



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

Modelo de negocio para la creación del emprendimiento JK Multiservicios en San Vicente

Autor:

Jorge Alfredo Kuonquí Farías

Extensión: Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez

Licenciatura en Administración

Enero 2025 - Bahía de Caráquez

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas Extensión Sucre 1016E16 Bahía de Caráquez de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

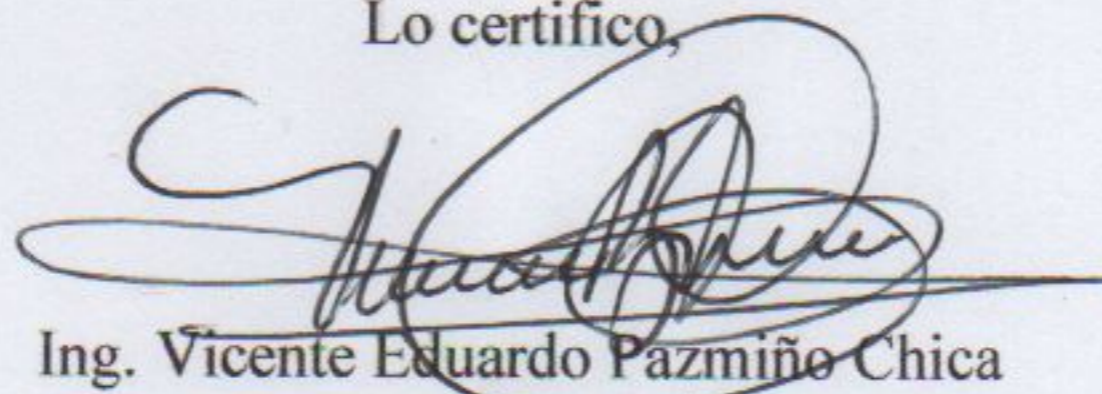
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Proyecto de investigación del estudiante **JORGE ALFREDO KUONQUI FARIAS**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de empresas, período académico 2024-02, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es "Modelo de negocio para la creación del emprendimiento JK Multiservicios en San Vicente."

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad de este, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Bahía de Caráquez, enero de 2025.

Lo certifico,



Ing. Vicente Eduardo Pazmiño Chica

Docente Tutor

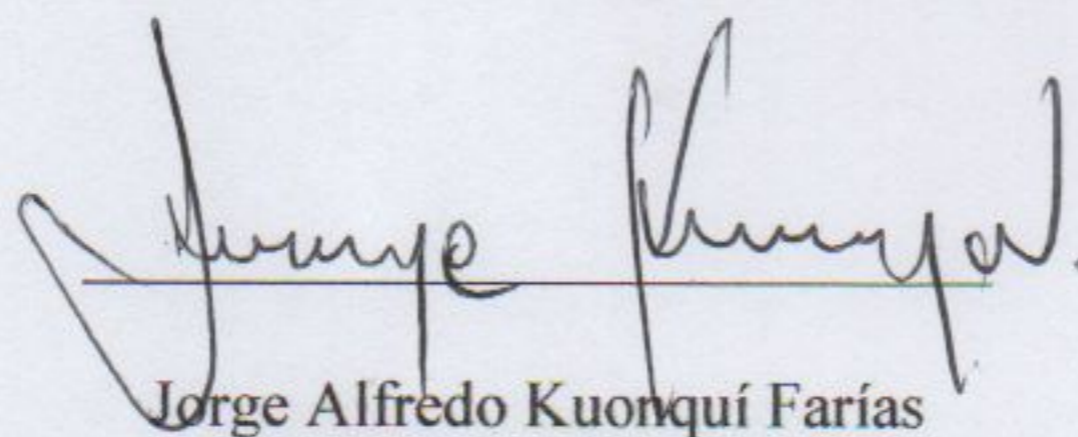
Área: ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente al autor.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí Extensión Sucre 1016E01 - Bahía de Caráquez.

El autor



Jorge Alfredo Kuonquí Farías

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo del cumplimiento de los requisitos de la ley, el tribunal de grafo otorga la calificación de

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

DEDICATORIA

A mi amada esposa, por su amor incondicional y su constante apoyo, que me han inspirado a seguir adelante en cada paso de este camino. Su paciencia y comprensión han sido fundamentales en este proceso, y sin ti, este logro no habría sido posible.

A mis queridos padres, por inculcarme los valores de perseverancia y el esfuerzo. Su guía y sacrificio han sido la base de mis sueños y aspiraciones. Gracias por siempre creer en mí y por ser mi mayor fuente de motivación.

Este trabajo es un reflejo de su amor y apoyo inquebrantable.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor, Ing. Vicente Pazmiño, por su invaluable orientación y apoyo a lo largo de este proceso. Su conocimiento y dedicación han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo, y su confianza en mis capacidades me ha motivado a superarme.

A mis profesores, gracias por compartir su sabiduría y por inspirarme a alcanzar mis metas académicas. Cada uno de ustedes ha dejado una huella en mi formación y ha contribuido a mi crecimiento personal y profesional.

A mis compañeros agradezco por los momentos compartidos, el trabajo en equipo y el apoyo mutuo. Juntos hemos enfrentado desafíos y celebrado logros, creando recuerdos que atesoraré siempre.

Finalmente, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Sucre, mi gratitud por brindarme la oportunidad de formarme en un ambiente académico enriquecedor. Su compromiso con la educación y el desarrollo de sus estudiantes es admirable.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este viaje y por contribuir a mi éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VII
RESUMEN	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	3
1. Marco teórico.....	3
CAPÍTULO 2	12
2. Diagnóstico y/o estudio de campo.....	12
Diseño metodológico	12
2.1. Análisis e interpretación de entrevistas realizadas	15
2.2. Análisis e interpretación de encuesta realizadas.....	17
2.3. Análisis cruzado de información	20
CAPÍTULO 3	23
3. Diseño de la propuesta.....	23
3.1. Tema de la propuesta.....	23
3.2. Antecedentes.....	23
3.3. Justificación.....	23
3.4. Objetivos.....	24
3.4.1. Objetivo general	24
3.4.2. Objetivos específicos.....	24
3.5. Desarrollo de propuesta	24
CONCLUSIONES.....	31
RECOMENDACIONES	31
ANEXO	35

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ANÁLISIS CRUZADO DE LA INFORMACIÓN	20
TABLA 2. ANÁLISIS DE MERCADO LOCAL Y COMPETIDORES	24

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. FÓRMULA ESTADÍSTICA.....	14
ILUSTRACIÓN 2. LIENZO DE LA "PROPUESTA DE VALOR"	27
ILUSTRACIÓN 3. LIENZO DE MODELO CANVAS	28
ILUSTRACIÓN 4. LIENZO DE MODELO CANVAS PARA JK MULTISERVICIOS.....	28

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo analizar la situación actual del emprendimiento JK Multiservicios en San Vicente, enfocándose en la identificación de necesidades y expectativas de los clientes en el ámbito de servicio técnicos para acondicionadores de aire de uso doméstico. La metodología empleada incluye encuesta y entrevista a clientes, así como un análisis cruzado de la información recopilada para identificar frustraciones y oportunidades de mejora. Los principales resultados indican que los clientes valoran la calidad del servicio, la puntualidad y el profesionalismo del equipo técnico. Se identificaron frustraciones comunes, con los tiempos de respuestas prolongados y soluciones temporales, lo que sugiere la necesidad de un enfoque más proactivo en la atención al cliente. Las conclusiones destacan la importancia de implementar un modelo de negocio que integre tecnología de gestión, capacitación continua del personal y canales de retroalimentación con los clientes. Estas acciones no solo mejoran la satisfacción del cliente, sino que también posicionarán a JK Multiservicios como un referente en el mercado de servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire de uso residencial en San Vicente y sus alrededores. En resumen, el estudio evidencia que al abordar las frustraciones de los clientes y mejorar la calidad del servicio, JK Multiservicios puede fortalecer su competitividad y contribuir al desarrollo económico local.

INTRODUCCIÓN

El mercado actual es altamente competitivo, especialmente en el sector de emprendimiento, genera como requisito desarrollar un modelo de negocio sólido y diferenciado de la competencia. Si bien la competencia representa una amenaza en el mercado, también presenta oportunidades para destacarse y captar la atención de potenciales clientes. Es crucial comprender tanto las fortalezas como las debilidades de los competidores existentes para poder desarrollar estrategias efectivas que nos permitan posicionarnos de manera única en el mercado.

Según varios investigadores González et al, (2021) describen que “los modelos de negocios son una herramienta útil que permiten una observación completa de la empresa. Se utiliza como orientadores estratégicos cuando se hace de forma consciente y estructurada”

Desde el punto de vista de Uribe (2021). Añade que “un modelo de negocio es un procedimiento sistemático para la estructuración de un proyecto de emprendimiento”

La propuesta de la creación del emprendimiento JK Multiservicios en San Vicente responde a una necesidad latente en la comunidad, la deficiencia de proveedores que ofrezcan servicios integrales y confiables. Esta carencia genera una demanda insatisfecha que representa una oportunidad en el mercado para JK Multiservicios. Además de satisfacer una demanda no cubierta, la creación de JK Multiservicios contribuirá al desarrollo económico local al generar empleo, fomentar la competencia y mejorar la oferta de servicios en la comunidad de San Vicente. La innovación, la calidad y la diferenciación serían pilares claves para destacar en el mercado y crear ventajas competitivas.

La finalidad de la presente investigación es crear un modelo de negocio mediante el lienzo Canvas para la creación del emprendimiento JK Multiservicios, con el propósito de satisfacer las necesidades técnicas de los equipos acondicionadores de aire de uso doméstico en San Vicente, cuyo objetivo general es de satisfacer las necesidades de sus clientes, con la visión de posicionarse como un referente en el mercado, fomentando la economía en el cantón en la creación de plazas de empleos.

Diseño Teórico

Problema

¿Es esencial un modelo de negocio para la creación del emprendimiento JK Multiservicios en San Vicente?

Objeto

Modelo de negocio

Campo

Creación de emprendimiento

Objetivo

Crear una propuesta de modelo de negocio sólido para JK Multiservicios que permita satisfacer las necesidades de los clientes en San Vicente

Variables

Variable dependiente

Creación del emprendimiento

Variable independiente

Modelo de negocio

Tareas científicas

- Realizar el correspondiente análisis bibliográfico de las dos variables de la presente investigación para dar cabida a su justificación.
- Diagnosticar la situación actual, mediante la aplicación de técnicas de observación, entrevista de clientes en San Vicente
- Elaborar una propuesta que permita diseñar un modelo de negocio para JK Multiservicio con la finalidad de posicionarlo en el mercado local.

CAPÍTULO 1

1. Marco teórico

1.1. Modelo de negocio

Un modelo de negocio ofrece una visión clara de cómo se presente una solución a una necesidad existente en el mercado. Es esencial que estos modelos sean precisos y establezcan las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos empresariales. Como señala Clavijo (2024), “Qué es un modelo de negocio: definición, tipos y cómo crearlos”. Además, Ferreira (2016) indica que un modelo de negocio define los fundamentos que permiten a una empresa crear, ofrecer y capturar valor (p. 72)

De acuerdo con Nava et al. (2022) exponen que la implementación de los modelos de negocios ha sido necesario para la creación de sistemas de producción de servicios y productos que han sido participes en el rendimiento de la empresa (p. 6)

De acuerdo con Castillo et al. (2024),” El modelo de negocio es importante porque es el mapa detallado que define las diversas piezas y conexiones que componen una empresa”. (p.11).

Un modelo de negocio es un esquema que detalla cómo una organización produce, suministra y obtiene valor. Se trata de una representación lógica de cómo una empresa funciona y genera ingresos, abarcando sus productos o servicios, su público objetivo y las interacciones con los clientes.

- **Definición de modelo de negocio**

Un modelo de negocio es un instrumento que permite describir y planificar como una organización creará, distribuirá y generará valor a sus actividades productivas en el mercado. En otras palabras, podemos decir que es modo en que la organización utilizará para generar dinero.

Para Aparicio y Olvera, (2023) “Un modelo de negocio se puede definir como la forma en que una empresa planea hacer dinero y cómo se organiza para lograrlo. Incluye aspectos como la propuesta de valor, la segmentación de mercado, las fuentes de ingresos y la estructura de costos.”

- **Importancia del modelo de negocio**

Los modelos de negocios son de mucha importancia para los emprendimientos o negocios ya establecidos debido a que con estos se definirán estrategias que se convertirán y ventajas competitivas dentro del mercado en que estos se desarrollan. Otro punto importante del modelo de negocio es que con este se puede planificar el crecimiento, desarrollo y expansión de la empresa u organización.

Los modelos de negocios facilitan la toma de decisiones de la empresa, estas determinaciones son importantes para el desarrollo de la organización al tener claridad sobre los procesos y funcionamiento del negocio y con ello implementar estrategias para el éxito de esta.

Con un apropiado modelo de negocio la empresa puede innovar y ajustarse a los cambios en el mercado para enfrentar nuevos desafíos y aprovechar recientes oportunidades.

Con los modelos de negocios podemos comparar resultados reales con los previstos en el modelo, de esta manera podemos evaluar el desempeño de la empresa y así efectivizar los procesos para optimizar los recursos.

En la opinión de Aparicio y Olvera, (2023) mencionan que " la importancia del modelo de negocio radica en que proporciona una guía clara para la toma de decisiones estratégicas. Permite a las empresas entender su posición en el mercado, identificar oportunidades de crecimiento, y optimizar el uso de recursos. Un modelo de negocio bien definido es fundamental para la supervivencia y el éxito de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en un entorno competitivo" (p,12)

- **Tipos de modelos de negocios**

El modelo de negocio es una herramienta esencial para establecer cómo se debe crear una empresa y cómo esta genera y captura valor. De acuerdo con las necesidades y objetivos empresariales, existen diferentes tipos de modelos de negocio cada uno de estos con características específicas.

Como señala Aparicio y Olvera, (2023) hay varios tipos de modelos de negocios, entre los cuales se destacan:

1. Modelo de suscripción: Los clientes abonan una tarifa recurrente para acceder a un producto o servicio.
2. Modelo *freemium*: Se ofrece un servicio básico de manera gratuita, mientras que se cobra por funciones *premium*.
3. Modelo de comercio electrónico: Venta de productos o servicios a través de plataformas digitales.
4. Modelo de publicidad: Genera ingresos mediante la venta de espacios publicitarios. (p,4)

- **Modelo de negocio CANVAS**

Osterwalder y Pigneur, (2010) establecieron una herramienta visual que permita describir un modelo de negocio, presentaron el “*BUSINESS MODEL GENERATION*” o Modelo de Negocio Canvas, la cual es una herramienta estratégica que ofrece una perspectiva de la empresa, la cual permite para desarrollar estrategias y documentar modelos de negocios nuevos o existentes.

Desde el punto de vista de Clavijo, (2024) expresa que el modelo de negocio Canvas “Es un instrumento de gestión estratégica que ayuda a conocer los aspectos clave de tu negocio: cómo se relacionan y compensan entre sí.”

De acuerdo con Roa (2023), manifiesta que el modelo de negocio Canvas es una herramienta útil y valiosa estratégicamente que se debe considerar para emplear en el momento en que se decide iniciar una nueva empresa o rediseñar una ya establecida”

De acuerdo con Aparicio y Olvera (2023), el modelo Canvas es una herramienta visual que facilita a las empresas el diseño, la descripción y el análisis de su modelo de negocio de forma dinámica.

El modelo Canvas es un instrumento visual conformado en nueve bloques, que permite diseñar, describir, reinventar, estructurar y organizar modelos de negocio de manera lógica y específica; los bloques son los siguientes:

1. Propuesta de valor
2. Segmento del cliente
3. Canales
4. Relaciones con los clientes

5. Fuentes de ingresos
6. Recursos clave
7. Actividades clave
8. Socios clave
9. Estructura de costos

- **Características del modelo de negocio CANVAS**

Según Clavijo (2024), el modelo de negocio Canvas es un documento esencial y fundamental para evaluar y determinar la viabilidad de un proyecto dirigido a emprendedores o empresarios.

Entre sus principales características se mencionan las siguientes:

- Condensado, debido a que reúne los datos más relevantes del negocio, incluyendo ideas claves, frases breves y palabras importantes.
- Interconectado, estableciendo relaciones entre sus nueve secciones, lo que permite estructurar un modelo de negocio de manera precisa al visualizarlas.
- Flexible, debido a que se trata de un documento que puede ser editado, permitiendo realizar correcciones o eliminar elementos que no son pertinentes, adaptándose así a las transformaciones del negocio.
- Versátil, este modelo es aplicable a cualquier tipo de empresa, ya sea una empresa pequeña, mediana o una gran corporación, sin importar su fase de desarrollo.

- **Beneficios del modelo de negocio CANVAS**

Desde la perspectiva de Aparicio y Olivera (2023), los beneficios del modelo de negocio Canvas menciona los siguientes:

- Claridad, al ofrecer una visión precisa de la operación del negocio y de cómo se generan ingresos
- Eficiencia al ayudar a identificar áreas que necesitan mejoras y a optimizar el uso de los recursos.
- Adaptabilidad, debido a que permite a las empresas modificar su modelo de negocio en función de las variaciones del mercado.

- Toma de decisiones informadas debido a que contribuye a que los líderes tomen decisiones estratégicas fundamentadas en una comprensión sólida de su modelo de negocio.

1.2. Creación de emprendimiento

“Un emprendedor es quien inicia una determinada actividad, con excelente actitud para conseguir sus objetivos y sueños planteados; además se le atribuyen características o cualidades de ser una persona creativa” (Díaz y López, 2023, p. 2)

Vargas y Utterman (2020) definen el espíritu emprendedor como la habilidad de una persona para gestionar y organizar diversos factores relacionados con la producción, la innovación, la toma de riesgo y la capacidad de enfrentar situaciones inesperadas. Por otro lado, Gutana y Jiménez (2019) destacan que el emprendedor es alguien que puede crear un negocio productivo que contribuye al desarrollo social, generando empleo para otros, y que combina eficientemente los recursos. Este individuo emprendedor se encarga de organizar, administrar y asumir riesgos asociados a un negocio o empresa, actuando como un agente de cambio.

La creación de nuevos emprendimientos influye en el desarrollo económico de los países, a través del aumento de empleo, la innovación y el bienestar social que estos generan, por ello la importancia de la implementación y aplicación de modelos de negocios en los emprendimientos.

- **Definición de emprendimiento**

El emprendimiento se define como el proceso de crear, desarrollar y gestionar un nuevo negocio o proyecto para generar valor y satisfacer necesidades que se pueden presentar en el mercado. Lo cual implica la identificación de oportunidades y la toma de riesgo para implementar ideas innovadoras.

Como se lo ha expresado, el emprendimiento se define como el proceso de iniciar y gestionar un nuevo negocio o proyecto con el objetivo de generar beneficios económicos. Esto conlleva a la identificación de oportunidades y la toma de decisiones para llevar a cabo una idea innovadora.”

De acuerdo con Martínez et al. (2020), el emprendimiento se define como el proceso de establecer una nueva empresa o negocio, asumiendo riesgos y buscando oportunidades en el mercado. Este proceso requiere innovación, dedicación y habilidades de utilizar recursos para proporcionar un producto o servicio.

- **Importancia de emprendimiento**

El emprendimiento juega un papel esencial en el desarrollo económico, debido a que no solo impulsa la innovación, sino que también genera empleo y aumenta la competitividad en el mercado. Además, favorece el crecimiento económico general y la diversificación de la economía Feijó y Feijó, (2020). Asimismo, es fundamental para el desarrollo tanto económico como social, debido a que estimula la creación de puestos de trabajo y contribuye al crecimiento a nivel local y nacional.

También promueve la competitividad y diversificación de la gama de bienes y servicios disponibles. Del mismo modo el emprendimiento es crucial para el crecimiento económico, al fomentar la innovación y la creación de empleo, lo que a su vez mejora la competitividad de las economías, tanto locales como globales (Becerra, 2020)

- **Características de un emprendimiento**

Martínez et al, (2020) sugiere que los emprendimientos suelen tener las siguientes características:

- Iniciativa personal
- Innovación
- Toma de riesgos
- Búsqueda de oportunidades
- Adaptabilidad

Desde el punto de vista de Becerra, (2020) las características de un emprendimiento son:

- Innovación a través de la generación de ideas novedosas
- Capacidad de asumir riesgos, afrontando la incertidumbre del mercado

- Creatividad, desarrollando soluciones únicas a las necesidades u oportunidades que se presentan en el mercado
- Visión con proyección a largo plazo del desarrollo del negocio.

- **Tipos de emprendimientos**

En la opinión Carrillo, (2020) los tipos de emprendimiento son:

- Emprendimientos tradicionales, es decir negocios que ofrecen productos o servicios convencionales.
- Emprendimientos tecnológicos basados en la innovación tecnológica y digital
- Emprendimientos sociales enfocados en resolver problemas sociales y ambientales.
- Emprendimientos culturales son los relacionados con la producción y difusión de bienes culturales.

- **Beneficios de un emprendimiento**

Teniendo en cuenta a Feijó y Feijó (2020), el emprendimiento ofrece varios beneficios, tales como:

- Generación de ingresos, lo que permite a los emprendedores crear riqueza.
- Creación de empleo, proporcionando oportunidades laborales a la comunidad.
- Desarrollo de habilidades, lo fomenta mejorar las competencias y capacidades de los emprendedores.
- Contribución al bienestar social, al tener un impacto positivo en la comunidad y en la economía local.

- **Emprendimiento según el enfoque económico**

Carrillo (2020) sostiene que, desde una perspectiva económica, el emprendimiento actúa como un motor para el crecimiento económico. Se examina su influencia en la generación de riqueza, la competitividad en los mercados y la capacidad de las economías para adaptarse a los cambios. Además, se investiga cómo las políticas públicas pueden crear un entorno propicio para el emprendimiento, facilitando el acceso a financiamiento y recursos.

Por su parte, Feijó y Feijó (2020) consideran que el emprendimiento es un impulsor del crecimiento económico, fomentando la economía a través de la creación de nuevas empresas y promueve la innovación. Se reconoce su importancia en la generación de riquezas y en la mejora de la competitividad de los mercados.

Martínez et al. (2020) enfatiza que “el emprendimiento es esencial para dinamizar la economía, dado que introduce competencias, mejora la eficiencia del mercado y permite una distribución más equitativa de los recursos”.

Desde la perspectiva de Becerra (2020), el emprendimiento se presenta como un motor de cambio que incrementa la productividad mediante la innovación, lo que impacta positivamente en el desarrollo tecnológico y en el dinamismo de los mercados.

Como se ha mencionado anteriormente, los modelos de negocios son cruciales tanto para los emprendimientos como para las empresas establecidas, debido a que permiten definir estrategias y ventajas competitivas. También facilitan la toma de decisiones al clarificar los procesos operativos y fomentar la innovación en respuesta a los cambios del mercado.

Aparicio y Olvera (2023) destacan que un modelo bien definido es fundamental para la supervivencia y el éxito de las pequeñas y medianas empresas.

Tal como se ha indicado, existen diversos tipos de modelos de negocios, como el modelo de suscripción, *freemium*, comercio electrónico, publicidad entre otros. EL modelo Canvas, creado por Osterwalder y Pigneur en 2010, es una herramienta visual que ayuda a describir y analizar estos modelos de manera dinámica, permitiendo a las empresas estructurar su propuesta de valor y sus relaciones con los clientes.

Mientras que el emprendimiento se define como el proceso de crear y gestionar un nuevo negocio para generar valor. Esto implica identificar oportunidades y asumir riesgos, contribuyendo al desarrollo económico mediante la creación de empleo e innovación. Recordemos que los emprendimientos se pueden clasificar en tradicionales, tecnológicos, sociales y culturales, y cada uno con características específicas que plasman su enfoque y objetivos.

En definitiva, los modelos de negocios como el emprendimiento son fundamentales para impulsar el crecimiento económico y éxito de las empresas. Un

modelo de negocio bien definido proporcionará una estructura clara que servirá de guía para las organizaciones en la creación y captura de valor, mientras que el emprendimiento impulsa la innovación y el desarrollo micro y macroeconómico.

CAPÍTULO 2

2. Diagnóstico y/o estudio de campo

Diseño metodológico

A continuación, se expone sintéticamente el diseño metodológico y el tipo de estudio, la población y muestra, así como la técnica utilizada para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Métodos y técnicas

Métodos teóricos

Métodos de análisis – síntesis

Según Rodríguez et al, (2017). Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características de algunas características definidas a partir del análisis.

Métodos empíricos

Por su parte, Cobas et al., (2010) los métodos empíricos “revelan y explican las características fenomenales del objeto. Estos se emplean fundamentalmente en la primera etapa de acumulación de información empírica y en la tercera de comprobación experimental de la hipótesis de trabajo”

Hernández al. (2021) señala que, los métodos empíricos se basan en la experiencia en el contacto con la realizada; se fundamentan en la experimentación y la lógica que, junto a la observación de fenómenos y su análisis estadístico, son los más utilizados en ciencias sociales y ciencias naturales.

Técnica de la entrevista

Según Perea, (2008) La entrevista, ya sea utilizada de manera independiente o en combinación con la observación, amplia y enriquece la información disponible. “La entrevista para efectos del método de la Encuesta, su aplicación se centra a la investigación de opiniones y actitudes de los sujetos,”

El objetivo principal de la entrevista tiene como finalidad obtener información la cual de manera cuidadosa se analizará para crear una propuesta de modelo de negocio sólido para JK Multiservicios, el cual satisfaga las necesidades de los clientes en San Vicente, para lograr esto es esencial obtener información clave sobre las expectativas y necesidades de los clientes, así como experiencias previas a negocios similares.

Técnica de la encuesta

Para Vilches et al. (2011). La encuesta es un método de investigación cuantitativo para la indagación de datos basados en la interrogación. Su finalidad es la obtención de información a partir de las variables formuladas. La muestra utilizada es representativa y los resultados se pueden extrapolar y generalizar

Población

Condori (2020) En estudios realizado por un magister en investigación y docencia enfatiza que se denomina población a “elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio”

Además, López (2004). “Es el conjunto de personas u objeto de los que se desea conocer algo en una investigación”

Por lo tanto, en esta investigación la población objetiva está conformada por 200 clientes que reciben servicios de mantenimiento técnico de JK Multiservicios en San Vicente.

Muestra

Se denomina muestra a una “parte representativa de la población con las mismas características generales de la población” (Condori, 2020, p. 3).

Asimismo, se lo describe como “subconjunto de la población o colectivo que se investiga. Debe ser representativa del conjunto de la población” (López, 2004, p. 1).

Para Velázquez, (2023) define que la muestra es la parte más pequeña del total, es decir, un subconjunto de toda la población. (“Fundamento de epidemiología y bioestadística intro - Studocu”)

Una vez aplicada la fórmula de muestra finita, el resultado nos permitió determinar que de la población total se seleccionaron 75 individuos como lo expresa la Figura 1.

Ilustración 1. Fórmula estadística

Calculadora de Muestras

Margen de error:
10% ▼

Nivel de confianza:
99% ▼

Tamaño de Poblacion:
329

Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 329

Tamaño de muestra: 75

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Nota: Representación del resultado de aplicar la fórmula de muestra estadística

2.1. Análisis e interpretación de entrevistas realizadas

1. ¿Qué servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial considera esenciales?

De modo idéntico se consideran que los servicios esenciales deben incluir mantenimiento preventivo, reparaciones, instalaciones de equipos nuevo, reubicación de equipos acondicionadores de aire. Además, algunos clientes también valoran los servicios de asesoría técnica.

2. ¿Cuáles son sus principales frustraciones actuales con los servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial?

Las principales frustraciones que mencionan los entrevistados incluyen las demoras en las citas, precios elevados, técnicos poco capacitados e inexpertos o con falta de herramientas.

3. ¿Qué empresa considera competidoras y por qué?

Entre las empresas competidoras mencionaremos ServiPlus y TermoFrio debido mantener el servicio técnico autorizado de marcas con presencia local, amplia gama de servicio, precios competitivos.

4. ¿Qué aspecto valora más al elegir un proveedor de servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial?

Los entrevistados coinciden que los aspectos más valorados son la rapidez en la respuesta, precios justo y transparente, calidad del servicio técnico, y la disponibilidad de repuestos, también mencionan que la atención al cliente y la garantía de los trabajos realizados

5. ¿Qué habilidades considera necesarias para ofrecer un servicio de técnico de acondicionadores de aire de uso residencial sea excelente?

De acuerdo con los entrevistados, las habilidades claves son el conocimiento técnico avanzado, la capacidad de diagnóstico preciso y la habilidad de resolver problemas rápidamente.

6. ¿Qué recursos cree que son imprescindibles para competir en el mercado de servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial?

En síntesis, los recursos más mencionados incluyen herramientas especializadas, equipo de medición avanzado, vehículos para movilización rápida y acceso a repuestos y componentes de equipos acondicionadores de aire

7. Ha tenido alguna experiencia positiva con un servicio técnico de acondicionadores de aire de uso residencial similar

Un cliente destacó una experiencia con un servicio rápido donde el técnico llegó a tiempo, diagnosticó el problema eficazmente y realizó el correctivo en una sola visita, dejando al cliente satisfecho con el servicio recibido

8. ¿Qué le motivo a elegir nuestros servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial sobre los otros disponibles en el mercado?

Los entrevistados mencionan que eligieron a JK Multiservicios por su reputación positiva, precios accesibles, y el hecho de que fueron recomendados por otros clientes. También mencionaron que valoran la calidad de los servicios y la disponibilidad inmediata.

9. ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de técnico de acondicionadores de aire de uso residencial recibido en el pasado?

En general, los encuestados evalúan la calidad del servicio técnico como satisfactoria, aunque mencionan que la falta de puntualidad como un problema.

10. ¿Qué innovaciones te gustaría ver en el sector de servicios de técnico de acondicionadores de aire de uso residencial?

Los encuestados sugirieron innovaciones como el uso de tecnología para diagnósticos, planes de mantenimientos preventivos para agendar citas, así como informes digitales con el historial del equipo

11. ¿El personal técnico de JK Multiservicios llegó a tiempo según lo acordado?

Cabe decir que los entrevistados mencionan que, si se llegó a tiempo, en la mayoría de los casos, el personal técnico de JK Multiservicios ha llegado a tiempo según lo acordado.

12. ¿Recomendaría los servicios de JK Multiservicios a otras personas? ¿Por qué?

Los entrevistados mencionaron que recomendarían JK Multiservicios, entre las razones principales se refieren a la eficiencia y profesionalismo, la calidad del servicio técnico, Además destacan el servicio postventa asegurando de que el cliente este satisfecho con el resultado final.

13. ¿Qué mejoras sugeriría para que los servicios técnicos de JK Multiservicios fueran más efectivo?

Los entrevistados sugirieron que se ofrezcan planes de mantenimiento preventivo a largo plazo, con tarifas preferenciales.

Ofrecer un código de descuento para futuras compras como agradecimiento por fidelidad.

2.2. Análisis e interpretación de encuesta realizadas

Presentación y análisis de resultados

1. ¿Usted es cliente de JK Multiservicios?

De acuerdo con los encuestados en su mayoría han recibido el servicio técnico de JK Multiservicios y dicha representación se describe en la Figura 2

2. ¿Edad?

De la encuesta realizada se determina que el mayor porcentaje se encuentra en el rango de 35 a 44 años. Como se expresa en la Figura 3

3. ¿Ocupación?

En el ámbito de ocupación laboral se determinó que en su mayoría son empleados de los cuales un pequeño grupo se consideran emprendedores. Acorde a la Figura 4

4. ¿Qué tipo de servicio técnico de equipos acondicionadores de aire necesita más frecuentemente?

Como resultado de la encuesta realizada se determina que los mantenimientos preventivos serían los servicios con mayor requerimiento según los encuestados según la Figura 5.

5. ¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento preventivo a su equipo acondicionador de aire?

Un cierto número de encuestados consideran que es necesario realizar mantenimientos preventivos, mientras que otro grupo mencionó que solo cuando es necesario como se expresa en la Figura 6

6. ¿Cuántos equipos acondicionadores de aire tiene en su hogar o negocio?

Dentro de este marco se determina que la mitad de los encuestados afirmo tener entre dos y tres equipos acondicionadores de aire y otro grupo menciona que al menos tiene un equipo acondicionador de aire en su domicilio según la Figura 7.

7. ¿Ha tenido alguna experiencia negativa con servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire?

Con respecto a esta pregunta la mayoría de los encuestados respondieron que NO han tenido experiencias negativas con servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire como se refleja en la Figura 8.

- 8. ¿Si ha tenido experiencias negativas, ¿cuál fue la principal razón? (Seleccione todas las que considere)**

Figura 9

Los encuestados que respondieron han tenido experiencias negativas mencionaron como punto negativo la falta de profesionalismo en la prestación de servicios de equipos acondicionadores de aire de uso doméstico y la mala calidad del servicio según la gráfica de la Figura 9.

- 9. ¿Qué aspectos considera más importantes en un servicio técnico de equipos acondicionadores de aire?**

En respuesta a esta pregunta los encuestados consideran como importante la Calidad en el servicio técnico, seguido de la garantía del mismo como se expresa en la Figura 10.

- 10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un mantenimiento preventivo de alta calidad para su equipo acondicionador de aire?**

Los encuestados consideran como precio ideal para un servicio técnico de mantenimiento preventivo de acondicionadores de aire de uso doméstico un rango de \$35 a \$40 como se grafica en la Figura 11.

- 11. ¿Cómo prefiere contactar y contratar servicios técnicos?**

Referente a esta pregunta los encuestados respondieron que prefieren contactar los servicios técnicos de acondicionadores de aire a través de medio telefónico como se visualiza en la Figura 12

- 12. ¿Estaría interesado en un plan de mantenimiento preventivo a un costo mensual fijo?**

Los encuestados en su mayoría respondieron que tal vez estarían interesados en un pago mensual por los servicios técnicos de mantenimiento preventivo de sus equipos acondicionadores de aire como se refleja en la Figura 13.

- 13. ¿Qué mejoras le gustaría ver en los servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire que contrata?**

De los encuestados respondió que les gustaría mayor rapidez en el servicio técnico de acondicionadores de aire de uso doméstico, y también mencionan de mejoras en la calidad de la atención al cliente como se expresa en la Figura 14

- 14. Si usted ha accedió a los servicios técnicos de JK Multiservicios, responda la siguiente pregunta: ¿Recomendaría nuestros servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire a sus amigos y familiares?**

La mayoría los encuestados respondieron que si recomendaran los servicios técnicos de equipos acondicionadores que ofrece JK Multiservicios como se grafica en la Figura 15.

15. ¿Le gustaría recibir más información sobre nuestros servicios y promociones?

Los encuestados respondieron en su mayoría que si les gustaría recibir información de los servicios y promociones que oferta JK Multiservicios como visualizamos en la Figura 16

2.3. Análisis cruzado de información

Para realizar el análisis cruzado de la información obtenida para este documento, podemos observar las relaciones entre diferentes variables y como se influyen mutuamente.

Tabla 1. Análisis cruzado de la información

	ANÁLISIS	RESULTADO
SERVICIOS ESENCIALES FRUSTRACIONES ACTUALES	<p>Los clientes consideran Y que los servicios esenciales son, instalación, mantenimiento, reparación de acondicionadores de aire.</p> <p>Existe coincidencia en las principales frustraciones, como tiempo de respuesta alargados, soluciones temporales y falta de profesionalismo</p>	<p>Existe la oportunidad de mejorar la puntualidad y profesionalismo del equipo técnico, asegurando soluciones duraderas y mejores servicios postventa.</p>
COMPETIDORES LOS ASPECTOS MÁS VALORADOS POR LOS CLIENTES	<p>Y Las empresas competidoras como ServiPlus y TermoFrio son reconocidas por ser el servicio técnico autorizado de las marcas de equipos en el mercado local. Sin embargo, los clientes valoran más la calidad del servicio técnico, la transparencia y la</p>	<p>JK Multiservicio tiene la oportunidad de diferenciarse de sus competidores mediante un enfoque en la calidad del servicio, garantizando que los clientes reciban un servicio técnico especializado y con prontitud.</p>

		confianza de JK Multiservicios.
HABILIDADES INNOVACIONES	E	Las habilidades clave para un servicio técnico excelente incluyen el conocimiento técnico, resolución de problemas y la atención al cliente. Los clientes expresan interés en el monitoreo y seguimiento de mantenimientos preventivos incluyendo agendamiento en aplicaciones recordatorios. La capacitación constante en nuevas tecnologías y la inversión en sistemas de diagnósticos remotos puede posicionar a JK Multiservicios como un proveedor innovador que supera las expectativas de los clientes al ofrecer tecnología avanzada y un servicio más cómodo y eficiente.
RECURSOS PARA COMPETIR HABILIDADES NECESARIAS	Y	Los recursos JK Multiservicios debe seguir invirtiendo en el personal capacitado y entrenamiento del equipo herramientas técnicas y en herramientas especializadas. Los clientes valoran la diagnósticos y capacidad técnica y el buen reparaciones, lo que servicio al cliente, aspectos garantizara que se pueda relacionados directamente cumplir con las expectativas y destacarse con las habilidades requeridas para ofrecer un servicio excelente en el mercado.
MOTIVACIONES PARA ELEGIR MULTISERVICIO	JK	Tanto los encuestados, así como los entrevistados han tenido experiencias positivas, mencionando la Reforzar la atención y garantizar disponibilidad inmediata de los servicios son factores claves para

puntualidad, el buen mantener la fidelidad de los diagnóstico y la atención clientes actuales y atraer a personalizada, lo cual es nuevos. La puntualidad se razonable que les motive a debe aprovechar para elegir los servicios técnicos construir marketing de boca a boca basado en de JK Multiservicio testimonios de satisfacción

CALIDAD SERVICIO INNOVACIONES	DEL E	<p>La calidad de los servicios es valorada en función de la rapidez, durabilidad de las reparaciones, así como la claridad del diagnóstico, en cuanto a las innovaciones los clientes mencionan herramientas como aplicaciones para gestionar citas y monitoreo remoto.</p>	<p>La implementación de la tecnología de gestión y el seguimiento a través de app y la optimización de tiempos, serían las mejoras más apreciadas por los clientes y permitirían diferenciarse como un servicio ágil, moderno y orientado a la satisfacción total del cliente.</p>
--	------------------	---	--

El análisis evidencia que el emprendimiento JK Multiservicios tiene una gran oportunidad para mejorar la satisfacción del cliente abordando directamente sus frustraciones y diferenciándose de la competencia. Mejorar la puntualidad, capacitación continua de personal técnico, ofrecer un servicio confiable y transparente, la implementación de innovaciones tecnológicas posicionara al emprendimiento como líder en el mercado de servicios técnicos de acondicionadores de aire de uso doméstico.

Es fundamental emplear la fidelización y seguir reforzando la relación con los clientes a través de recomendaciones y mejoras en la experiencia de los servicios prestados.

CAPÍTULO 3

3. Diseño de la propuesta

3.1. Tema de la propuesta

Propuesta de modelo de negocio de Lienzo Canvas para el emprendimiento JK Multiservicios en San Vicente, Manabí

3.2. Antecedentes

El cantón San Vicente está ubicado en el perfil costero de la provincia de Manabí, el cual presenta un entorno económico en crecimiento con una demanda en aumento de servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire de uso residencial, especialmente en el área de mantenimiento y reparación de estos sistemas de climatización. Aun con la existencia de algunos proveedores locales, muchos hogares y negocios experimentan dificultades para acceder a servicios de calidad, confiabilidad y precios accesibles en el ámbito de equipos acondicionadores de aire de uso residencial.

El emprendimiento JK Multiservicios busca establecer como una solución confiable que atienda estas necesidades, ofreciendo una propuesta de valor sólida y diferenciada en el mercado de San Vicente y sus alrededores. La creación de un modelo de negocio fuerte que respalde su crecimiento es esencial para satisfacer la demanda y generar competitividad en el mercado.

3.3. Justificación

La propuesta de un modelo de negocio para el emprendimiento JK Multiservicios es determinante debido a la necesidad urgente de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios técnicos de acondicionadores de aire en San Vicente. En la actualidad, muchos usuarios enfrentan problemas como falta de puntualidad, alta variabilidad en la calidad del servicio, y poca transparencia en los costos. Esto presenta una oportunidad de mercado para el emprendimiento JK Multiservicio, cuyo enfoque será la excelencia en el servicio al cliente, junto con la implementación de herramientas tecnológicas innovadoras para asegurar la satisfacción de los usuarios.

Además, un modelo de negocio bien estructurado permitirá a JK Multiservicios aprovechar el potencial del mercado, mejorar su eficiencia operativa y posicionarse en el mercado. Esta propuesta es importante debido a que proporcionará una estrategia clara para el crecimiento sostenible de la empresa.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo general

Crear una propuesta de modelo de negocio sólido para JK Multiservicios que permita satisfacer las necesidades de los clientes en San Vicente

3.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las necesidades y preferencias del mercado local en relación con los servicios técnicos de acondicionadores de aire domésticos.
- Diseñar un modelo CANVAS que permita la estructuración eficiente de las operaciones de JK Multiservicios.
- Proponer estrategias de diferenciación competitiva basada en la innovación y la calidad del servicio técnico en equipos acondicionadores de aire de uso residencial.
- Establecer indicadores de rendimiento clave (KPIs) para medir la satisfacción del cliente y el crecimiento del negocio.

3.5. Desarrollo de propuesta

Análisis del mercado local y competidores

Identificación de las características demográficas y psicográficas de los clientes potenciales en San Vicente, así como un análisis de la competencia existente.

Tabla 2. Análisis de mercado local y competidores

Aspectos	Situación Actual	Situación Deseada
Demografía del cliente	San Vicente tiene una población diversa con un crecimiento moderado. La	Mayor diversificación de cliente, con un incremento

	población económicamente activa trabaja en sectores como agricultura, comercio, turismo.	activamente de la clase media y turistas interesados en el confort
Perfil del cliente	Los clientes son de perfil familiar, con necesidades de servicios de mantenimiento sencillo y bajo presupuesto, pero interesados en la calidad del servicio	Clientes que valoren la eficiencia, la tecnología y el ahorro energético, dispuestos a invertir en servicios de mayor calidad
Demanda de servicios	Es moderada, principalmente en áreas de mantenimiento básico y reparación de equipos acondicionadores de aire en para el hogar y pequeños negocios	Alta, con un enfoque en mantenimientos preventivos y especializado, como climatización y domótica, atractivo tanto para hogares como negocios
Competencia	Baja, con pocas opciones de servicio técnico especializados y existe mayor presencia de negocios informales en el área	Competencia formalizada y diversificada, con diferenciación en calidad, experiencia y confianza del cliente
Recursos técnicos	Limitados, equipamiento básico para reparaciones.	Recursos actualizados y especializados incluyendo herramientas y tecnología para diagnósticos y servicio técnico avanzado

Capacitación personal	del	Nivel de capacitación básico, el cual está orientado a reparación, mantenimiento e instalaciones de equipos acondicionadores de aire	Personal capacitado en técnicas avanzadas como tecnología <i>inverter</i> , eficiencia energética y servicios al cliente, con certificaciones relevantes,
Infraestructura logística	y	Limitada, con herramientas básicas y sin soporte que facilite el desplazamiento eficiente en zonas alejadas del cantón.	Infraestructura optimizada y una logística eficiente que permita mayor rapidez en el desplazamiento y capacidad de respuesta
Alcance del servicio		Enfocado localmente, con poca capacidad para atender clientes en áreas periféricas del cantón o zonas rurales	Ampliación del alcance a todas las zonas del cantón, incluyendo la capacidad para cubrir demandas en zonas más distantes
Reconocimiento marca	de	Baja visibilidad y reconocimiento en la comunidad	Reconocimiento regional, con una imagen de marca fuerte que represente calidad y profesionalismo.
Conciencia sostenibilidad	sobre	Se ha promovido la sostenibilidad en algunas áreas, pero aun la conciencia es baja sobre el impacto energético de los equipos acondicionadores de aire	Aumento de la conciencia sobre eficiencia energética y la sostenibilidad de equipos acondicionadores de aire de uso residencial

Diseño del modelo CANVAS

Creación del modelo de negocio utilizando la metodología CANVAS, que incluirá los segmentos del cliente, propuesta de valor, canales de distribución, relación con los clientes, flujos de ingresos, recursos clave, actividades clave, socios clave y estructura de costo.

Ilustración 2. Lienzo de la "Propuesta de valor"



Ilustración 3. Lienzo de Modelo Canvas

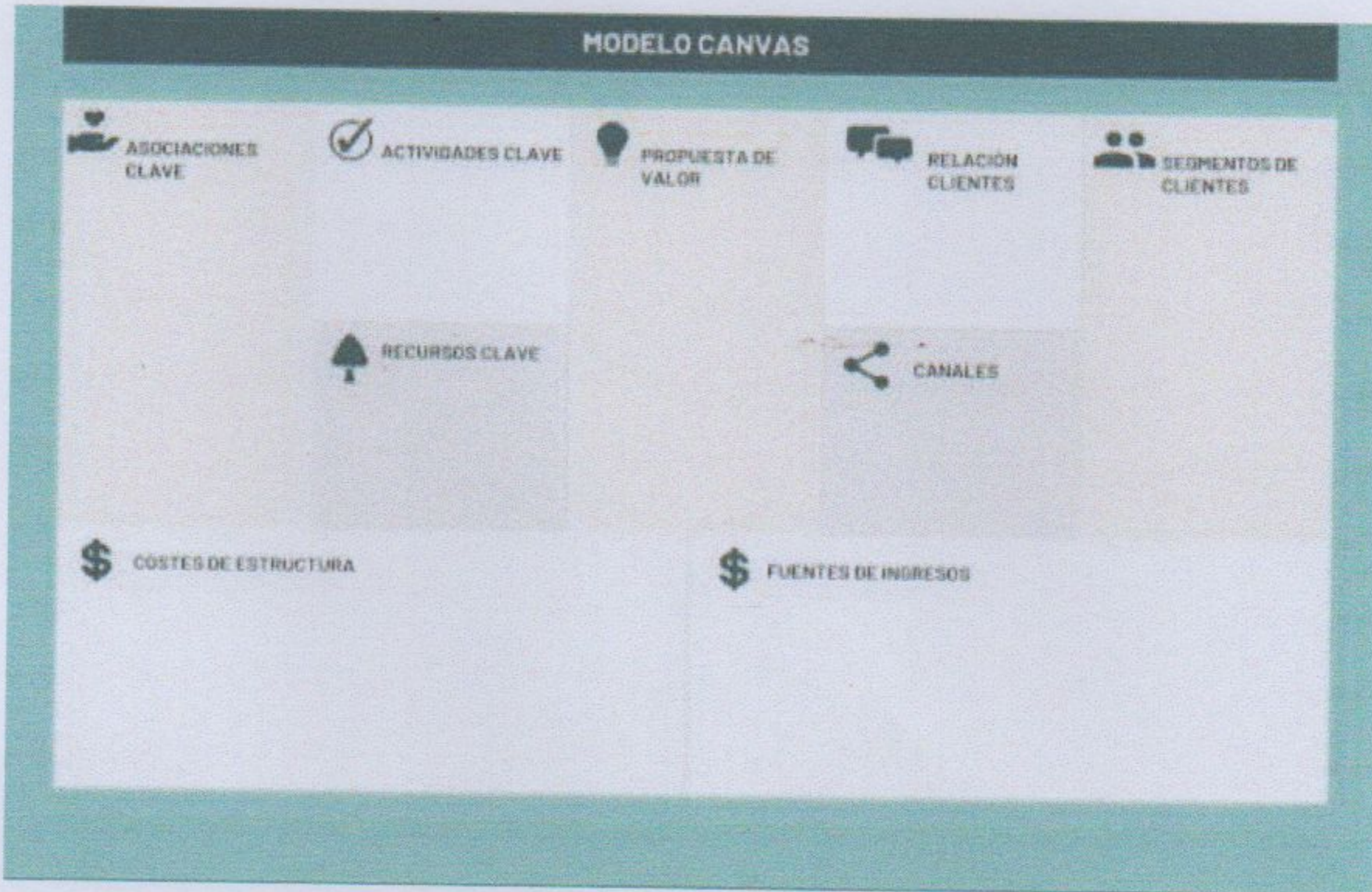
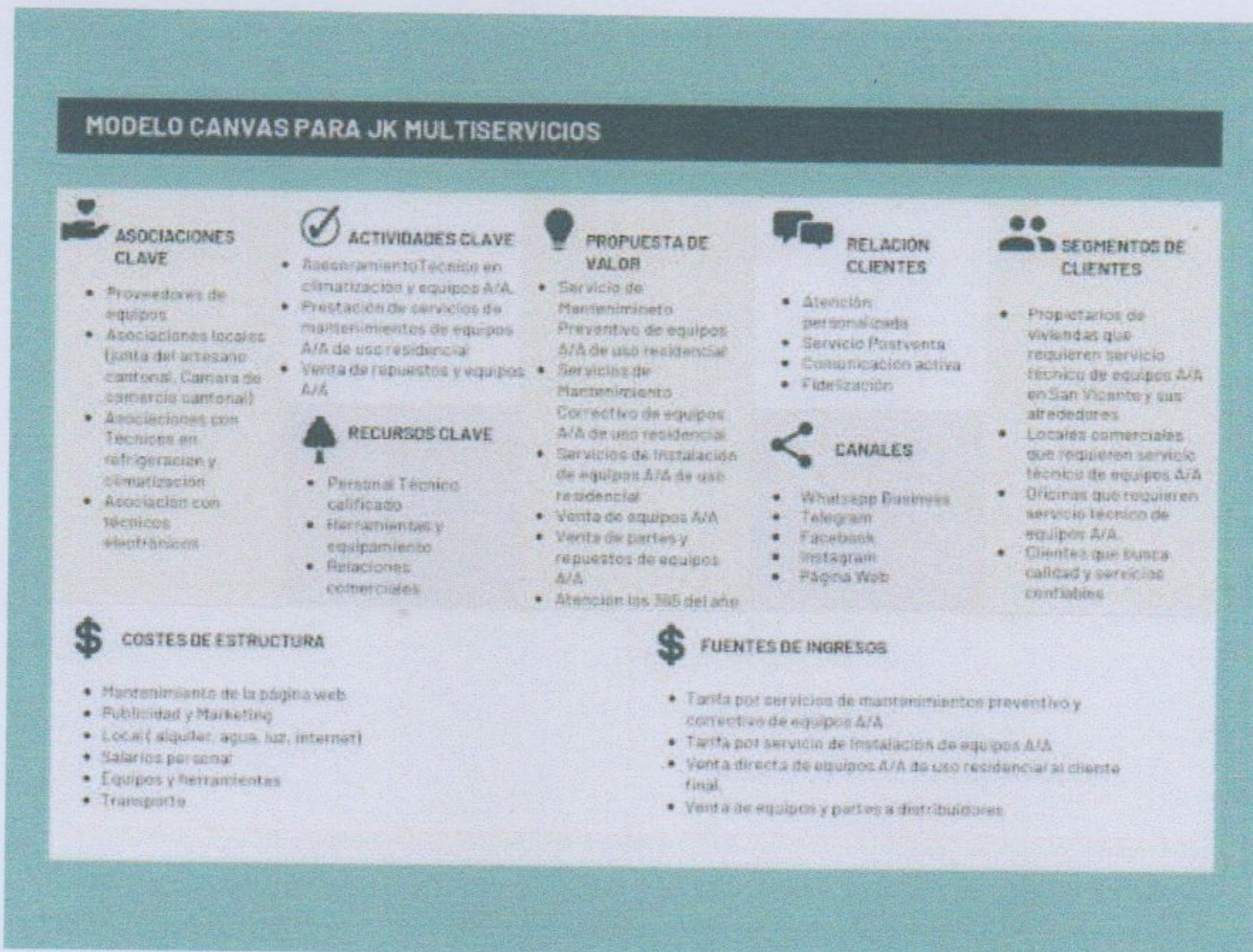


Ilustración 4. Lienzo de Modelo Canvas para JK Multiservicios



Estrategias de diferenciación

Desarrollo de estrategias enfocadas en la innovación tecnológica y la mejora de la calidad del servicio mediante la capacitación constante del equipo técnico

Implementación de KPIs

Los KPIs no solo nos ayudan a evaluar el desempeño actual, sino también a proyectar el crecimiento y mejorar la satisfacción y lealtad de los clientes, lo que contribuye a impulsar la rentabilidad y sostenibilidad del emprendimiento, es por lo que se consideran importante los siguientes KPIs inicialmente:

Satisfacción del Cliente

- Índice de Satisfacción del Cliente (*Customer Satisfaction Score*, CSAT), el cual mide se mide la satisfacción del cliente, solicitando a los clientes que califiquen el servicio en una escala como por ejemplo de 1 a 5, Este indicador nos permite identificar el nivel general de satisfacción y detectar áreas de mejora.

$$CSAT = \left(\frac{\text{Número de repuestas positivas}}{\text{Número total de repuestas}} \right) \times 100$$

- Tasa de Retención de Clientes, es un KPSi que nos indicara el porcentaje de clientes que vuelven a solicitar servicios en un periodo determinado, en la cual una tasa alta nos sugiere una satisfacción y lealtad alta, mientras que una tasa baja nos indicaría que tenemos problemas en la experiencia del cliente.

Tasa de Retención

$$= \left(\frac{\text{Clientes al final del periodo} - \text{Nuevos clientes adquiridos}}{\text{Clientes al inicio del periodo}} \right) \times 100$$

Eficiencia Operativa

- Tiempo Medio de Resolución (*Average Resolution Time*), indicador de tiempo promedio que toma completar un servicio desde el momento en que se recibe la

solicitud hasta que se finaliza el trabajo, para el cual un tiempo corto de resolución de un problema nos indica la eficiencia del tiempo empleado.

$$ART = \frac{\Sigma \text{Tiempo total de resolución}}{\text{Número total de casos resueltos}}$$

- Tasa de Cumplimiento de Citas (*Appointment Fullfillment Rate*), con este indicador mediremos el porcentaje de citas o servicios realizados en la fecha y hora acordada con el cliente. Teniendo un alto cumplimiento nos indica una operación de servicios puntuales y confiables.

$$\text{Tasa de Cumplimiento} = \left(\frac{\text{Número de citas cumplidas}}{\text{Número total de citas programadas}} \right) \times 100$$

Rentabilidad del Negocio

- Margen de Ganancia Bruta, nos permitirá calcular el beneficio obtenido después de deducir los costos directos de los servicios como materiales y mano de obra.

$$\text{Margen de Ganancia Bruta} = \left(\frac{\text{Ingresos Totales} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ingresos Totales}} \right) \times 100$$

- Costo por servicio Realizado, es un indicador que nos concederá medir el costo promedio de realizar un servicio individual, lo que nos permitirá controlar los costos variables y ajustar los precios para mantener la rentabilidad.

$$\text{Costo por Servicio} = \frac{\text{Costo total de operaciones}}{\text{Número total de servicios realizados}}$$

- Tasa de Crecimiento de Ingresos, con este indicador podemos evaluar el crecimiento porcentual de los ingresos en determinados periodos, lo que nos posibilita monitorear la expansión y viabilidad del negocio en el mercado.

Tasa de Crecimiento de Ingresos

$$= \left(\frac{\text{Ingresos en el periodo actual} - \text{Ingresos en el periodo anterior}}{\text{Ingresos en el periodo anterior}} \right) \times 100$$

CONCLUSIONES

- El estudio del arte en el documento proporciona un análisis exhaustivo de los conceptos fundamentales y herramientas utilizadas en la creación de modelos de negocio, centrándose en el caso del emprendimiento JK Multiservicios en San Vicente
- El análisis realizado en la investigación permite conocer e identificar de manera eficientes los resultados, permitiendo establecer cada una de las directrices para tomar decisiones futuras en los negocios dedicados a la actividad de servicio técnico.
- Con el estudio del arte y la aplicación de instrumentos de investigación se obtuvo información relevante, lo que permitirá elaborar una propuesta a largo plazo con la finalidad de mejorar y mantener el servicio técnico en la ciudad de San Vicente.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el análisis de modelos de negocio: Se recomienda ampliar el estudio de modelos de negocio mediante la incorporación de casos similares exitosos, lo que permitirá identificar mejores prácticas y estrategias innovadoras que puedan aplicarse al emprendimiento JK Multiservicios en San Vicente.
- Implementar un sistema de seguimiento y evaluación: Desarrollar un sistema continuo de monitoreo que permita evaluar el impacto de las decisiones tomadas en el negocio de servicio técnico, asegurando que las directrices establecidas se ajusten a las necesidades del mercado y fomenten el crecimiento sostenible.
- Diseñar una propuesta integral a largo plazo: Con base en la información recopilada y analizada, se recomienda elaborar un plan estratégico a largo plazo que no solo mejore los servicios técnicos ofrecidos, sino que también contemple la diversificación de servicios, la fidelización de clientes y la generación de valor agregado en la comunidad de San Vicente.

BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio, G., & Olvera, F. (2023). Metodología para la integración de modelo de negocio en Mypes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8693
- Becerra, E. (2020). El descubrimiento de oportunidades para crear valor a través del emprendimiento e innovación. *Ciencia Digital*, 4(3), 117–137.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i3.1305>
- Carrillo, Y. (2020). Emprendimiento de una microempresa turística (parada turística), en el municipio San Diego, estado Carabobo. *Revista Boliviana de Administración*, 1(1). <https://doi.org/10.33996/reba.v1i1.4>
- Castillo, M., Geldes, C., & Muñoz, V. (2024). Modelo de Negocio - Business Model. *GESTIÓN Y TENDENCIAS*, 6(1). <https://doi.org/10.11565/gesten.v6i1.146>
- Clavijo, C. (2024). *Modelo Canvas: qué es, para qué sirve, cómo se usa y ejemplos*. 04 de Abril de 2024. <https://blog.hubspot.es/sales/modelo-canvas#:~:text=El%20modelo%20Canvas%20es%20una%20herramienta%20ideal%20para%20comprender%20un,c%C3%B3mo%20tu%20empresa%20gana%20dinero.>
- Martínez, L., Ripollés, M., & Blesa, A. (2020). Una propuesta didáctica para la creación de microempresas. La Escuela para Emprender. *Revista Internacional de Organizaciones*, 24. <https://doi.org/10.17345/rio24.273-297>
- Perea, J. (2008). LA ENTREVISTA EN LAS ORGANIZACIONES: Una perspectiva psicológica para su clasificación y aplicación. *Revista IIPSI*, 11, 227–244.
- Roa, Y. (2023). Modelo de negocio Canvas: Qué es y cómo usarlo. *Semrush Blog*.
- Argüelles Pascual, V., Hernández Rodríguez, A. A., & H. Palacios, R. (2021). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de La Escuela Superior de Huejutla*, 9(17). <https://doi.org/10.29057/esh.v9i17.6701>
- Clavijo, C. (2024). Qué es un modelo de negocios: definición, tipos y cómo crearlo. <https://blog.hubspot.es/sales/modelo-negocio#:~:text=de%20negocios%20son%3A-.Modelo%20de%20negocios%3A,a%20las%20necesidades%20del%20mercado.>
- Condori Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. *Acta Académica*, 1–16.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

- del Río, O. (2011). El proceso de investigación: etapas y planificación de la investigación Este documento debe citarse como aparece a continuación. In La investigación en comunicación. Métodos y técnicas en la era digital.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez Mildred, & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico.
<http://riem.facmed.unam.mx/index.php/riem/article/view/430/397>
- González, J., Juliao, D., & Mejía, C. (2021). Retos en los modelos de negocio: una perspectiva latinoamericana.
<https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/9666/9789587892833%20eRetos%20en%20los%20modelos%20de%20negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutama, M., & Jiménez, P. (2019). El emprendimiento y su evolución como alternativa laboral en el contexto latinoamericano: una revisión de literatura. Universidad de Cuenca.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31772/1/EL%20EMPREDIMIENTO%20Y%20SU%20EVOLUCI%C3%93N%20COMO%20UNA%20ALTERNATIVA%20LABORA.pdf>
- Lugo, Z. (2020). Diferencia entre población y muestra - Diferenciador. Diferenciador.
<https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio>
- Cobas, L., Romeu, A., & Macías, Y. (2010). Revista electrónica Ciencia e innovación tecnológica en el deporte.
- Matiz & Asociados. (2013). Modelos de negocio – Conceptos.
<https://www.matizyassociados.com/conceptos-modelos-de-negocio/>
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (2011). El cuestionario y la entrevista. In UOC Universitat Oberta de Catalunya.
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, 82, 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Uribe, V., Vásquez, J., Camacho, J., Díaz, J., Rodríguez, J., Rodríguez, C., & Roa, C. (2021). Manual del emprendedor: la caja de herramientas para crear tu modelo y

plan de negocios. In A. Guerrero Pirateque (Ed.), Manual del emprendedor: la caja de herramientas para crear tu modelo y plan de negocios. Editorial Uniagustiniana.
<https://doi.org/10.28970/9789585498648>

ANEXO

GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

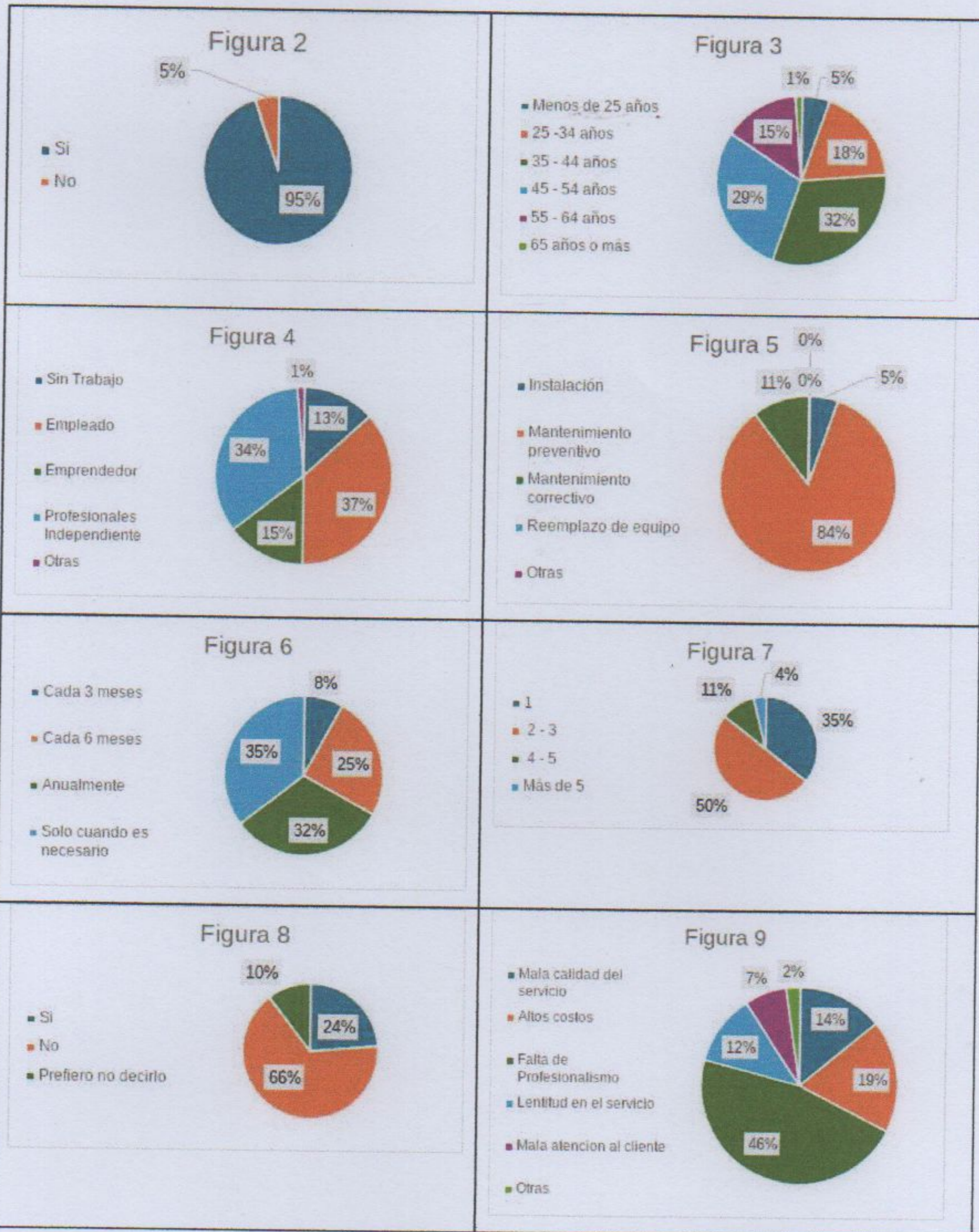


Figura 10



Figura 11

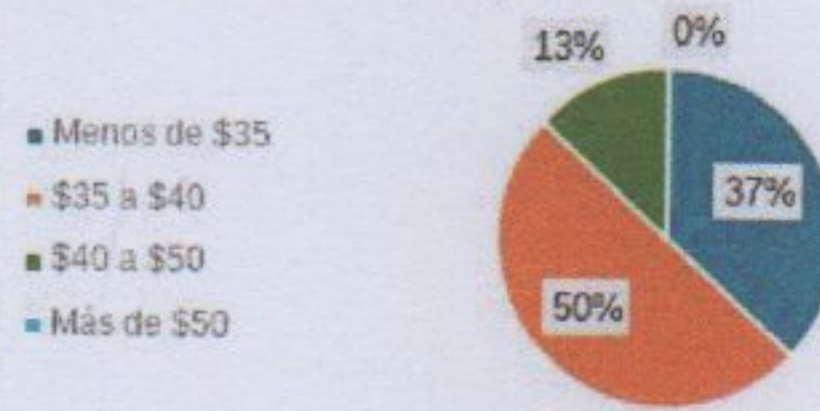


Figura 12

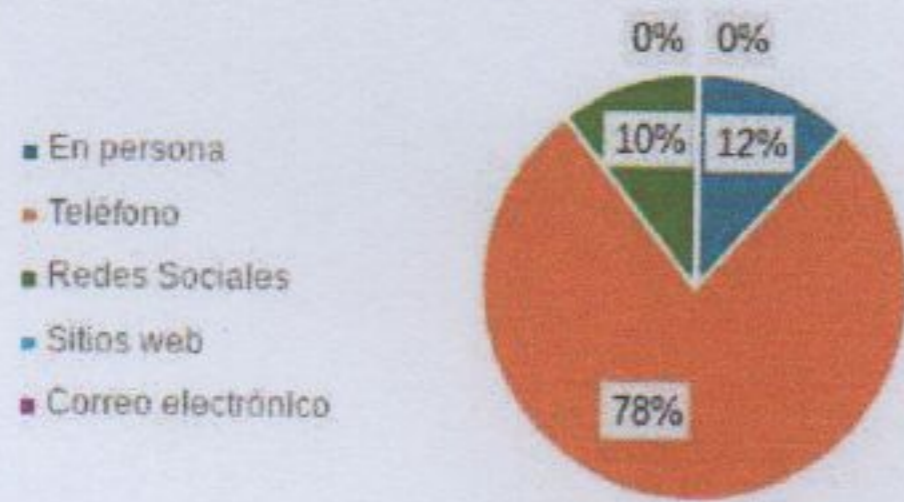


Figura 13

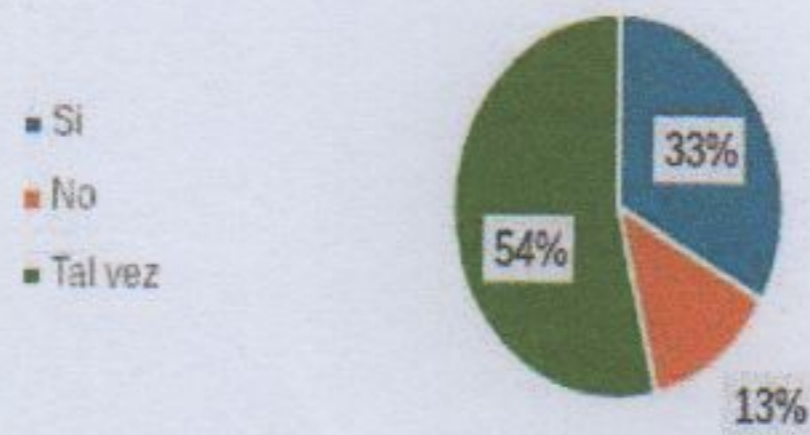


Figura 14

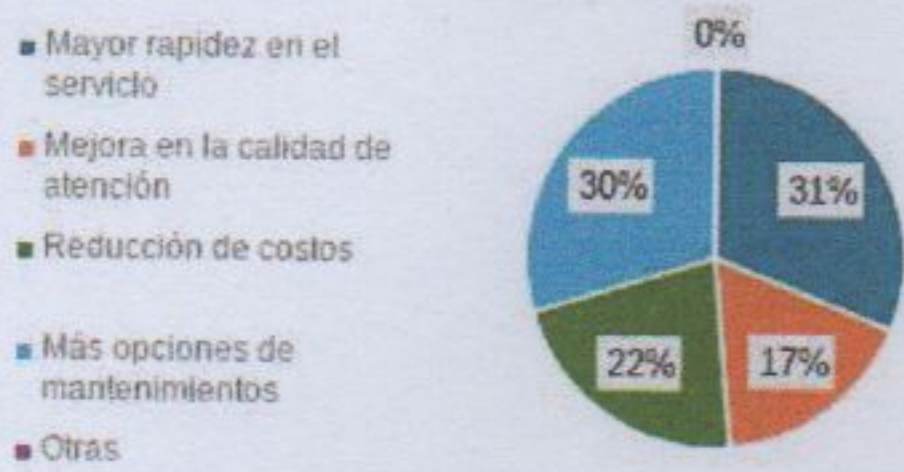


Figura 15

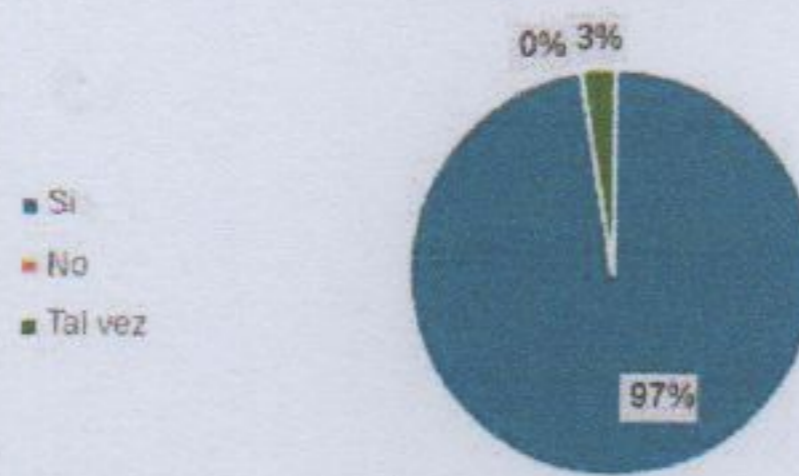
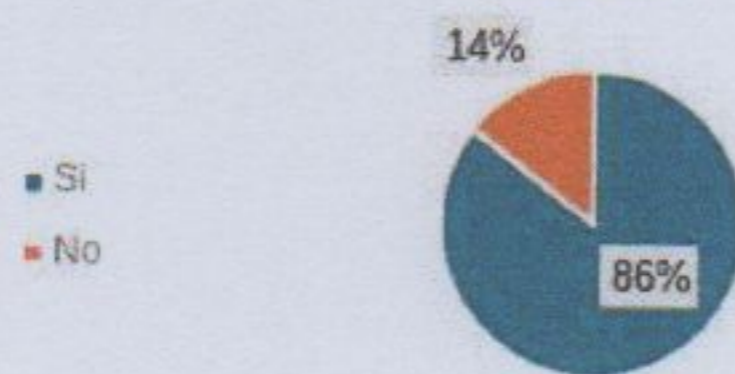


Figura 16



ENCUESTAS Y ENTREVISTAS
 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 (CUESTIONARIO EN FORMS PARA ENCUESTA EN ANEXO)



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
 EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 BAHIA DE CARAQUEZ

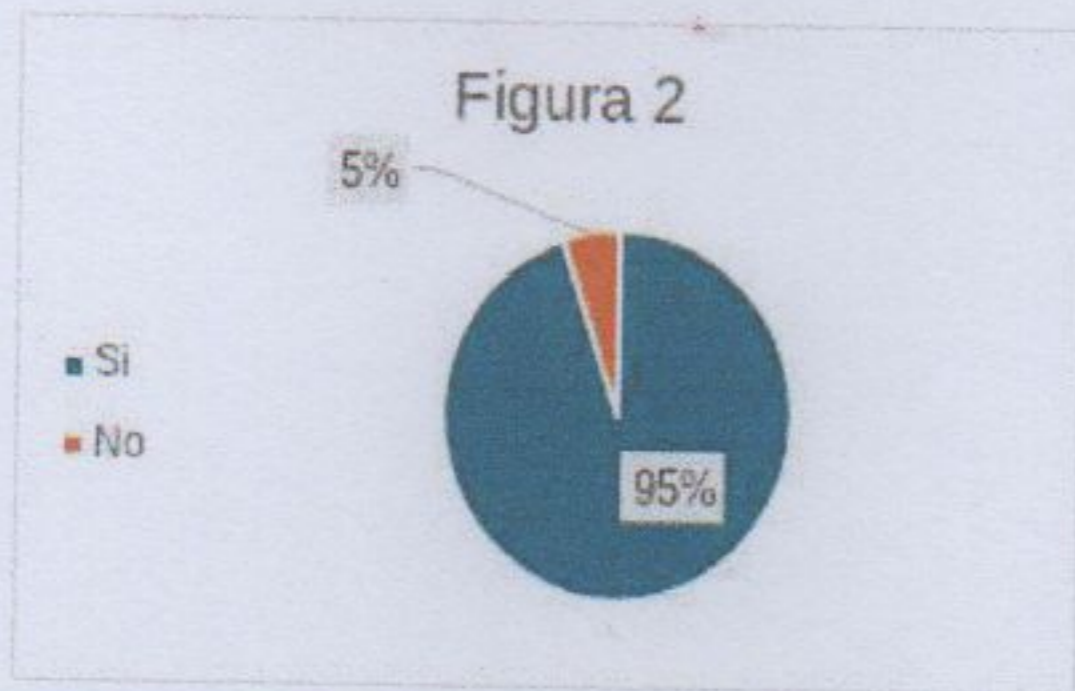
Con el propósito de mejorar los servicios técnicos ofrecidos por JK Multiservicios, hemos llevado a cabo una encuesta dirigida a nuestros clientes y potenciales usuarios en el cantón San Vicente.

La encuesta realizada por JK Multiservicios recopiló información sobre las necesidades y satisfacción de los clientes respecto a los servicios técnicos de acondicionadores de aire. Los resultados ayudarán a identificar áreas de mejora, solucionar frustraciones y diseñar estrategias para ofrecer servicios de mayor calidad, eficiencia e innovación.

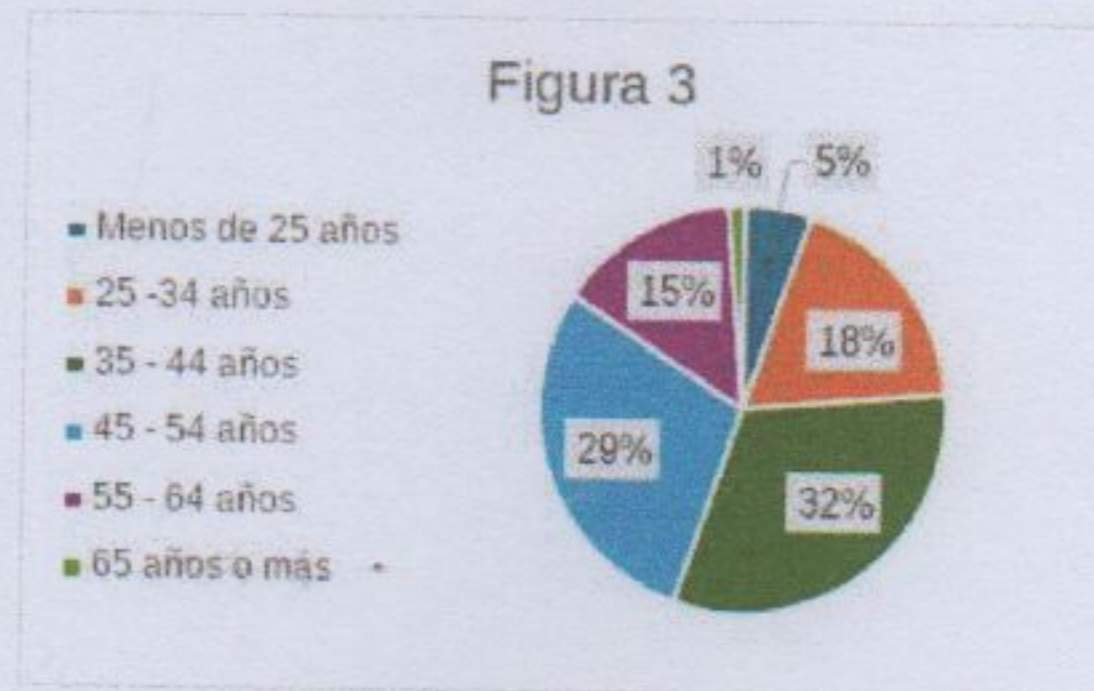
<p>¿Usted es cliente de JK Multiservicios?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	<p>¿Edad?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menos de 25 años - 25 – 34 años - 35 – 44 años - 45 – 54 años - 55 – 64 años - 65 años o más
<p>¿Ocupación?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sin trabajo - Empleado - Emprendedor - Profesional independiente - Otras 	<p>¿Qué tipo de servicio técnico de equipos acondicionadores de aire necesita más frecuentemente?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación - Mantenimiento preventivo (Limpieza) - Mantenimiento correctivo (Reparaciones) - Reemplazo de equipo - Otras
<p>¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento preventivo a su equipo acondicionador de aire?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cada 3 meses - Cada 6 meses - Anualmente - Solo cuando es necesario 	<p>¿Cuántos equipos acondicionadores de aire tiene en su hogar o negocio?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 – 3 - 4 – 5 - Más de 5
<p>¿Ha tenido alguna experiencia negativa con servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Prefiero no decirlo 	<p>¿Si ha tenido experiencias negativas, ¿cuál fue la principal razón? (Seleccione todas las que considere)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mala calidad del servicio - Altos costo - Falta de profesionalismo - Lentitud en el servicio

	<ul style="list-style-type: none"> - Mala atención al cliente - Otras
<p>¿Qué aspectos considera más importantes en un servicio técnico de equipos acondicionadores de aire?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Precio justo - Rapidez - Profesionalismo - Atención personalizada - Garantía del servicio - Otros 	<p>¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un mantenimiento preventivo de alta calidad para su equipo acondicionador de aire?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menos de \$35 - \$35 a \$40 - \$40 a \$50 - Más de \$50
<p>¿Cómo prefiere contactar y contratar servicios técnicos?</p> <ul style="list-style-type: none"> - En persona - Teléfono - Redes Sociales - Sitios web - Correo electrónico 	<p>¿Estaría interesado en un plan de mantenimiento preventivo a un costo mensual fijo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Tal vez
<p>¿Qué mejoras le gustaría ver en los servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire que contrata?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayor rapidez en el servicio - Mejora en la calidad de atención al cliente - Reducción de costos - Más opciones de mantenimiento preventivo - Otras 	<p>Si usted ha accedió a los servicios técnicos de JK Multiservicios, responda la siguiente pregunta:</p> <p>¿Recomendaría nuestros servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire a sus amigos y familiares?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Tal vez
<p>¿Le gustaría recibir más información sobre nuestros servicios y promociones?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	

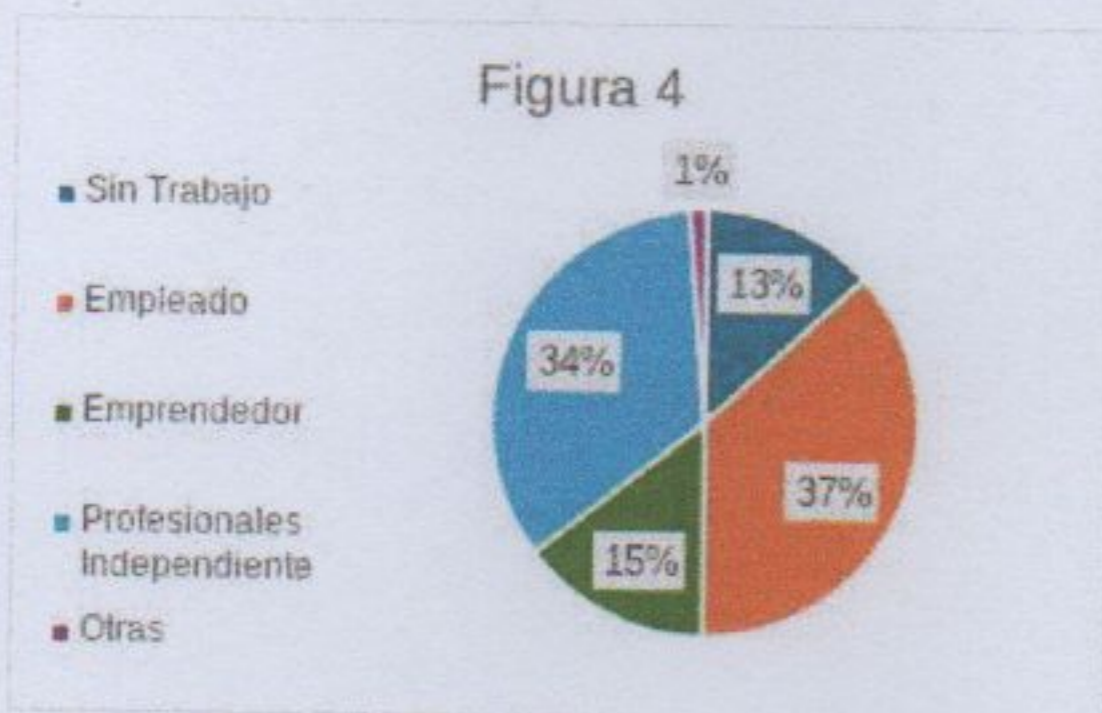
¿Usted es cliente de JK Multiservicios?



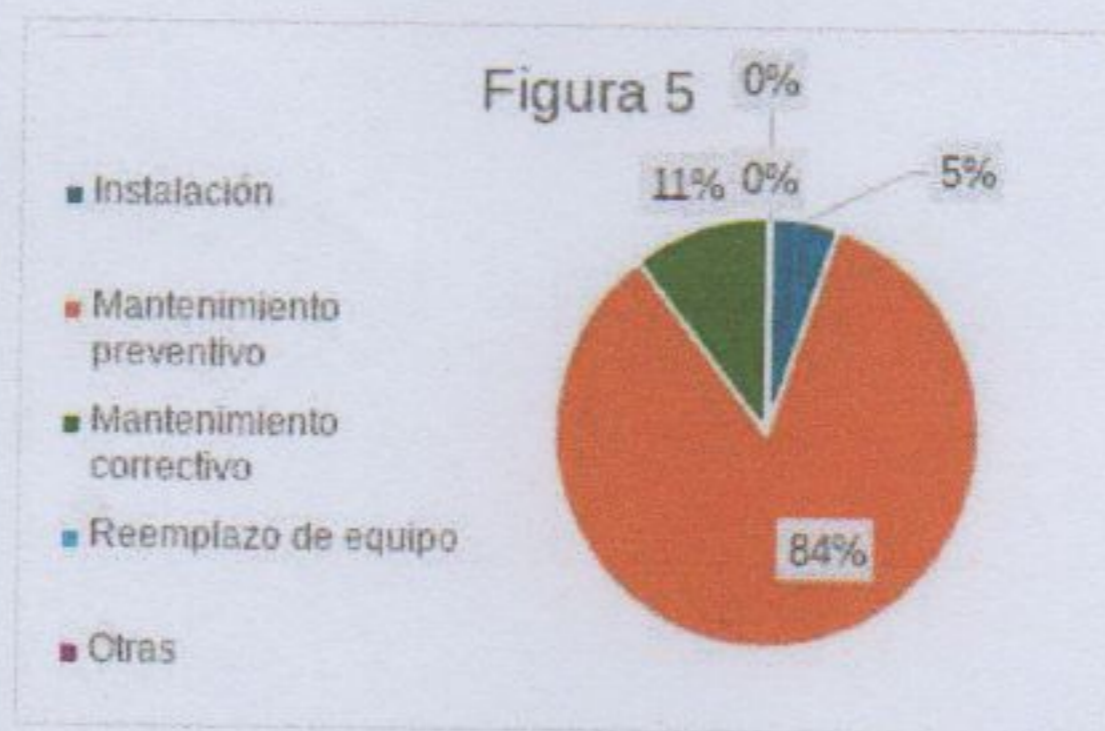
¿Edad?



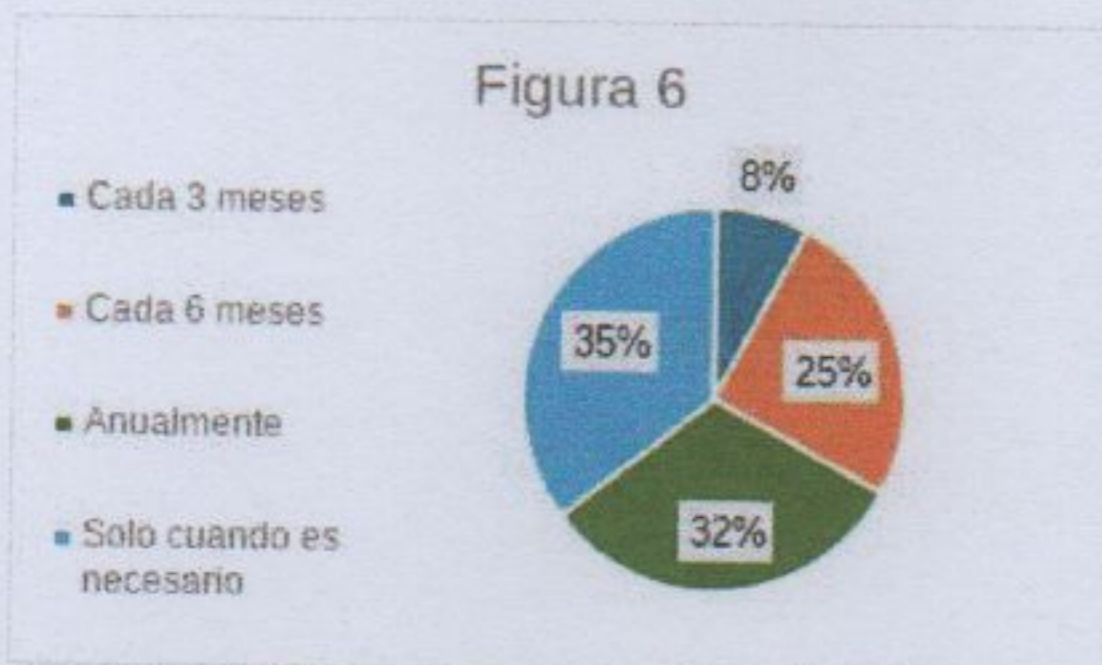
¿Ocupación?



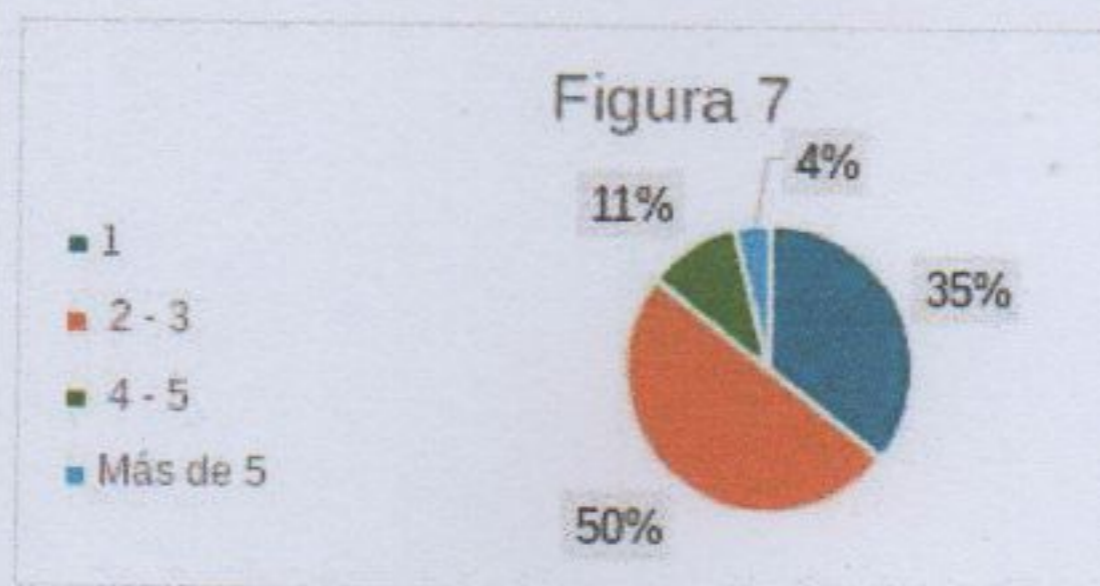
¿Qué tipo de servicio técnico de equipos acondicionadores de aire necesita más frecuentemente?



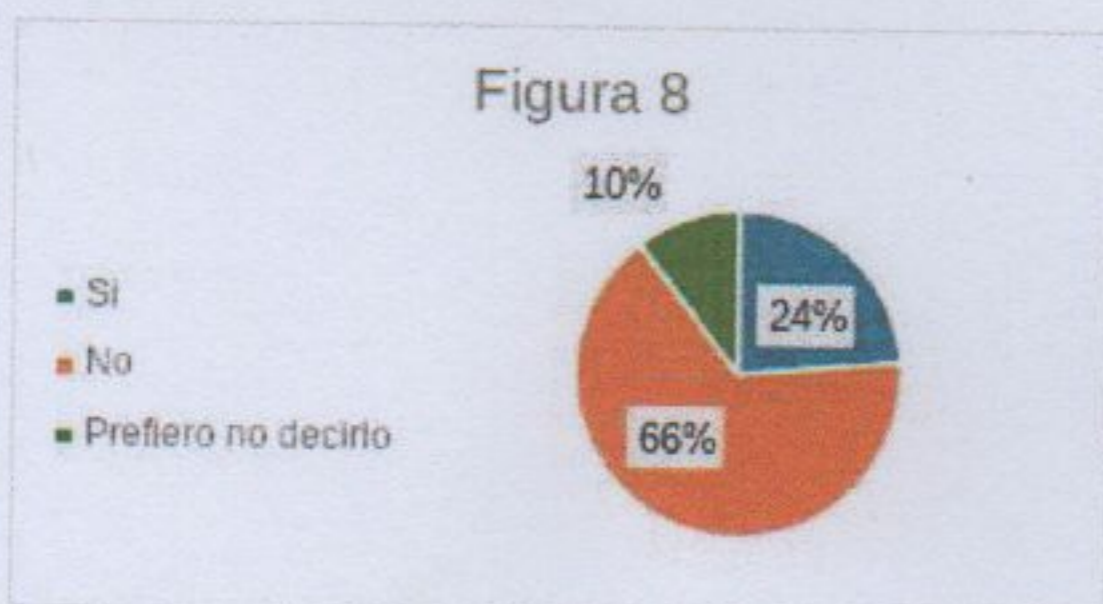
¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento preventivo a su equipo acondicionador de aire?



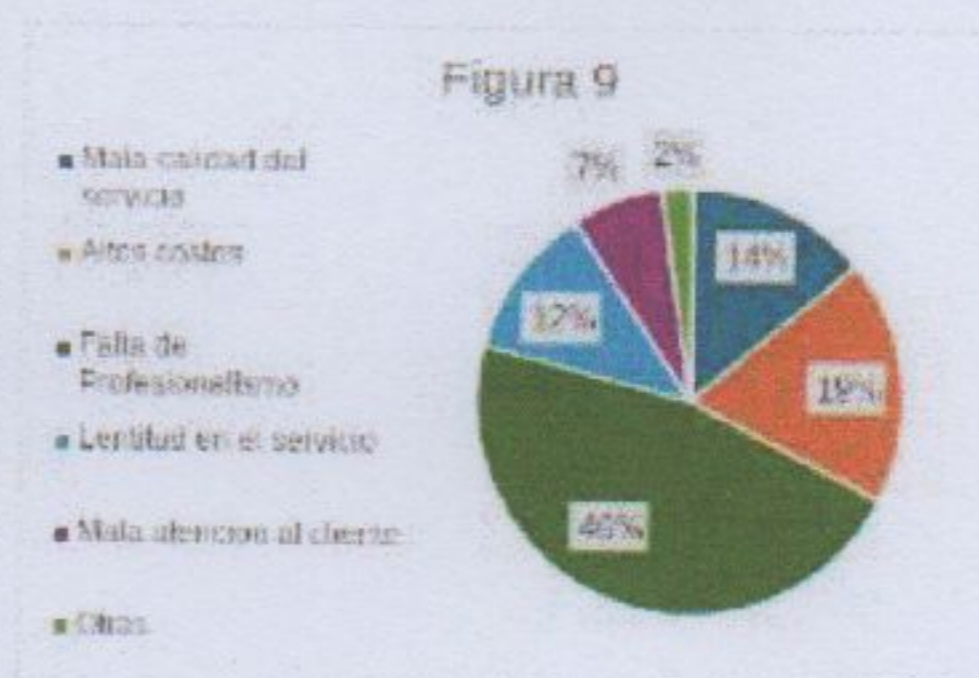
¿Cuántos equipos acondicionadores de aire tiene en su hogar o negocio?



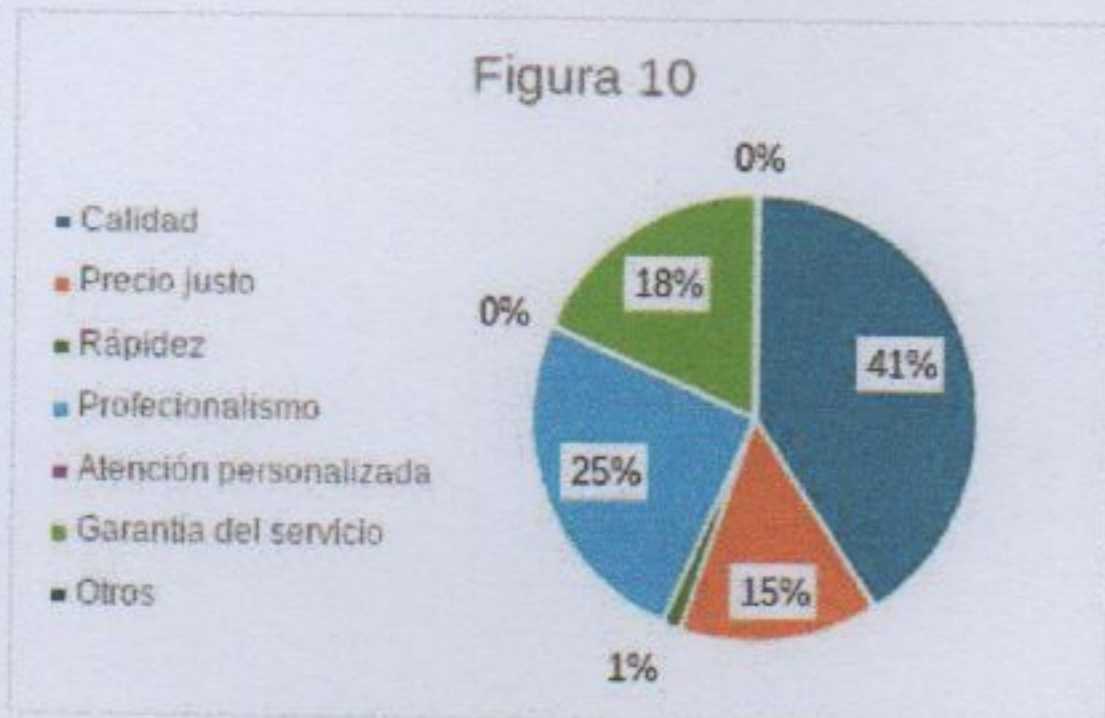
¿Ha tenido alguna experiencia negativa con servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire?



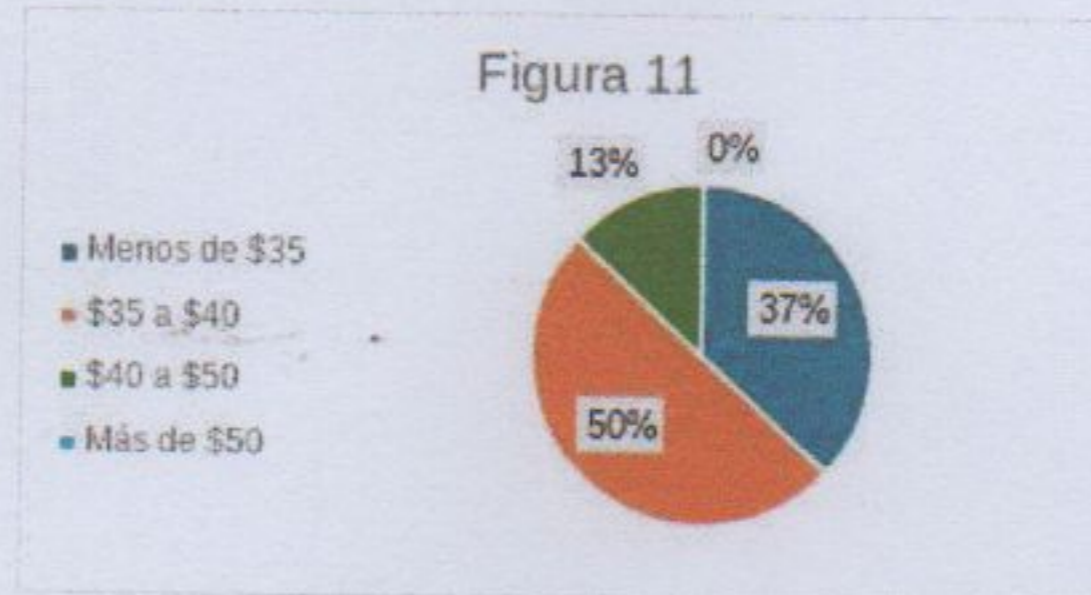
¿Si ha tenido experiencias negativas, ¿cuál fue la principal razón? (Seleccione todas las que considere)



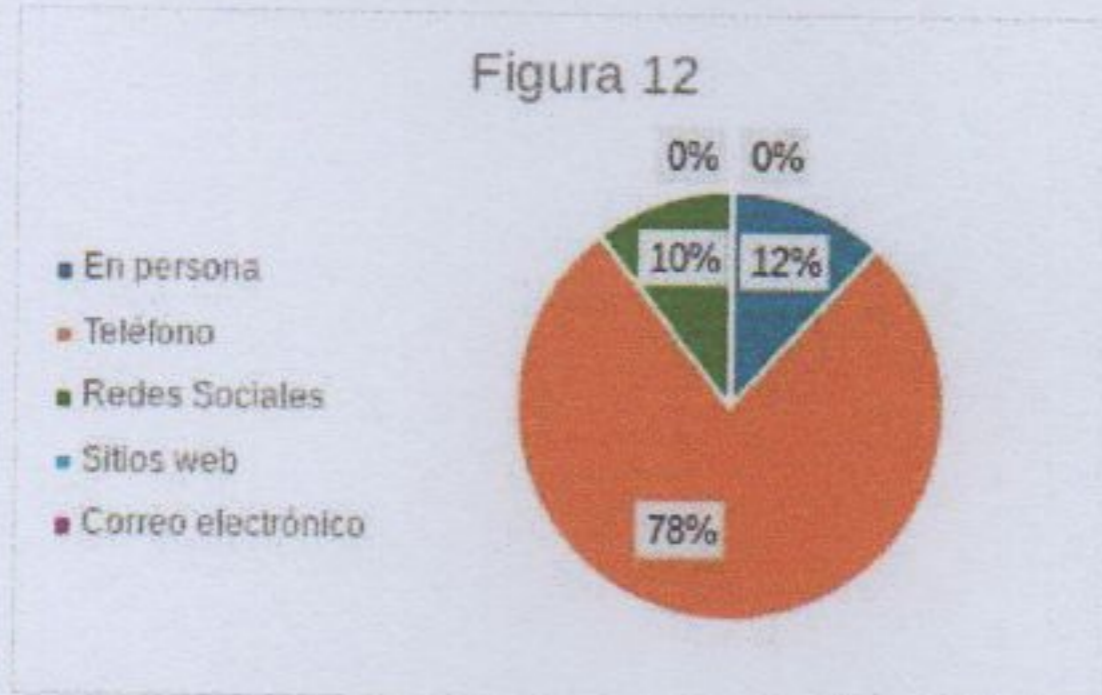
¿Qué aspectos considera más importantes en un servicio técnico de equipos acondicionadores de aire?



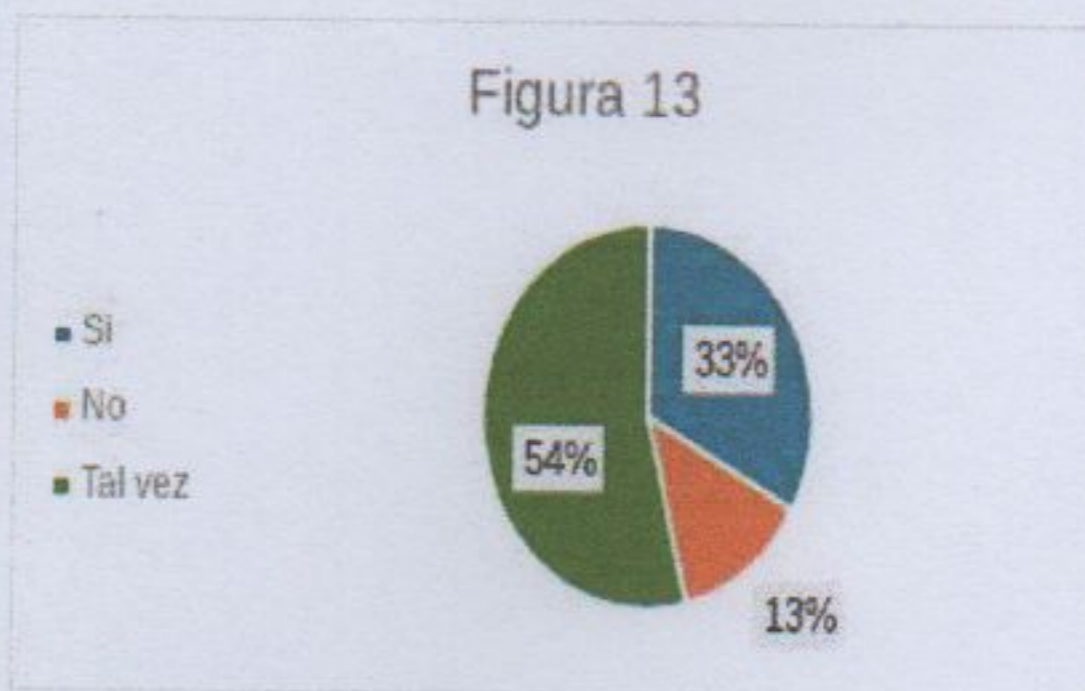
¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un mantenimiento preventivo de alta calidad para su equipo acondicionador de aire?



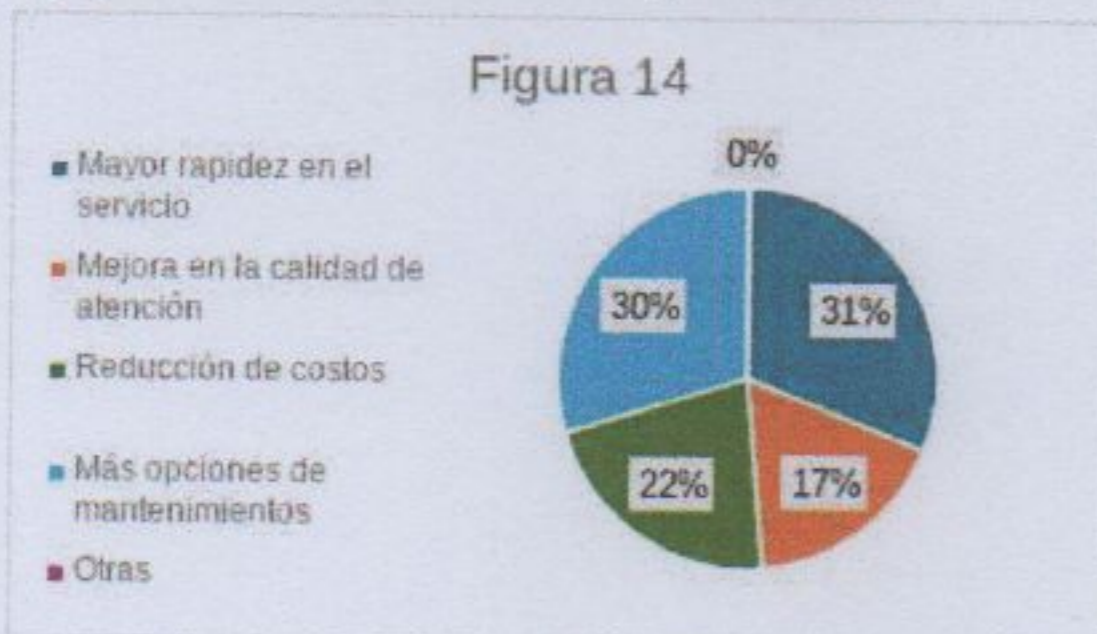
¿Cómo prefiere contactar y contratar servicios técnicos?



¿Estaría interesado en un plan de mantenimiento preventivo a un costo mensual fijo?

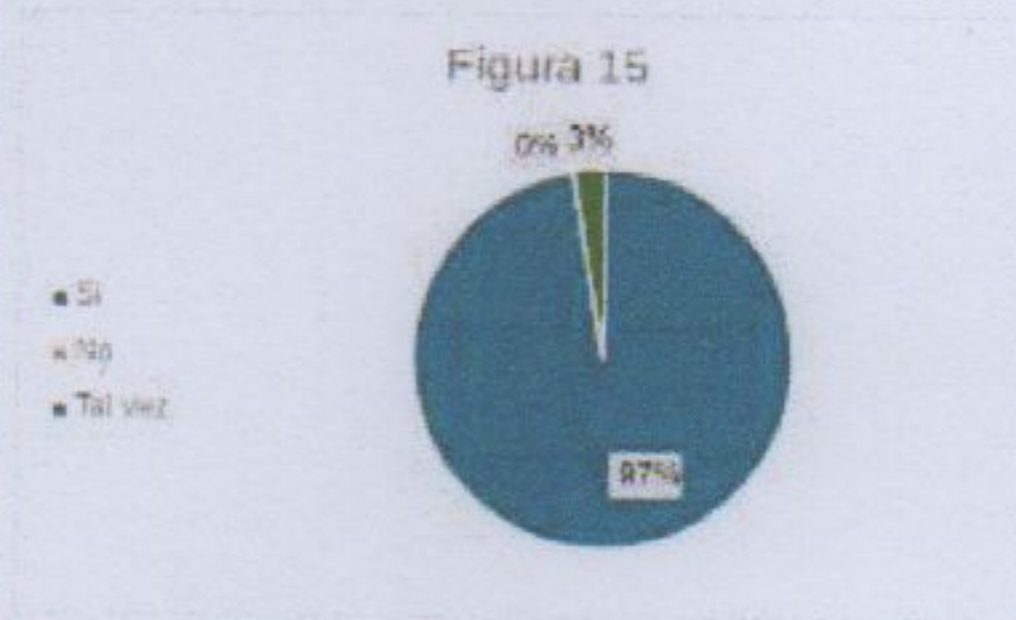


¿Qué mejoras le gustaría ver en los servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire que contrata?

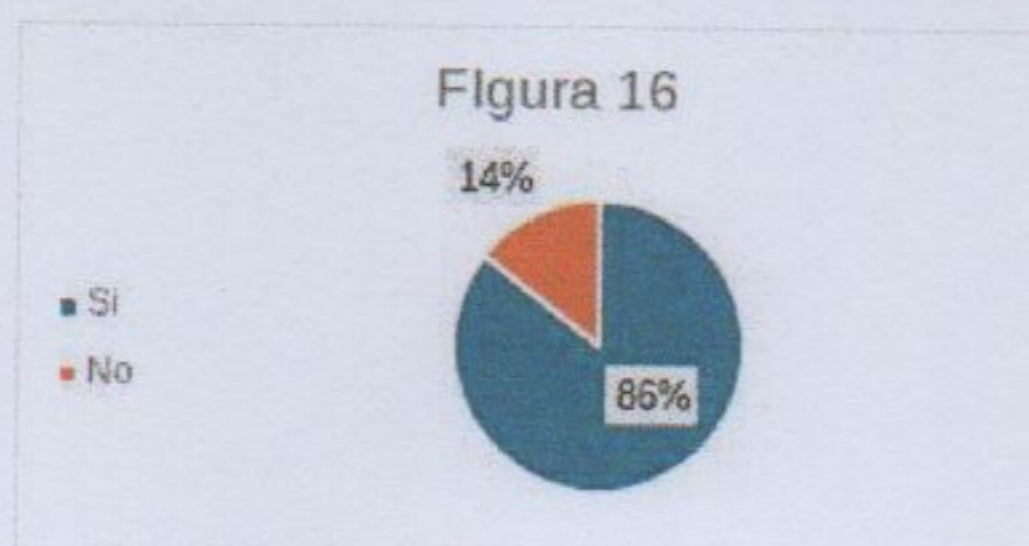


Si usted ha accedió a los servicios técnicos de JK Multiservicios, responda la siguiente pregunta:

¿Recomendaría nuestros servicios técnicos de equipos acondicionadores de aire a sus amigos y familiares?




¿Le gustaría recibir más información sobre nuestros servicios y promociones?





UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 BAHIA DE CARAQUEZ

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

 <p>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 BAHIA DE CARAQUEZ</p>	
<p>Con el objetivo de comprender las necesidades y percepciones de los clientes en relación con los servicios técnico que son ofrecidos por JK Multiservicios, solicitamos su valiosa colaboración respondiendo a esta entrevista. La información recopilada nos permitirá identificar los factores que influyen en la elección y satisfacción de los servicios de acondicionadores de aire enfocándonos en mejorar la calidad de nuestras soluciones</p> <p>Objetivo del estudio: Proponer estrategias efectivas que fortalezcan la calidad y competitividad de los servicios técnicos brindados por el emprendimiento JK Multiservicios, asegurando una experiencia positiva para los clientes y optimizando la eficiencia operativa en el cantón San Vicente y sus alrededores.</p>	
<p>Preguntas 1</p> <p>¿Qué servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial considera esenciales?</p>	<p>Pregunta 2</p> <p>¿Cuáles son sus principales frustraciones actuales con los servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial?</p>
<p>Pregunta 3</p> <p>¿Qué empresa considera competidoras y por qué?</p>	<p>Pregunta 4</p> <p>¿Qué aspecto valora más al elegir un proveedor de servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial?</p>
<p>Pregunta 5</p> <p>¿Qué habilidades considera necesarias para ofrecer un servicio de técnico de acondicionadores de aire de uso residencial sea excelente?</p>	<p>Pregunta 6</p> <p>¿Qué recursos cree que son imprescindibles para competir en el mercado de servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial?</p>
<p>Pregunta 7</p> <p>Ha tenido alguna experiencia positiva con un servicio técnico de acondicionadores de aire de uso residencial similar</p>	<p>Pregunta 8</p> <p>¿Qué le motivo a elegir nuestros servicios de técnicos de acondicionadores de aire de uso residencial sobre los otros disponibles en el mercado?</p>

Pregunta 9

¿Cómo evalúa la calidad del servicio de técnico de acondicionadores de aire de uso residencial recibido en el pasado?

Pregunta 10

¿Qué innovaciones te gustaría ver en el sector de servicios de técnico de acondicionadores de aire de uso residencial?

1. ¿El personal técnico de JK Multiservicios llegó a tiempo según lo acordado?
2. ¿Recomendaría los servicios de JK Multiservicios a otras personas? ¿Por qué?
3. ¿Qué mejoras sugeriría para que los servicios técnicos de JK Multiservicios fueran más efectivo?