1, a continuación:

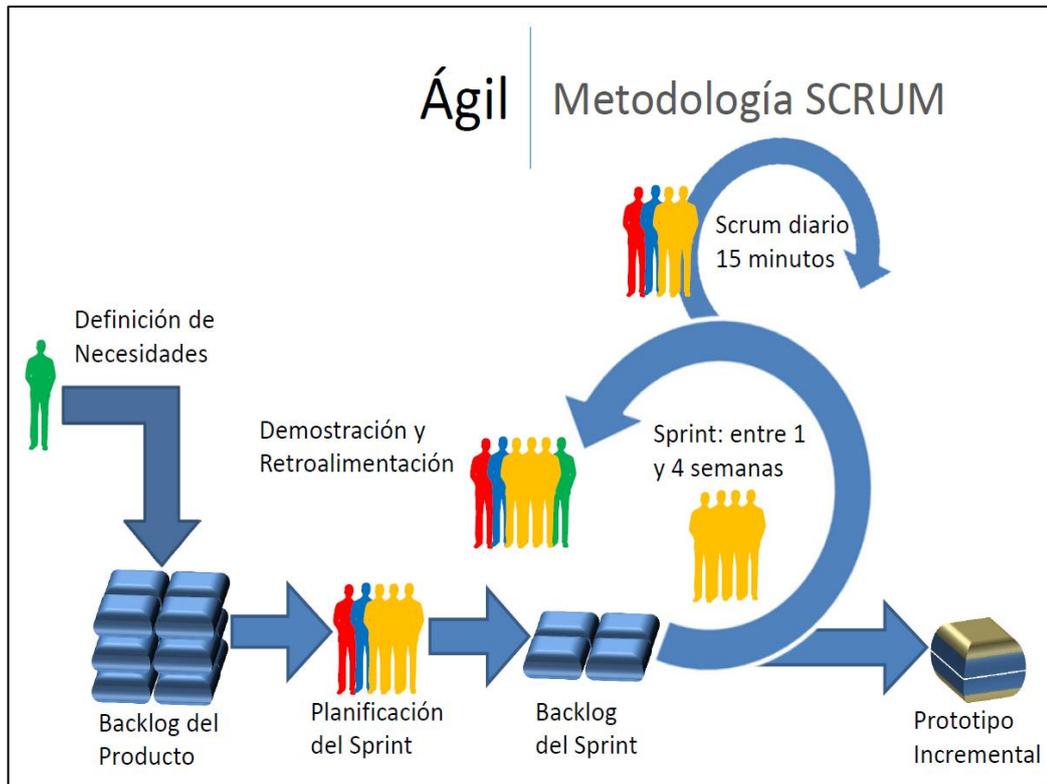


Figura 1

En el año 2001, diecisiete expertos se reunieron para plantear las bases de las metodologías Ágiles. Definieron un conjunto de principios básicos sobre cómo enfocar el desarrollo de una manera más ágil en contraposición con el modelo en cascada, considerado el más rígido y con mayor dependencia normativa, de la planificación y de la documentación. Este grupo promulgó valores sobre una nueva manera de gestionar y realizar los proyectos de desarrollo de software que desde entonces definen “la doctrina” Ágil

El manifiesto Ágil promueve lo siguiente:

- **Individuos e interacciones** sobre procesos y herramientas
- **Software funcionando** sobre documentación extensiva
- **Colaboración con el cliente** sobre negociación contractual
- **Respuesta ante el cambio** sobre seguir un plan.
- Aunque hay que valorar los elementos de la derecha, valoramos más los de la izquierda. Beneficios del Scrum :

- **Flexibilidad a cambios.** Gran capacidad de reacción ante los cambiantes requerimientos generados por las necesidades del cliente o la evolución del mercado. El marco de trabajo está diseñado para adecuarse a las nuevas exigencias que implican proyectos complejos.
- **Reducción del Time to Market.** El cliente puede empezar a utilizar las características más importantes del proyecto antes de que esté completamente terminado.
- **Mayor calidad del software.** El trabajo metódico y la necesidad de obtener una versión de trabajo funcional después de cada iteración, ayuda a la obtención de un software de alta calidad.
- **Mayor productividad.** Se logra, entre otras razones, debido a la eliminación de la burocracia y la motivación del equipo proporcionado por el hecho de que pueden estructurarse de manera autónoma.
- **Maximiza el retorno de la inversión (ROI).** Creación de software solamente con las prestaciones que contribuyen a un mayor valor de negocio gracias a la priorización por retorno de inversión.
- **Predicciones de tiempos.** A través de este marco de trabajo se conoce la velocidad media del equipo por sprint, con lo que es posible estimar de manera fácil cuando se podrá hacer uso de una determinada funcionalidad que todavía está en el Backlog.
- **Reducción de riesgos** El hecho de desarrollar, en primer lugar, las funcionalidades de mayor valor y de saber la velocidad a la que el equipo avanza en el proyecto, permite despejar riesgos efectivamente de manera anticipada.
-

ABREVIATURAS

APP=Aplicación móvil.

TIC = Tecnologías de Información y Comunicación.

INEC= Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos.

ENEMDU = Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo.

OIT= Organización Internacional del Trabajo.