



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN,**

**FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**SEPTIEMBRE 2019 – FEBRERO 2020**

**EMPRENDIMIENTO**

**PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Implementación de una empresa de servicios variados para los hogares “house services”**

**EGRESADA:**

**Martínez Escobar Diana Carolina**

**TUTOR:**

**Ing. Fabián Toscano Ruíz, MAE**

**AÑO 2020**

## INDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE TABLAS .....	3
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	4
RESUMEN .....	5
INTRODUCCION .....	6
CAPITULO I. IDEA DE NEGOCIO .....	8
1.1. Descripción de la idea de negocio .....	8
1.2. Fundamentación teórica de la idea de negocio .....	9
1.3. Estudio de mercado .....	20
CAPITULO II. DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL EMPRENDIMIENTO .....	34
2.1. Descripción del emprendimiento .....	34
2.2. Fundamentación gerencial del emprendimiento .....	46
2.3. Estructura organizacional y funcional .....	49
CAPITULO III. MODELO DE NEGOCIO .....	51
3.1. Modelo Canvas del emprendimiento .....	51
3.2. Segmento de mercado .....	52
3.3. Productos y servicios como propuesta de valor .....	53
3.4. Canales de comercialización .....	55
3.5. Relación con los clientes .....	56
3.6. Fuente de ingresos .....	57
3.7. Activos para el funcionamiento del negocio .....	57
3.8. Actividades claves .....	59
3.9. Red de socios .....	60
3.10. Estructura de costos .....	63
CAPITULO IV. ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD DEL EMPRENDIMIENTO .....	64
4.1. Factibilidad técnica .....	64
4.2. Factibilidad financiera .....	68
4.3. Factibilidad operativa .....	77
4.4. Factibilidad ambiental .....	79
4.5. Factibilidad social .....	79
CONCLUSIONES .....	80
RECOMENDACIONES .....	81

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	82
ANEXOS .....	84

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿En qué sector de la ciudad habita? .....	23
Tabla 2. Usted vive en: .....	24
Tabla 3. ¿Se le presentan frecuentemente imprevistos en su domicilio que requieran un servicio técnico especializado? .....	25
Tabla 4. De los siguientes servicios, ¿cuál es el que ha solicitado con mayor frecuencia? .....	26
Tabla 5. ¿Conoce usted una empresa que brinde varios servicios técnicos para el hogar? .....	27
Tabla 6. ¿Mediante qué medio logra usted contactar el servicio técnico? .....	28
Tabla 7. ¿Considera apropiado que se implemente una empresa que brinde todos los servicios para el hogar? .....	29
Tabla 8. ¿Le gustaría recibir un servicio de cotización previa? .....	30
Tabla 9. ¿A través de que medio le gustaría conocer información de los servicios ofrecidos? ..	31
Tabla 10. ¿Cuál sería la razón más importante por la que contrataría el servicio técnico? .....	32
Tabla 11. Análisis de la competencia .....	33
Tabla 12. Servicio de gasfitería .....	37
Tabla 13. Servicio técnico eléctrico .....	38
Tabla 14. Servicio de pintura .....	39
Tabla 15. Servicio de carpintería .....	40
Tabla 16. Servicio de cerrajería .....	41
Tabla 17. Servicio de jardinería .....	42
Tabla 18. Servicio de electrodomésticos .....	43
Tabla 19. Servicio de albañilería .....	44
Tabla 20. Servicio de techado .....	45
Tabla 21. Descripción de los puestos de trabajo .....	50
Tabla 22. Activos del negocio .....	57
Tabla 23. Inversión inicial .....	68
Tabla 24. Cargos .....	69
Tabla 25. Beneficios sociales .....	69
Tabla 26. Amortización de la deuda .....	70
Tabla 27. Depreciación .....	72
Tabla 28. Ventas en unidades mensuales .....	72
Tabla 29. Ventas en unidades anuales .....	72
Tabla 30. Ventas anuales en dólares .....	73
Tabla 31. Papelería y suministros .....	73
Tabla 32. Limpieza .....	74
Tabla 33. Gastos administrativos .....	74
Tabla 34. Flujo de caja .....	74
Tabla 35. Recuperación de la inversión .....	75
Tabla 36. Matriz resumen de indicadores financieros .....	76

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Definición de hogar .....	10
Ilustración 2. Vivienda.....	11
Ilustración 3. Mantenimiento eléctrico .....	12
Ilustración 4. Mantenimiento de electrodomésticos .....	14
Ilustración 5. Servicio de limpieza .....	15
Ilustración 6. Fontanería .....	17
Ilustración 7. Albañilería.....	17
Ilustración 8. Pintura .....	18
Ilustración 9. Carpintería.....	19
Ilustración 10. ¿En qué sector de la ciudad habita? .....	23
Ilustración 11. Usted vive en: .....	24
Ilustración 12. ¿Se le presentan frecuentemente imprevistos en su domicilio que requieran un servicio técnico especializado? .....	25
Ilustración 13. De los siguientes servicios, ¿cuál es el que ha solicitado con mayor frecuencia? .....	26
Ilustración 14. ¿Conoce usted una empresa que brinde varios servicios técnicos para el hogar? .....	27
Ilustración 15. ¿Mediante qué medio logra usted contactar el servicio técnico? .....	28
Ilustración 16. ¿Considera apropiado que se implemente una empresa que brinde todos los servicios para el hogar?.....	29
Ilustración 17. ¿Le gustaría recibir un servicio de cotización previa? .....	30
Ilustración 18. ¿A través de que medio le gustaría conocer información de los servicios ofrecidos?.....	31
Ilustración 19. ¿Cuál sería la razón más importante por la que contrataría el servicio técnico?.....	32
Ilustración 20. Isologotipo.....	35
Ilustración 21. Misión.....	46
Ilustración 22. Visión .....	46
Ilustración 23. Política de calidad .....	47
Ilustración 24. FODA.....	48
Ilustración 25. Organigrama .....	49
Ilustración 26. Lienzo Canvas .....	51
Ilustración 27. Página web .....	55
Ilustración 28. Localización del negocio .....	65
Ilustración 29. Diseño de la oficina de servicio al cliente .....	66
Ilustración 30. Proceso de gestión de plataforma web .....	77
Ilustración 31. Proceso de servicio al cliente a domicilio .....	78

## **RESUMEN**

El presente proyecto es el resultado de una iniciativa emprendedora que busca explotar las bondades del comercio virtual basado en plataformas de servicios. Lo antes mencionado obedece a que hoy en día en los hogares se carece de tiempo para dar soluciones inmediatas a una serie de problemáticas que se presentan y en la mayoría de los casos son fortuitas. Como alternativa de solución ante esta problemática se diseña este proyecto denominado House Services, que está orientado a dar soluciones integrales a problemas exclusivos del hogar, ya sea con electrodomésticos, pintura, albañilería, gasfitería, cerrajería, carpintería, jardinería, entre otros. La idea de negocio se ha validado con la metodología Canvas y su contexto de mercado objetivo es la Ciudad de Babahoyo. Los análisis de factibilidad son positivos y estimulan la acción de aprovechar esta oportunidad de negocio.

Palabras claves: Emprendimiento – Servicios – Metodología Canvas - Hogares

## **INTRODUCCION**

Los hogares son la estructura que cobija a las familias, pero para que estos sean funcionales requieren atención y dedicación de tiempo para dar el mantenimiento preventivo y correctivo pertinente. Este proyecto de emprendimiento brinda la oportunidad para que los jefes de hogar puedan dar soluciones a los problemas que se presentan respecto a: jardinería, electricidad, techado, gasfitería, albañilería, electrodomésticos, etc. Mediante esta idea de negocio se genera una propuesta de valor para los hogares, la misma que consiste en concentrar en un solo lugar varios servicios y así las personas con una sola llamada acceden a todos los servicios ofertados en el menor tiempo posible.

En el capítulo I se detalla los resultados de la investigación de mercado respecto a la idea de negocio antes detallada, estableciendo que el 100% de los encuestados ven favorable la implementación de este negocio.

En el capítulo II se establece la planificación estratégica del emprendimiento, que sirve de fundamento para la gerencia pueda guiar adecuadamente el negocio.

En el capítulo III se valida la idea de negocio mediante la metodología Canvas, llegando a tener un lienzo estratégico para el accionar del negocio.

En el capítulo IV se evalúan las factibilidades y se establece que técnicamente es factible, debido a que es un negocio virtual de servicios y los elementos materiales para su implementación están en el mercado local. Financieramente también es factible por

tener una tasa de retorno del 74% y se recupera la inversión antes de los tres años. Ambientalmente no hay efectos negativos y socialmente genera empleo, y ayuda en la satisfacción de necesidades domesticas de una forma diferente y ágil.

## **CAPITULO I. IDEA DE NEGOCIO**

### **1.1. Descripción de la idea de negocio**

En los hogares ocurren imprevistos con regularidad que están relacionados con mal funcionamiento de electrodomésticos, mal funcionamiento de sistema eléctrico o de agua, averías de techos, entre otros, y en la mayoría de los casos generan insatisfacción a los integrantes de la familia, ya que no se cuenta con la información oportuna de técnicos o el tiempo necesario para realizar personalmente dichos arreglos. Dentro de un hogar común, existen una serie de elementos que continuamente requieren mantenimiento y también existen otros elementos que se incorporan, como por ejemplo un aire acondicionado nuevo, un nuevo closet, un jardín, etc. Mediante este proyecto se propone un negocio basado en la entrega de servicios variados para el hogar, que responda directamente a dar soluciones inmediatas en las siguientes áreas: Gasfitería, Instalaciones eléctricas, Pintura, Carpintería, Cerrajería, Jardinería, mantenimiento e instalación de electrodomésticos, Albañilería, Reparación de techos. La idea de negocio incluye el diseño de una página web, a la cual los clientes podrán acceder de manera fácil y cómoda, de igual manera se contara con personal técnico que tenga alta experiencia en diferentes oficios domésticos.

Con este negocio se pretende satisfacer las necesidades de los hogares que pertenecen a niveles socioeconómicos medio y alto, que por su capacidad económica pueden solicitar los servicios que se ofrece.



## **1.2. Fundamentación teórica de la idea de negocio**

### **1.2.1. Antecedentes sobre el hogar**

El hogar es una institución fundamental para la descripción y comprensión de la vida social humana, así como para explicar su desarrollo a lo largo del tiempo. Como muchas otras instituciones sociales universales, su diversidad y variabilidad en las distintas culturas conocidas es inmensa, aunque en todas ellas conserva su función principal: servir de cálido alojamiento protector para la unidad social conviviente, generalmente basada en lazos de parentesco. Es pues en el hogar donde transcurren la mayor parte de las interacciones sociales típicas de las sociedades humanas, y donde más tiempo pasan los miembros de las sociedades, principalmente por su importante función de producción y consumo de servicios necesarios para el mantenimiento de la vida. El impacto del desarrollo económico y tecnológico ha tenido importantes consecuencias sobre las transformaciones que se han producido a lo largo de los siglos. Así mismo, la necesidad de adaptación al medio ecológico y la disponibilidad de recursos materiales para su construcción y mantenimiento, está en el origen de la enorme variedad de modelos existentes. (Bravo, 2015, pág. 187)

### **1.2.2. Definición de hogar**

Para Inés Alberdi, el hogar es “la unidad de convivencia, el lugar donde se vive la intimidad, con la familia, y donde se desarrolla la vida privada. Hace referencia tanto al lugar donde se vive como a las personas que lo habitan formando una familia. Se identifica frecuentemente con vivienda, familia, forma de convivencia y lugar de residencia”. Desde el punto de vista económico Fernández Enguita mantiene que “un hogar es un conjunto de personas que ponen en común sus

recursos para la satisfacción de sus necesidades. En este sentido, no implica necesariamente parentesco ni cohabitación, aunque eso sea lo más común”. (Bravo, 2015, pág. 188)



**Ilustración 1. Definición de hogar**

Fuente: <https://www.conmishijos.com/educacion/familia/escuelas-de-familias-que-son-y-como-ayudan-a-la-educacion-de-los-ninos/>

Con estas breves definiciones puede verse que el concepto de hogar es inherentemente polisémico: es tanto un lugar (de residencia), como un grupo social (las personas que conviven, generalmente con lazos de parentesco), como un conjunto de relaciones sociales (que lo convierten en institución establecida socialmente), como una estructura económica doméstica (para la satisfacción de necesidades a través de la producción y consumo de bienes y servicios). Su universalidad y su importancia social y económica, a pesar del inicial descuido con que fue tratado, hacen que hoy día sea objeto de múltiples líneas de investigación, tanto desde la historia y la demografía, como de la sociología y la economía. (Bravo, 2015, pág. 188)

En base a todo lo antes señalado se puede establecer que Hogar es una “persona o grupo de personas, parientes o no, que ocupan la totalidad o parte de una vivienda; atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas”. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2017, pág. 9)

### **1.2.3. Definición de vivienda**

La vivienda se entiende como un bien complejo que satisface un amplio conjunto de necesidades. Le corresponde garantizar la protección y abrigo frente al medio físico y social, la separación y aislamiento para lograr la privacidad del hogar y cumplir con funciones básicas para la sobrevivencia y la perpetuación de la especie como la preparación y consumo de alimentos, el aseo personal, el reposo, la recreación, la procreación y la crianza. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2017, pág. 8)



**Ilustración 2. Vivienda**

Fuente: <https://www.madariaga.gob.ar/noticias/13735/la-oficina-de-vivienda-y-tierra-brindara-asesoramiento-acerca-de-los-distintos-creditos-para-acceder-al-sueno-de-la-casa-propia>

#### **1.2.4. Tipos de servicios más comunes solicitados en viviendas**

##### Servicio de instalación y mantenimiento eléctrico.

La sociedad actual gira en torno a la energía eléctrica, en la dirección que se mire se tiene casi con seguridad un aparato accionado por este tipo de energía, por lo que es de vital importancia en el diario vivir. Sin este elemento la vida daría un giro inesperado, las tareas más sencillas podrían tomar horas. Por ello las viviendas deben presentar un buen diseño de su instalación eléctrica para el normal funcionamiento de los aparatos a estar conectados y desenvolvimiento de los usuarios que hagan uso de los mismos. (Vásquez & Yépez, 2014)

Por lo general se solicita el servicio de mantenimiento cuando se presentan fallas, entendiendo que “las fallas presentan un riesgo para el usuario y también para la instalación, por tanto éstas deben ser desenergizadas en el menor tiempo posible, para evitar lesiones al individuo o daños a la instalación”. (Vásquez & Yépez, 2014)



**Ilustración 3. Mantenimiento eléctrico**

Fuente: <http://pcaelectricistasvalencia.es/instalaciones-electricas-comunes-en-las-viviendas/>

Las fallas corresponden a una serie de causas, entre las que mencionamos:

- **Sobrecarga.-** “Una sobrecarga se produce cuando el consumo de energía de la instalación supera la capacidad de los conductores usados para dicha instalación, esto genera riesgo para la instalación y para las personas”. (Vásquez & Yépez, 2014)
- **Cortocircuito.-** Es una falla que se produce entre dos fases, dos fases y tierra o fase tierra; estas fallas generan altas corrientes y pueden causar que los conductores se fundan, forman también chispas, lo que puede causar incendios poniendo en peligro el inmueble. (Vásquez & Yépez, 2014)
- **Fallas de aislamiento.-** Una falla de aislamiento no siempre produce un cortocircuito, estas fallas suelen suscitarse en equipos eléctricos y electrónicos, y se producen cuando el aislamiento se pierde por algún motivo (deterioro normal, corte del conductor, uniones mal aisladas, etc.) y se pone en contacto con la carcasa del aparato en cuestión, por lo que ésta queda energizada pudiendo descargarse al contacto de las personas. (Vásquez & Yépez, 2014)

#### Servicio de instalación y mantenimiento de electrodomésticos.

La evolución tecnológica encontró un cauce en el mercado. Sin embargo, el crecimiento de la población mundial no ha sido equilibrado y la brecha entre los más pudientes y los menos se va acentuando. Por ello, el boom de demanda de electrodomésticos generó la necesidad de tiendas de abastecimiento y a medida que esa

demanda se fue incrementando de manera exponencial, éstas se fueron expandiendo hasta llegar a enormes cadenas de electrodomésticos. (Ramírez & Ortiz, 2012)

Cuando compramos un electrodoméstico esperamos de él tanto rendimiento como vida útil, pero ambas acciones no sólo dependerán de la marca y los componentes de cada uno de ellos sino también de cómo los cuidemos y mantengamos. El cuidado de electrodomésticos es una de las primeras reglas que debemos seguir en nuestro hogar si deseamos ahorrar presupuesto, aunque es cierto que para adquirir un artículo de confianza debemos hacer una inversión inicial. (Cárdenas, 2010)

Cada uno de estos artefactos cuenta con un tiempo de duración límite y características propias, es fundamental leer y seguir con detenimiento las instrucciones de cada uno para garantizar así que su vida útil se prolongue durante el mayor tiempo posible. Si existe algo que hemos aprendido con el correr de los años es que los electrodomésticos no son eternos, pero si le brindamos un cuidado mínimo podemos conseguir que perduren y mejoren su rendimiento. (Cárdenas, 2010)



**Ilustración 4. Mantenimiento de electrodomésticos**

Fuente: <https://dualservicesbogota.com/>

Los artículos para el hogar que usamos cotidianamente suponen un gasto considerable de energía, es por eso que es fundamental saber cómo sacarles partido, los más nuevos incorporan programas económicos que nos ayudarán a reducir el consumo de energía eléctrica mensual. El cuidado de electrodomésticos no se relaciona sólo cómo se los trata físicamente sino también en cómo se los utiliza. (Cárdenas, 2010)

### Servicio de limpieza.

Del mismo modo, en los últimos años, la participación de la mujer en actividades sociales, políticas, económicas ha ido aumentando, dejando el ámbito netamente doméstico a un ámbito compartido, lo que ha ocasionado un alejamiento de las labores domésticas, como es la limpieza del hogar; sin embargo, sigue siendo una preocupación permanente la realización de esta tarea. (Cueva, López, Meza, & Ortega, 2016)



**Ilustración 5. Servicio de limpieza**

Fuente: <https://escuelainenka.com/master-en-direccion-de-empresas-de-limpieza/>

Siendo que la limpieza del hogar es una actividad de permanente preocupación de las familias, y dado que cada vez hay menos personas que realizan esta actividad, en especial de manera confiable y especializada, se ha identificado una oportunidad de negocio en el sector de limpieza de hogares. (Cueva, López, Meza, & Ortega, 2016)

Por mucho tiempo, la tarea de la limpieza doméstica fue realizada por las trabajadoras del hogar o por las mismas amas de casa; no obstante, con el paso del tiempo, las personas dedicadas al oficio de trabajadoras del hogar han migrado a otros sectores económicos como el comercio, la industria o la minería. (Cueva, López, Meza, & Ortega, 2016)

#### Trabajos de fontanería.

La fontanería comprende las actividades de ejecución, reparación, reforma o mantenimiento de cualquier instalación, construcción u otras edificaciones.

Entre los distintos tipos de instalaciones se encuentran:

- Instalaciones de agua fría y agua caliente sanitaria.
- Saneamientos y evacuación.
- Instalaciones de calefacción.
- Instalaciones de gas en inmuebles.
- Sistemas de riego y contra incendios. (Studylib, 2015)





**Ilustración 6. Fontanería**

Fuente: <https://www.plomeriayfontaneriamartinez.com/fontaneros-en-managua/>

### Trabajos de albañilería.

Los trabajos de albañilería, en sí, representan una profesión polivalente cuyas competencias son muy amplias: enlucir, guarnecer, alicatar, replantear, etc., aunque hoy en día la obra ha evolucionado e intervienen más especialidades (montadores de techos, suelos, revestimientos especiales, aislamientos). (Studylib, 2015)



**Ilustración 7. Albañilería**

Fuente: <http://www.asistencia10.com/obra-menor/>

## Trabajos de pintura.

Los trabajos de pintura consistirán acabados con todo tipo de pinturas sobre cualquier tipo de superficies, así como organizar materiales, medios y equipos para las condiciones de seguridad.

Las distintas tareas que se - Realizar las operaciones de limpieza, saneamiento, regulación y tratamiento de las superficies objeto de pintado o empapelado.

- Aplicar lacas y barnices
- Pintar superficies previamente reparadas.
- Revestir los paramentos interiores. (Studylib, 2015)



**Ilustración 8. Pintura**

Fuente: <https://www.groupon.com.mx/deals/edag-mantenimiento-pintor-3-5>

### Trabajos de carpintería.

Los trabajos de carpintería podrán consistir en la reparación de elementos de carpintería de la vivienda o local así como en la fabricación de elementos nuevos.

Entre los servicios aquí incluidos destacan los siguientes:

- Reparación de puertas de madera.
- Aplicar lacas y barnices.
- Acuchillado de suelos de madera. (Studylib, 2015)



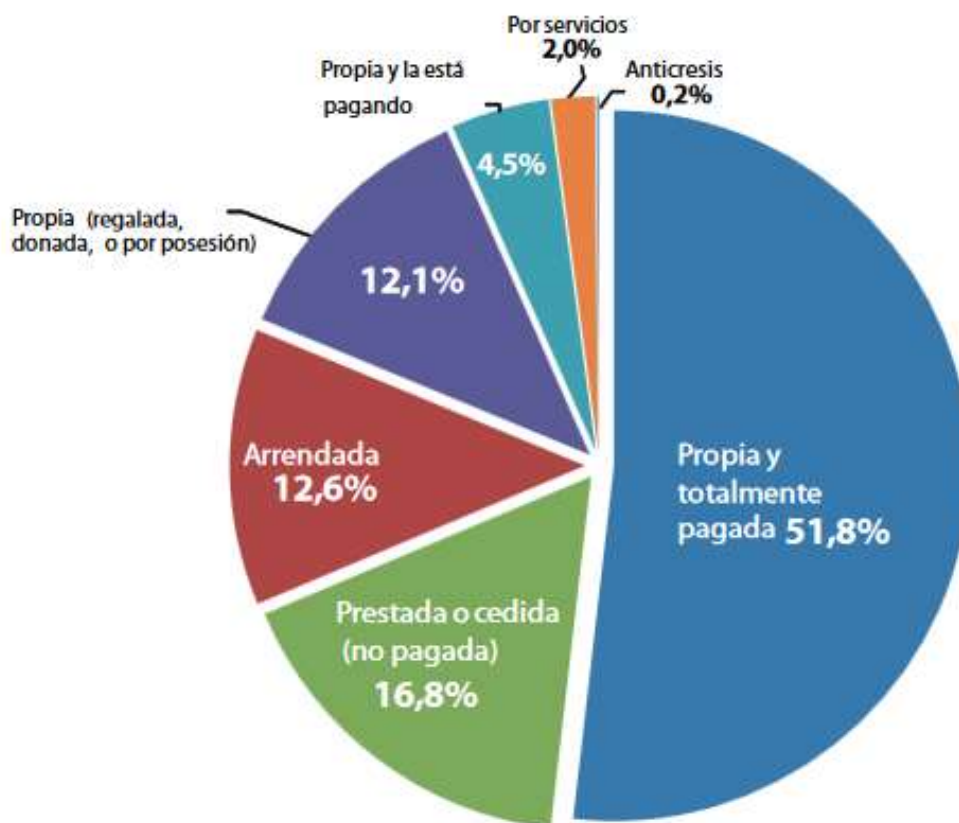
**Ilustración 9. Carpintería**

Fuente: [https://reparacion-instalacion.mercadolibre.com.pe/MPE-433345662-reparacion-de-muebles-de-melamina-closetreposterosec-\\_JM](https://reparacion-instalacion.mercadolibre.com.pe/MPE-433345662-reparacion-de-muebles-de-melamina-closetreposterosec-_JM)

### 1.3. Estudio de mercado

#### 1.3.1. Análisis del sector

Para la escalabilidad futura de este emprendimiento, se analiza el potencial mercado integrado de la Provincia de Los Ríos, donde se puede establecer que el sector de las viviendas en su mayoría son propias, los que normalmente lleva a los propietarios a invertir en adecuaciones o infraestructuras más modernas que se adecuen a sus necesidades. Se considera que es un factor importante para el crecimiento y desarrollo futuro de este negocio dedicado a la prestación de servicios varios para las viviendas.



Fuente: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/los\\_rios.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/los_rios.pdf)

### **1.3.2. El mercado objetivo**

El mercado hacia donde se direcciona este emprendimiento es el cantón Babahoyo, el cual está ubicado en la parte sur de la Provincia de Los Ríos. Este importante cantón está estructurado por ocho Parroquias, de las cuales cuatro son urbanas y cuatro son rurales. La población de hogares con la que cuenta este cantón es de 47.361 viviendas y sobre esta base poblacional se calculará la muestra de población.

### **1.3.3. Segmentación de mercado**

El tipo de segmentación que se ha establecido para este emprendimiento es de carácter geográfico, considerando que se emplean dos para metros para el mercado objetivo:

- Sector urbano de la ciudad de Babahoyo.
- Sector periférico de la ciudad de Babahoyo.

La segmentación geográfica requiere dividir un mercado en diferentes unidades geográficas como naciones, regiones, estados, municipios, ciudades, o incluso vecindarios. Una empresa podría decidir operar en una o unas cuantas áreas geográficas, o en todas las áreas, pero poniendo especial atención en las diferencias geográficas con respecto a las necesidades y los deseos. (Oporta, Torres, & Castillo, 2018)

### **1.3.4. Establecimiento de la muestra**

Para poder establecer la muestra de población que se va a consultar, se empleara la siguiente formula:

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

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error de muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Al remplazar valores tenemos:

$$n = \frac{47361 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(47361 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = 383 \text{ jefes de hogar a encuestar.}$$

### 1.3.5. Resultados de la investigación de mercados

1. ¿En qué sector de la ciudad habita?

Tabla 1. ¿En qué sector de la ciudad habita?

Detalle	Frecuencia	%
Céntrico	193	50,39%
Periférico	190	49,61%
Total	383	100%

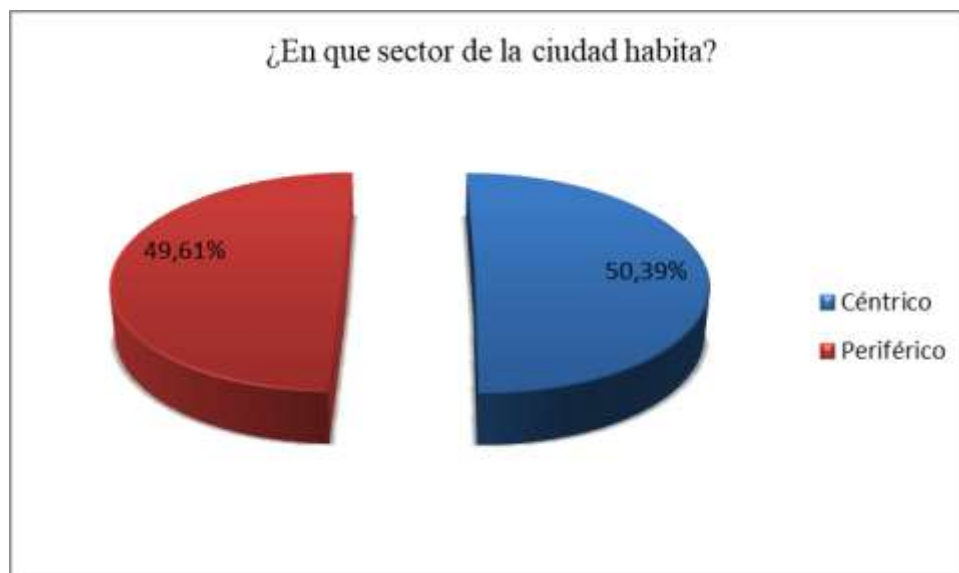


Ilustración 10. ¿En qué sector de la ciudad habita?

#### Análisis

En base a la información obtenida de las personas encuestadas, se tiene que el 50,39% habita en el centro de la ciudad de Babahoyo, mientras que el 49,61% habita en sectores periféricos de la ciudad.

## 2. Usted vive en:

Tabla 2. Usted vive en:

Detalle	Frecuencia	%
Casa	116	30,29%
Departamento	77	20,10%
Casa/departamento en Ciudadelas	190	49,61%
Total	<b>383</b>	<b>100%</b>

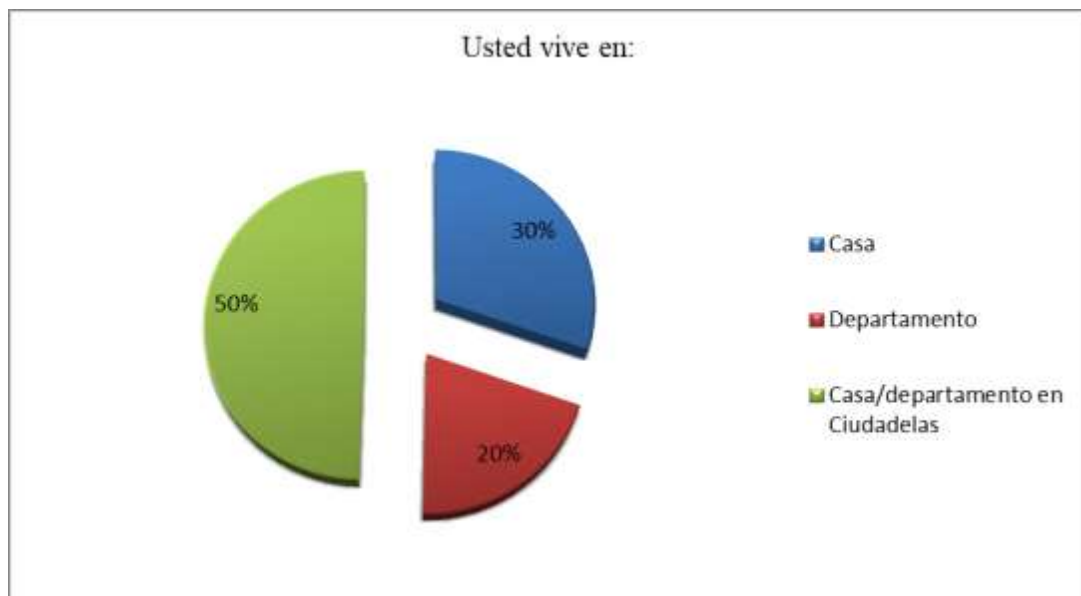


Ilustración 11. Usted vive en:

### Análisis

Se pudo determinar que el 49,61% de los informantes vive en casas que están en ciudadelas o conjuntos habitacionales, el 30,29% vive en casa independientes y el 20,10% vive en departamentos.



3. ¿Se le presentan frecuentemente imprevistos en su domicilio que requieran un servicio técnico especializado?

**Tabla 3. ¿Se le presentan frecuentemente imprevistos en su domicilio que requieran un servicio técnico especializado?**

Detalle	Frecuencia	%
SI	308	80,42%
NO	75	19,58%
Total	<b>383</b>	<b>100%</b>



**Ilustración 12. ¿Se le presentan frecuentemente imprevistos en su domicilio que requieran un servicio técnico especializado?**

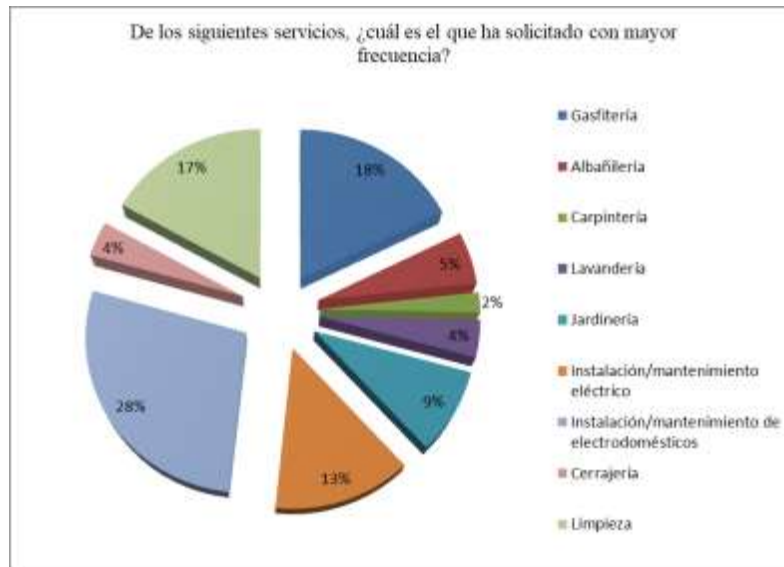
### Análisis

Se estableció en base a los informantes que el 80,42% de ellos han tenido frecuentemente imprevistos en casa y que ha requerido un servicio técnico especializado, el 19,58% de ellos no han tenido con mayor frecuencia dichos imprevistos.

4. De los siguientes servicios, ¿cuál es el que ha solicitado con mayor frecuencia?

**Tabla 4. De los siguientes servicios, ¿cuál es el que ha solicitado con mayor frecuencia?**

Detalle	Frecuencia	%
Gasfitería	68	17,75%
Albañilería	21	5,48%
Carpintería	8	2,09%
Lavandería	15	3,92%
Jardinería	34	8,88%
Instalación/mantenimiento eléctrico	52	13,58%
Instalación/mantenimiento de electrodomésticos	106	27,68%
Cerrajería	14	3,66%
Limpieza	65	16,97%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>



**Ilustración 13. De los siguientes servicios, ¿cuál es el que ha solicitado con mayor frecuencia?**

### Análisis

El servicio más solicitado según los informantes es el de instalación/mantenimiento de electrodomésticos con un 27,68%, luego el de gasfitería con un 17,75%, el de limpieza con un 16,97%, el de instalación y mantenimiento eléctrico con un 13,58%, el de jardinería con el 8,88%, el de albañilería con el 5,48%, el de lavandería con el 3,92% y el de cerrajería con el 3,66%.

5. ¿Conoce usted una empresa que brinde varios servicios técnicos para el hogar?

Tabla 5. ¿Conoce usted una empresa que brinde varios servicios técnicos para el hogar?

Detalle	Frecuencia	%
Si	8	2,09%
No	375	97,91%
Total	<b>383</b>	<b>100%</b>

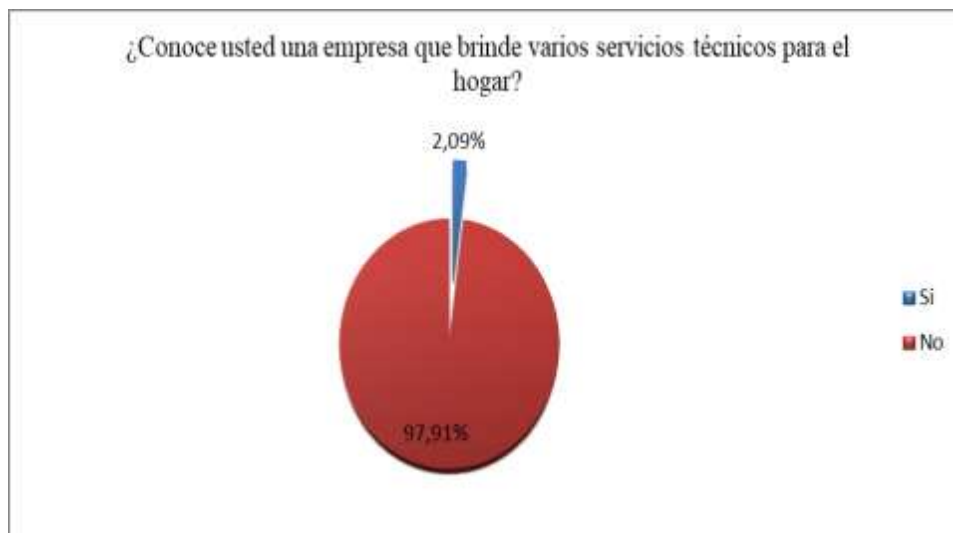


Ilustración 14. ¿Conoce usted una empresa que brinde varios servicios técnicos para el hogar?

### Análisis

De acuerdo a los informantes consultados el 97,91% de ellos no conoce alguna empresa que brinde todos los servicios que frecuentemente se requieren en el hogar, el 2,09% conoce negocios que brindan más de un servicio a la vez, haciendo énfasis en el servicio mantenimiento de electrodomésticos: aires acondicionados y lavadoras.

6. ¿Mediante qué medio logra usted contactar el servicio técnico?

Tabla 6. ¿Mediante qué medio logra usted contactar el servicio técnico?

Detalle	Frecuencia	%
Página web	5	1,31%
Aplicación movil	0	0,00%
Número telefónico propocionado por amistades	378	98,69%
Otro(especifique)	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

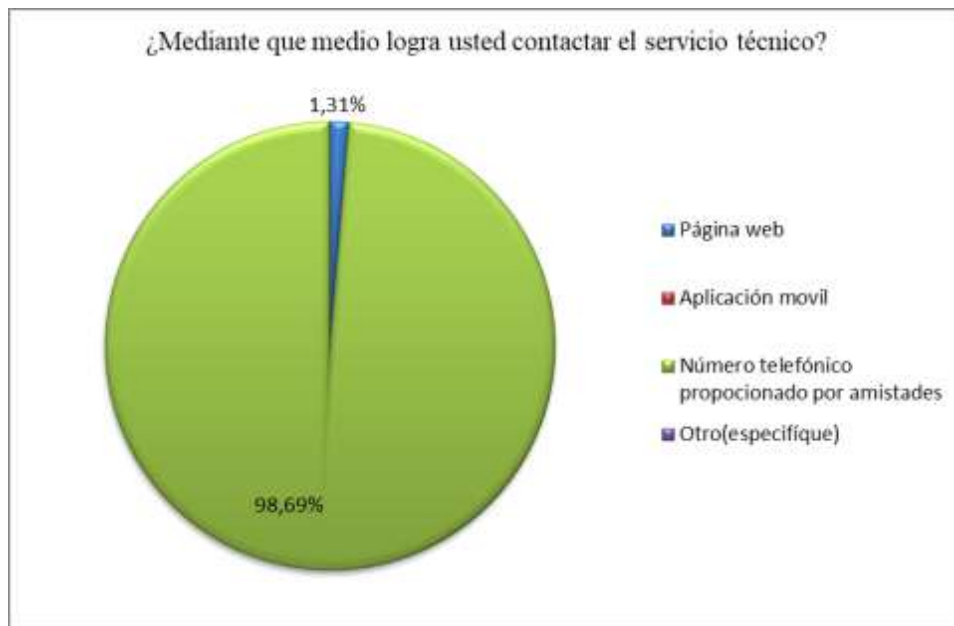


Ilustración 15. ¿Mediante qué medio logra usted contactar el servicio técnico?

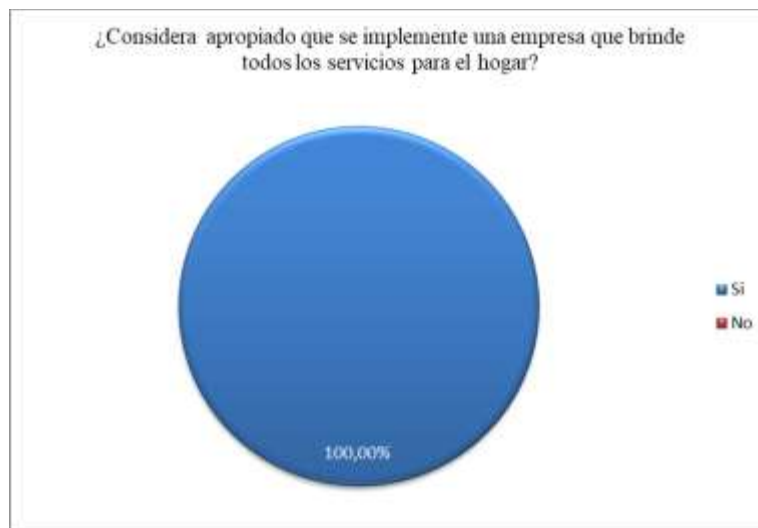
Análisis

Los informantes manifiestan que ellos en un 98,69% logran contactar el servicio solicitado mediante números telefónicos otorgados por amigos, el 1,31% mediante búsqueda en sitios web.

7. ¿Considera apropiado que se implemente una empresa que brinde todos los servicios para el hogar?

**Tabla 7. ¿Considera apropiado que se implemente una empresa que brinde todos los servicios para el hogar?**

Detalle	Frecuencia	%
Si	383	100,00%
No	0	0,00%
Total	<b>383</b>	<b>100%</b>



**Ilustración 16. ¿Considera apropiado que se implemente una empresa que brinde todos los servicios para el hogar?**

### Análisis

Un aspecto importante que proporcionaron los informantes consultados, es que el 100% de ellos está de acuerdo en que se implemente una empresa que brinde todos los servicios que se requieren en un hogar.

8. ¿Le gustaría recibir un servicio de cotización previa?

Tabla 8. ¿Le gustaría recibir un servicio de cotización previa?

Detalle	Frecuencia	%
Si	383	100,00%
No	0	0,00%
Total	<b>383</b>	<b>100%</b>

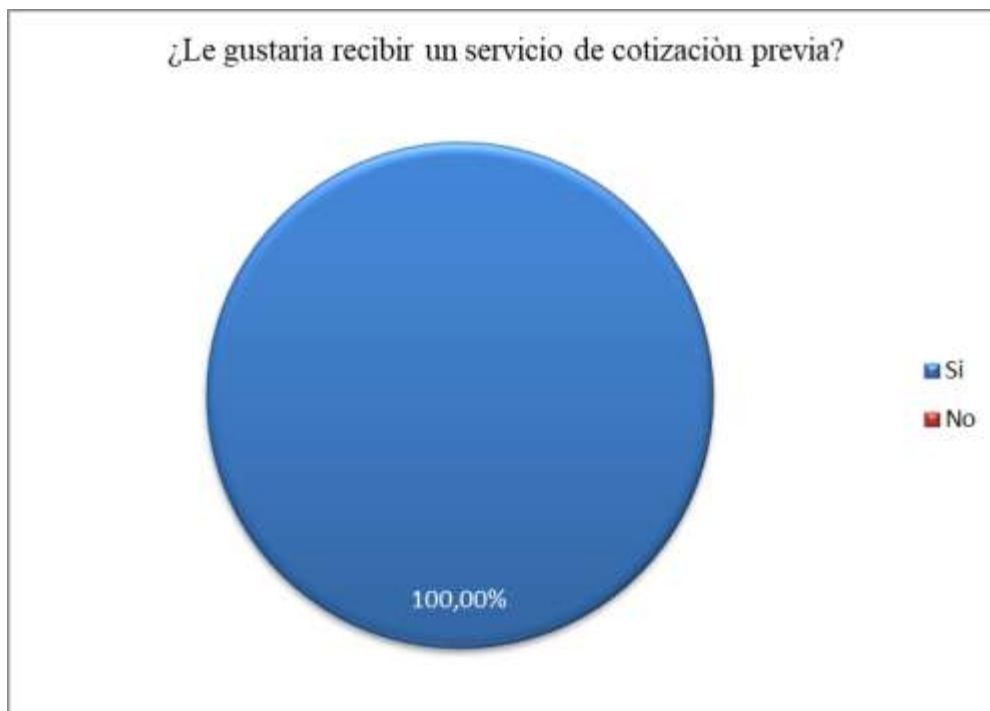


Ilustración 17. ¿Le gustaría recibir un servicio de cotización previa?

### Análisis

De igual forma al 100% de los informantes consultados les gustaría contar con el servicio de cotización previa, lo que facilitaría la toma de decisiones.

9. ¿A través de que medio le gustaría conocer información de los servicios ofrecidos?

Tabla 9. ¿A través de que medio le gustaría conocer información de los servicios ofrecidos?

Detalle	Frecuencia	%
Radio	2	0,52%
Televisión	0	0,00%
Folletos	10	2,61%
Redes Sociales - Pagina Web	258	67,36%
Aplicación movil	113	29,50%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

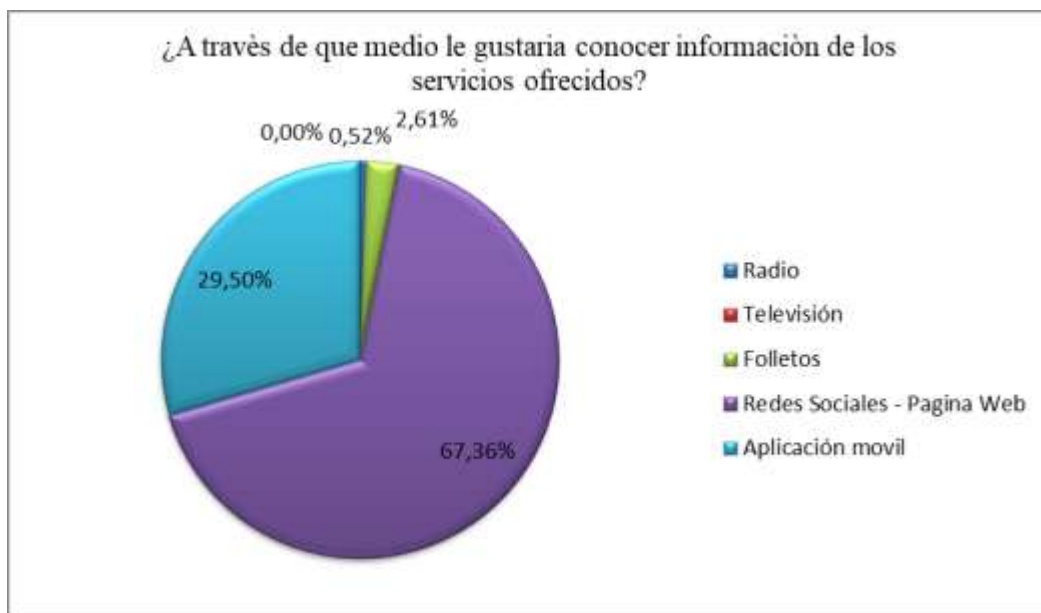


Ilustración 18. ¿A través de que medio le gustaría conocer información de los servicios ofrecidos?

### Análisis

Según el 67,36% de los informantes, les gustaría conocer información acerca de los servicios ofrecidos por medio de redes sociales – página web, el 29,50% les gustaría recibir información por una aplicación móvil, el 2,61% por folletos y el 0,52% por radio.

10. ¿Cuál sería la razón más importante por la que contrataría el servicio técnico?

Tabla 10. ¿Cuál sería la razón más importante por la que contrataría el servicio técnico?

Detalle	Frecuencia	%
Garantía del trabajo realizado	78	20,37%
Seguridad y confianza del personal	14	3,66%
Calidad del trabajo realizado	75	19,58%
Respuesta inmediata al problema	32	8,36%
Todas las anteriores	184	48,04%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>



Ilustración 19. ¿Cuál sería la razón más importante por la que contrataría el servicio técnico?

### Análisis


Según los informantes el 48,04% de ellos contrataría el servicio ofrecido por tener garantía del trabajo, seguridad en el personal, calidad del trabajo, respuesta inmediata a su problema; el 20,37% lo haría por tener garantía del trabajo realizado, el 19,58% lo haría por un trabajo de calidad, el 8,36% por tener respuesta inmediata al problema y el 3,66% lo haría por tener seguridad y confianza en el personal.



### 1.3.6. Análisis de la competencia

En la ciudad de Babahoyo no existen empresas que brinden todos los servicios para el hogar en un solo lugar, tan solo existen negocios que se dedican a un servicio en específico y máximo en alguna ocasión dos servicios, siendo el más común: instalación y mantenimiento de aires acondicionados y lavadoras de ropa.

Tabla 11. Análisis de la competencia

Competencia	Servicios específicos que ofrecen	observaciones
 <p data-bbox="225 1473 639 1592">Todos los negocios que ofrecen servicios independientes para el hogar.</p>	Gasfitería	Todos son específicos en máximo dos servicios.
	Carpintería	
	Limpieza	
	Jardinería	
	Albañilería	
	Cerrajería	Muchos no incluyen el servicio a domicilio.
	Instalación y Mantenimiento eléctrico	
	Instalación y Mantenimiento de electrodomésticos	
Encomiendas		

## **CAPITULO II. DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL EMPRENDIMIENTO**

### **2.1. Descripción del emprendimiento**

#### **2.1.1. Giro del emprendimiento**

Se trata de un negocio basado en la entrega de servicios variados para el hogar, que responda directamente a dar soluciones inmediatas en las siguientes áreas: gasfitería, instalaciones eléctricas, pintura, carpintería, cerrajería, jardinería, mantenimiento e instalación de electrodomésticos, albañilería, reparación de techos. La idea de negocio incluye el diseño de una página web, a la cual los clientes podrán acceder de manera fácil y cómoda, de igual manera se contara con personal técnico que tenga alta experiencia en diferentes oficios domésticos.

#### **2.1.2. Razón social**

La razón social que identificara al emprendimiento, está escrita en inglés y se denomina:

## **HOUSE SERVICES**

Esta razón social traducida significa servicios para la casa, y se la escogió ya que son dos términos en inglés muy conocidos y fáciles de recordar. Además se busca persuadir a los clientes sobre la oportunidad que tendrán de encontrar todos los servicios que requieran en un solo lugar.

### 2.1.3. Imagen corporativa del emprendimiento

Como imagen corporativa para el negocio se escogió diseñar un Isologo, considerando que “el Isologo sería la representación visual en la que el logotipo y el isotipo se funden en un nuevo elemento indivisible”. (García , 2015)



Ilustración 20. Isologotipo

El Isologo o Isologotipo, está formado por la silueta de una casa con el nombre del negocio en el centro de esta, que representa el segmento de mercado al que está dirigido el negocio. También se tiene la presencia de un vector circular que envuelve la casa y por debajo de este, una mano sosteniendo una llave universal de mantenimiento, dando a entender que en un solo lugar se puede encontrar todos los servicios domésticos.

#### **2.1.4. Eslogan del emprendimiento**

Se consideró estratégico diseñar una frase muy pequeña pero altamente contundente para informar al mercado:

## ***Soluciones integrales***

Con esta frase se busca posicionar en la mente de nuestros clientes, la clara idea que todo problema que se presente en casa se puede resolver con una sola empresa.

#### **2.1.5. Productos y servicios**

Los servicios a ofertar son los siguientes:

- Gasfitería (presupuestado por punto de instalación)
- Instalaciones eléctricas (presupuestado por punto de instalación)
- Pintura (presupuestado por metro cuadrado)
- Carpintería (presupuestado por obra)
- Cerrajería (presupuestado por punto de instalación)
- Jardinería (presupuestado por metro cuadrado)
- Mantenimiento e instalación de electrodomésticos (presupuestado por punto de instalación)
- Albañilería (presupuestado por metro cuadrado)
- Reparación de techos (presupuestado por metro cuadrado)

Tabla 12. Servicio de gasfitería

SERVICIO DE GASFITERIA	
	
ASPECTOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	OBSERVACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación y mantenimiento de electrobombas</li> <li>• Instalación y mantenimiento de lavaderos</li> <li>• Instalación y mantenimiento de sanitarios Instalación y mantenimiento de redes de agua</li> <li>• Instalación y mantenimiento de llaves y duchas</li> <li>• Cotización en línea o mediante visita</li> </ul>	<p>Valor referencial del punto de instalación: \$ 10</p>

Tabla 13. Servicio técnico eléctrico


SERVICIO TECNICO ELECTRICO	
	
ASPECTOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	OBSERVACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación y mantenimiento de sistemas eléctricos</li> <li>• Instalación y mantenimiento de acometidas</li> <li>• Instalación y mantenimiento de duchas de agua caliente</li> <li>• Instalación y mantenimiento de lámparas</li> <li>• Instalación y mantenimiento de conexiones 220v</li> <li>• Instalación y mantenimiento de paneles para breaquers y medidores</li> <li>• Instalación y mantenimiento de tomacorrientes e interruptores</li> <li>• Reparación de otras fallas eléctricas</li> <li>• Cotización en línea o mediante visita</li> </ul>	<p>Valor referencial del punto de instalación y mantenimiento: \$ 5</p>

Tabla 14. Servicio de pintura


SERVICIO DE PINTURA	
	
ASPECTOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	OBSERVACION
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pintada de fachadas</li><li>• Pintada de paredes externas e internas</li><li>• Empastado de paredes</li><li>• Pintada de pisos</li><li>• Cotización en línea o mediante visita</li></ul>	Valor referencial del metro cuadrado \$ 3.5

Tabla 15. Servicio de carpintería


SERVICIO DE CARPINTERIA	
	
ASPECTOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	OBSERVACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración e instalación de puertas de madera a la medida</li> <li>• Reparación de puertas</li> <li>• Instalación de repisas y soportes de madera</li> <li>• Fabricación de muebles a medida</li> <li>• Fabricación y mantenimiento de closet o modulares</li> <li>• Fabricación y reparación de sillas y mesas</li> <li>• Cotización en línea o mediante visita</li> </ul>	<p>Valor referencial del mantenimiento e instalación \$ 10</p> <p>Valor referencial del fabricación \$ 150</p>



Tabla 16. Servicio de cerrajería


SERVICIO DE CERRAJERIA	
	
ASPECTOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	OBSERVACION
<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación de cerraduras normales y computarizadas</li><li>• Reparación de cerraduras</li><li>• Instalación de cajas fuertes</li><li>• Apertura de cajas fuertes</li><li>• Apertura de puertas</li><li>• Fabricación y remplazo de llaves</li><li>• Cotización en línea o mediante visita</li></ul>	Valor referencial del servicio \$ 8

Tabla 17. Servicio de jardinería


SERVICIO DE JARDINERIA	
	
ASPECTOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	OBSERVACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de jardín</li> <li>• Corte de césped</li> <li>• Corte de arboles</li> <li>• Implementación de jardines personalizados</li> <li>• Mantenimiento contra plagas</li> <li>• Cotización en línea o mediante visita</li> </ul>	<p>Valor referencial del servicio \$ 10</p>

Tabla 18. Servicio de electrodomésticos

SERVICIO TECNICO DE ELECTRODOMESTICOS	
	
ASPECTOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	OBSERVACION
<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y mantenimiento de lavadoras</li><li>• Instalación y mantenimiento de refrigeradoras</li><li>• Instalación y mantenimiento de cocinas</li><li>• Instalación y mantenimiento de televisores</li><li>• Instalación y mantenimiento de microondas</li><li>• Instalación y mantenimiento de secadoras</li><li>• Cotización en línea o mediante visita</li></ul>	Valor referencial del servicio \$ 50

Tabla 19. Servicio de albañilería


SERVICIO DE ALBAÑILERIA	
	
ASPECTOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	OBSERVACION
<ul style="list-style-type: none"><li>• Construcción de paredes y pisos</li><li>• Demolición de paredes y pisos</li><li>• Impermeabilizaciones de paredes</li><li>• Yesos y molduras</li><li>• Construcción de asientos de hormigón</li><li>• Construcción de mesones</li><li>• Colocación de cerámica, porcelanato</li><li>• Construcción de obras menores</li><li>• Cotización en línea o mediante visita</li></ul>	Valor referencial del servicio por metro cuadrado \$ 4

Tabla 20. Servicio de techado

SERVICIO DE TECHADO	
	
ASPECTOS QUE COMPONEN EL SERVICIO	OBSERVACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocación de techos</li> <li>• Sellado de techos</li> <li>• Colocación de canaletas</li> <li>• Mantenimiento de canaletas</li> <li>• Cotización en línea o mediante visita</li> </ul>	<p>Valor referencial del servicio por metro cuadrado \$ 8</p>

## 2.2. Fundamentación gerencial del emprendimiento

### 2.2.1. Misión del emprendimiento

**HOUSE SERVICES**, se plantea de forma estratégica la siguiente misión:

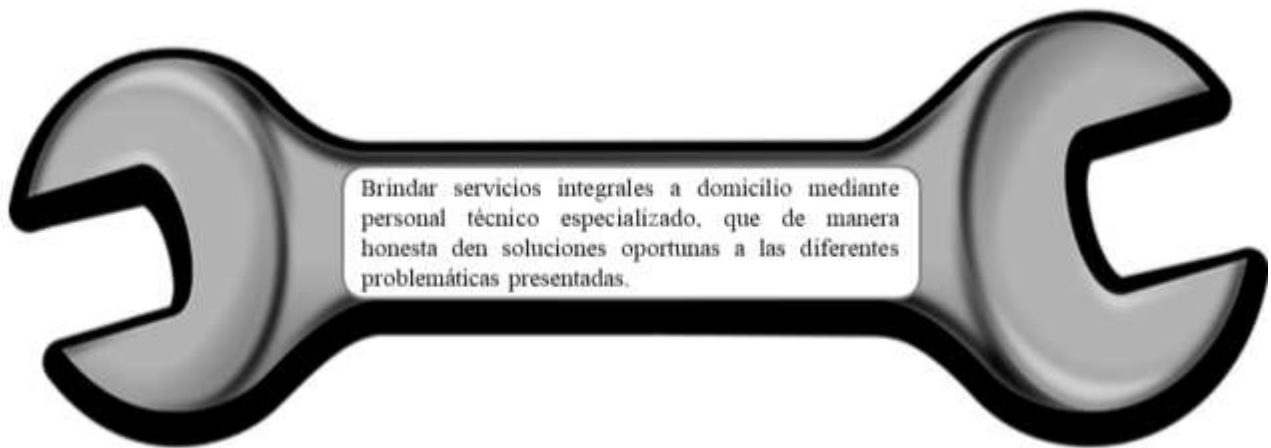


Ilustración 21. Misión

### 2.2.2. Visión del emprendimiento

**HOUSE SERVICES**, se plantea de forma estratégica la siguiente visión:

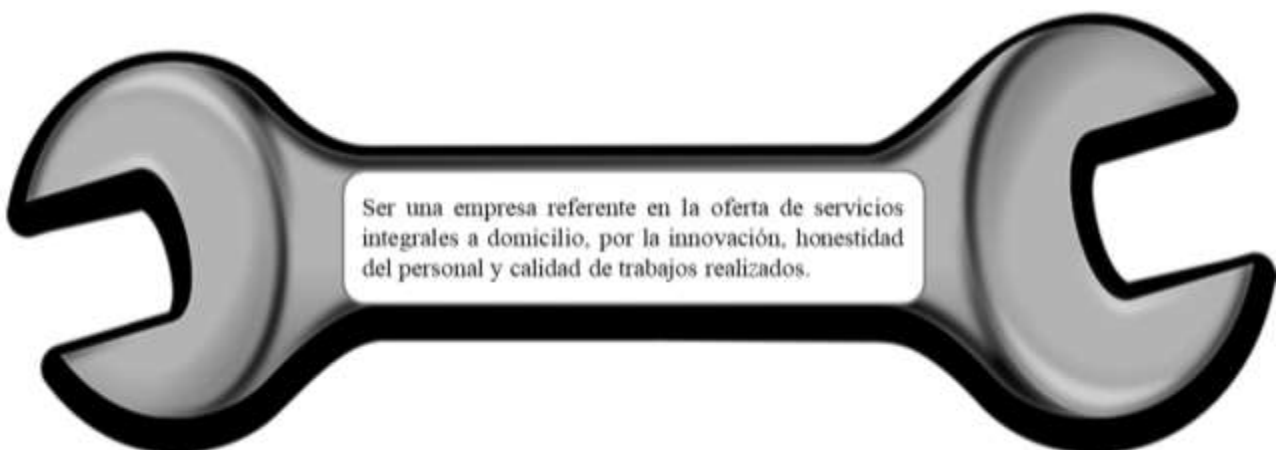


Ilustración 22. Visión

### 2.2.3. Valores empresariales del emprendimiento

**HOUSE SERVICES**, se plantea de forma estratégica los siguientes valores empresariales:

- **Honestidad.**- que estimulará la confianza y seguridad en nuestros clientes.
- **Innovación.**- que ayudará a generar cambios dinámicos para entregar un mejor servicio a domicilio.
- **Responsabilidad.**- que permitirá el cumplimiento estricto de las tareas y compromisos adquiridos.
- **Trabajo en equipo.**- que facilitará la interacción entre varias personas con el propósito de dar una solución integral a problemas domésticos.

### 2.2.4. Política de calidad del emprendimiento

**HOUSE SERVICES**, se plantea de forma estratégica la siguiente política de calidad:

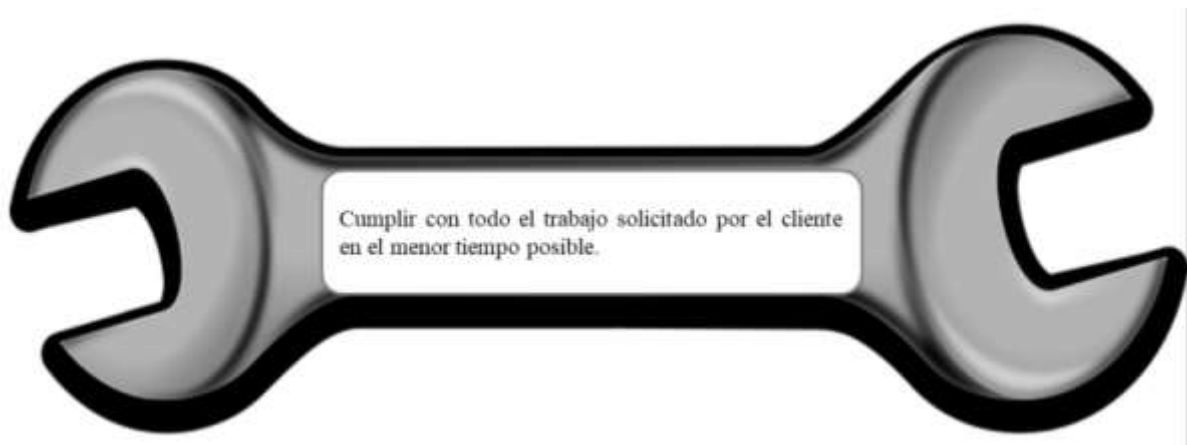


Ilustración 23. Política de calidad

### 2.2.5. Objetivos empresariales

**HOUSE SERVICES**, se plantea de forma estratégica los siguientes objetivos:

- Promover una adecuada comunicación para que los clientes conozcan de forma pertinente los servicios que ofrecemos.
- Mantener una política de eficiencia en la realización de los trabajos solicitados, buscando satisfacer de mejor forma a los clientes.
- Capacitar de forma constante al personal técnico para brindar un mejor servicio al cliente.

### 2.2.6. Análisis FODA

Al analizar el emprendimiento **HOUSE SERVICES**, se establecen los siguientes parámetros internos y externos:



Ilustración 24. FODA



### 2.3. Estructura organizacional y funcional

Este emprendimiento tiene una estructura muy liviana, considerándose que su accionar se centra en un servicio on line.



Ilustración 25. Organigrama

Esta estructura que está diseñada por áreas, genera dos puestos de trabajo, optimizando el gasto corriente para poder tener una capacidad de recuperación de la inversión en menor tiempo posible. Los puestos de trabajo son:

- Gerente
- Responsable de servicio al cliente
- Operarios técnicos (no son empleados de la empresa), se trabaja con ellos bajo la misma filosofía que trabaja la empresa UBER, es decir que se firma acuerdo con técnicos en áreas de interés para que realicen trabajo formal y a cambio estos asignan el 20% de la totalidad del ingreso facturado.

Una vez definidos los puestos de trabajo, se procede a describir las funciones de cada uno de estos.

Tabla 21. Descripción de los puestos de trabajo

Puesto de trabajo	Funciones	Requisitos
<b>Gerente</b>	<p>Representar a la empresa.</p> <p>Gestionar contratos de responsabilidad con operarios.</p> <p>Tener el control contable y financiero del negocio.</p> <p>Proporcionar capacitación a operarios.</p> <p>Gestionar el soporte de la plataforma web y aplicación móvil.</p> <p>Supervisar el trabajo técnico de los operarios.</p>	<p>Estudios superiores en administración de negocios.</p> <p>Conocimiento sobre el manejo de social web.</p> <p>Buenas relaciones interpersonales.</p> <p>Capacidad de trabajo bajo presión.</p>
<b>Responsable de servicio al cliente</b>	<p>Administra el call center de la empresa.</p> <p>Administra la página web y App de la empresa.</p> <p>Contactar los operarios técnicos en base al requerimiento.</p> <p>Despejar dudas de los clientes mediante el call center o social media.</p> <p>Emitir reporte de solicitudes diarias.</p>	<p>Estudio superior en diseño gráfico o sistemas multimedia (segundo año).</p> <p>Buenas relaciones interpersonales.</p> <p>Capacidad de trabajo bajo presión.</p> <p>Manejo óptimo de social media.</p>
<b>Operarios técnicos</b>	<p>Ejecutar el trabajo con responsabilidad a nombre de la empresa.</p> <p>Realizar cotizaciones de trabajos a realizar.</p> <p>Emitir a la gerencia reportes diarios de trabajos realizados.</p> <p>Realizar el depósito del 15% correspondiente a cada trabajo realizado.</p>	<p>Titulo artesanal en la rama técnica de interés.</p> <p>Experiencia de 1 año en trabajos técnicos de interés.</p> <p>Buenas relaciones interpersonales.</p> <p>Capacidad de trabajo bajo presión.</p>

## CAPITULO III. MODELO DE NEGOCIO

### 3.1. Modelo Canvas del emprendimiento

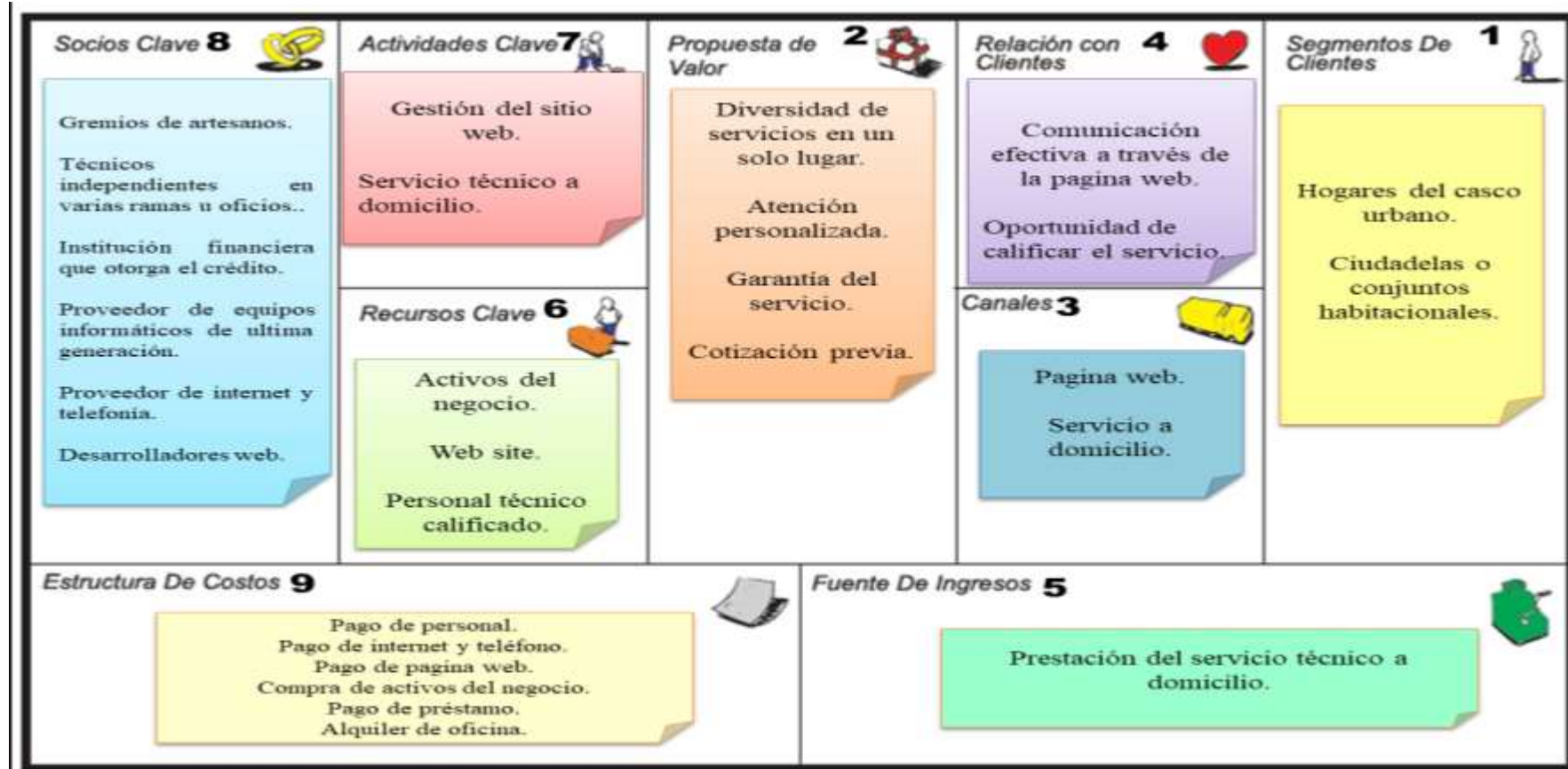


Ilustración 26. Lienzo Canvas

### 3.2. Segmento de mercado

El segmento de mercado a los que se direcciona este emprendimiento son los hogares de la Ciudad de Babahoyo, establecidos en dos aspectos:

- Hogares del casco urbano de la ciudad.
- Hogares de zonas periféricas de la ciudad, que incluye ciudadelas.



### 3.3. Productos y servicios como propuesta de valor

#### Diversidad de servicios en un solo lugar.

La principal propuesta de valor de este emprendimiento es que se concentra varios servicios técnicos para los domicilios en un solo lugar, es decir las personas con una sola llamada pueden acceder a cualquiera de nuestros servicios.



#### Atención personalizada.

Los clientes recibirán atención adecuada y personalizada tanto en el call center como en el sitio o domicilio, brindando así confianza para atender sus requerimientos.



### Garantía del servicio.

El personal, la calidad del trabajo realizado y una adecuada comunicación con el cliente, permitirán brindar una seguridad y garantía del servicio prestado.



### Cotización previa.

Los clientes antes de acceder a nuestro servicio podrán solicitar una cotización previa del trabajo a realizar, esto permitirá que mediante la negociación se acuerde el monto adecuado tanto para el cliente como para la empresa.





### 3.4. Canales de comercialización

Se plantea dos canales de tipo directo con los clientes:

Página web.

Mediante la página web los clientes podrán conocer todos los servicios ofertados y el acceso a la página es fácil ya que cuenta con una interface de diseño muy sencillo, que guiara a los clientes sobre la información de interés.



Ilustración 27. Página web

La ruta electrónica para acceder será el nombre completo de la empresa, buscando así ir ganando posicionamiento del mismo: <https://www.houseservices.com/>

### Servicio a domicilio.

El otro canal de comercialización es el servicio a domicilio, considerado como canal directo entre la empresa y los hogares, este servicio se materializa cuando el técnico visita los hogares e interactúa con los clientes.

### **3.5. Relación con los clientes**

Para mantener a los clientes apegados a nuestro servicio y fieles a la empresa, se establece que debe existir una innovación constante de la página web, ya que es a través de esta que ellos tienen contacto con la empresa por primera vez. De esta forma se les otorga la oportunidad de que califiquen el servicio en la web, haciéndolos sentir parte de la empresa para mejorar juntos.







### 3.6. Fuente de ingresos

Los ingresos de la empresa provendrán de la prestación del servicio a domicilio, es decir por cada tipo de servicio facturado, la empresa se beneficia directamente con el 20% y el 80% es beneficio directo para el técnico.



20%

### 3.7. Activos para el funcionamiento del negocio

Tabla 22. Activos del negocio

Activo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computador de escritorio 	2	485	970
Impresora 	1	259	259

<p>Escritorio tipo L</p> 	2	169	338
<p>Aire acondicionado</p> 	1	279	279
<p>Silla giratoria</p> 	2	59	118
<p>Silla de espera tres personas</p> 	1	200	200
<p>Sistema de cámaras</p> 	1	80.42	80.42

Teléfono Call center 	1	68	68
Extintor 	1	17	17
TOTAL			\$ 2329.42

### 3.8. Actividades claves

Las actividades centrales del negocio serán dos:

- **Gestión de plataforma web.-** Que implica mantenimiento constante y una administración diaria por parte de una persona especializada.



- **Servicio técnico a domicilio.-** Que tiene que ver con la atención del call center y derivación de requerimiento a los técnicos del área de interés.



### **3.9. Red de socios**

Gremio de artesanos y técnicos independientes.

Se articulará acciones con los gremios de artesanos locales y de forma más puntual con varias personas que tengan la experiencia en los campos de servicios ofrecidos.



### Institución financiera que otorga el crédito.

Se gestionará un crédito específico para mujeres emprendedoras con BAN ECUADOR, el cual ofrece la oportunidad de financiar proyectos a mujeres, con una tasa de interés del 11.25%.



### Proveedor de equipos informáticos.

Se compararán los equipos informáticos específicamente en BELL NOVAINSER de la ciudad de Babahoyo.



Proveedor de internet y telefonía.

Se contratará un paquete de internet más telefonía con la empresa CNT de la ciudad de Babahoyo.



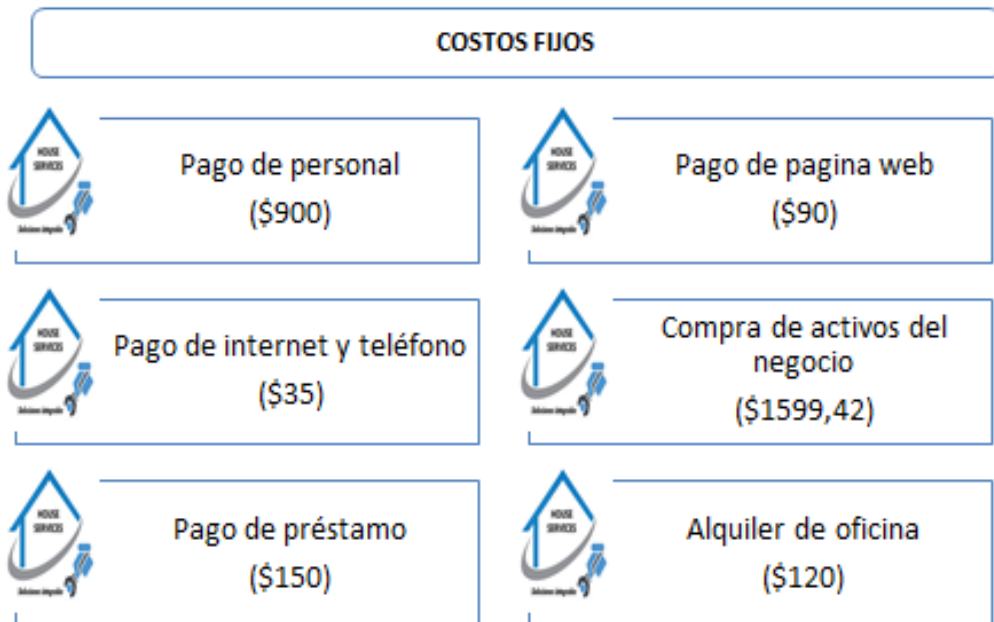
Desarrolladores de página web.

Se diseñara la página web, mediante gestión a realizar con la empresa especializada en este campo WEB CORP de la ciudad de Guayaquil.



### 3.10. Estructura de costos

Los rubros por gastos y costos del emprendimiento son los siguientes:



Los montos de los rubros antes señalados, se establecen y definen en la factibilidad financiera del proyecto.

## CAPITULO IV. ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD DEL EMPRENDIMIENTO

### 4.1. Factibilidad técnica

Técnicamente el emprendimiento propuesto es factible, debido a que su montaje es muy diferente a otro tipo de negocios. El soporte digital es la herramienta estratégica más significativa que se empleará y dentro de este contexto en el país existen desarrolladores de página web calificados. También el personal técnico que realizará los trabajos en los diferentes hogares es local y ellos emplearán herramientas propias. El resto de equipos informáticos se los adquiere en la misma Ciudad de Babahoyo.

### Macrolocalización del emprendimiento

El negocio se encuentra establecido en la Provincia de Los Ríos, Cantón Babahoyo y en la Ciudad de Babahoyo.







## Diseño de la oficina de servicio al cliente

La oficina de servicio al cliente está dividida en tres áreas importantes:

- Call center.- donde trabaja la persona responsable de administrar llamadas y la página web.
- Servicio al cliente.- donde trabaja el gerente y es quien inicialmente recibe las personas.
- Reuniones.- donde se establece lineamientos con el personal técnico externalizado.



Ilustración 29. Diseño de la oficina de servicio al cliente

## **Aspectos legales**

### Registro único de contribuyente – RUC

- Copia de planillas en las que aparezca la dirección donde funcionara la compañía.
- Copia certificada de la escritura de constitución y nombramiento del representante legal.
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal.
- Carta de autorización a la persona que va a realizar el trámite.

El trámite para la obtención del registro único de contribuyentes no tiene ningún costo monetario. (Avilez & Mina, 2013)

### Permiso y patente municipal

Este permiso o documento se lo obtiene en las oficinas de la Muy Ilustre Municipalidad del Cantón. Presentando la siguiente documentación:

- Registro único de (RUC). Contribuyentes
- Copia de la cedula de identidad del representante legal.
- Copia del certificado de votación del representante legal.
- Formulario de declaración para obtener la patente. (Avilez & Mina, 2013)

### Permiso funcionamiento cuerpo de bomberos

- Permiso que es emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón.

- Después que un grupo encargado haya inspeccionado las instalaciones, y revisado que se cuenta los recursos necesarios para prevenir y contrarrestar cualquier tipo de incendio que se presente. (Avilez & Mina, 2013)

## 4.2. Factibilidad financiera

Tabla 23. Inversión inicial

### INVERSION INICIAL

DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>INFRAESTRUCTURA</b>				
Alquiler de local	Unidad	1	150,00	150,00
Mano de obra adecuacion del local	Unidad	1	100,00	100,00
<b>Subtotal</b>				<b>250,00</b>
DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>ACTIVOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
Computadora de escritorio	Unidad	2	\$485,00	970,00
Silla giratoria	Unidad	2	\$59,00	118,00
Silla de espera tres personas	Unidad	1	\$200,00	200,00
Escritorio	Unidad	2	\$169,00	338,00
Aire acondicionado de 24000 BTU	Unidad	1	\$279,00	279,00
Sistema de seguridad con dos cámaras	Unidad	1	\$80,42	80,42
Teléfono Call Center	Unidad	1	\$68,00	68,00
Impresora	Unidad	1	\$259,00	259,00
Extintor	Unidad	1	\$17,00	17,00
<b>Subtotal</b>				<b>2.329,42</b>
DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>DOCUMENTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>				
Permisos de Funcionamiento	Unidad	1	180,00	180,00
<b>Subtotal</b>				<b>180,00</b>
DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>				
Mantenimiento plataforma web	Mensual	1	50,00	50,00
<b>Subtotal</b>				<b>50,00</b>
<b>TOTAL INVERSION INICIAL</b>				<b>2.809,42</b>

**Tabla 24. Cargos**

SUELDOS					
CARGO	CANTIDAD	SUELDO	BENEFICIOS SOCIALES	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
Gerente propietaria	1	650,00	241,23	891,23	10.694,70
Responsable de Call center	1	400,00	161,27	561,27	6.735,20
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>			<b>1.452,49</b>	<b>17.429,90</b>

La empresa funciona con dos personas, una es la gerente propietaria y otro es la persona encargada de la gestión web de la plataforma más el call center. El monto mensual asciende a \$1.452,49.

**Tabla 25. Beneficios sociales**

CARGO	SUELDO	BENEFICIOS MENSUALIZADOS					TOTAL
		DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDOS DE RESERVA	APORTE PATRONAL	VACACIONES	
Gerente propietaria	650	54,17	33,33	54,17	72,48	27,08	241,23
Responsable de Call center	400	33,33	33,33	33,33	44,60	16,67	161,27

Los beneficios de ley, son calculados tomando como base valores actuales, por citar un ejemplo el décimo cuarto sueldo se calcula con la base de \$400 dólares que es el salario básico unificado vigente.

**Tabla 26. Amortización de la deuda**

**AMORTIZACION - CUOTA FIJA**

<b>MONTO INICIAL</b>	2.809,42
<b>PLAZO</b>	5
<b>INTERES NOMINAL</b>	12%
<b>PERIODO DE PAGO</b>	Mensual

PERIODO	PRINCIPAL	INTERES	AMORTIZACION	CUOTA
1	2.809,42	28,09	34,40	62,49
2	2.775,02	27,75	34,74	62,49
3	2.740,28	27,40	35,09	62,49
4	2.705,19	27,05	35,44	62,49
5	2.669,74	26,70	35,80	62,49
6	2.633,95	26,34	36,15	62,49
7	2.597,79	25,98	36,52	62,49
8	2.561,28	25,61	36,88	62,49
9	2.524,39	25,24	37,25	62,49
10	2.487,14	24,87	37,62	62,49
11	2.449,52	24,50	38,00	62,49
12	2.411,52	24,12	38,38	62,49
13	2.373,14	23,73	38,76	62,49
14	2.334,38	23,34	39,15	62,49
15	2.295,23	22,95	39,54	62,49
16	2.255,69	22,56	39,94	62,49
17	2.215,75	22,16	40,34	62,49
18	2.175,42	21,75	40,74	62,49
19	2.134,68	21,35	41,15	62,49
20	2.093,53	20,94	41,56	62,49
21	2.051,97	20,52	41,97	62,49
22	2.010,00	20,10	42,39	62,49
23	1.967,60	19,68	42,82	62,49
24	1.924,78	19,25	43,25	62,49
25	1.881,54	18,82	43,68	62,49
26	1.837,86	18,38	44,12	62,49
27	1.793,74	17,94	44,56	62,49
28	1.749,19	17,49	45,00	62,49
29	1.704,19	17,04	45,45	62,49
30	1.658,73	16,59	45,91	62,49
31	1.612,83	16,13	46,37	62,49
32	1.566,46	15,66	46,83	62,49
33	1.519,63	15,20	47,30	62,49
34	1.472,33	14,72	47,77	62,49
35	1.424,56	14,25	48,25	62,49
36	1.376,32	13,76	48,73	62,49
37	1.327,58	13,28	49,22	62,49
38	1.278,37	12,78	49,71	62,49
39	1.228,66	12,29	50,21	62,49
40	1.178,45	11,78	50,71	62,49
41	1.127,74	11,28	51,22	62,49
42	1.076,52	10,77	51,73	62,49
43	1.024,79	10,25	52,25	62,49
44	972,55	9,73	52,77	62,49
45	919,78	9,20	53,30	62,49
46	866,48	8,66	53,83	62,49
47	812,65	8,13	54,37	62,49
48	758,29	7,58	54,91	62,49
49	703,37	7,03	55,46	62,49
50	647,91	6,48	56,01	62,49
51	591,90	5,92	56,57	62,49
52	535,32	5,35	57,14	62,49
53	478,18	4,78	57,71	62,49
54	420,47	4,20	58,29	62,49
55	362,18	3,62	58,87	62,49
56	303,31	3,03	59,46	62,49
57	243,85	2,44	60,06	62,49
58	183,79	1,84	60,66	62,49
59	123,14	1,23	61,26	62,49
60	61,88	0,62	61,88	62,49
		<b>940,22</b>	<b>2.809,42</b>	<b>3.749,64</b>

**Tabla 27. Depreciación**

DETALLE	COSTO	VALOR RESIDUAL	VIDA UTIL	DEPRECIACION				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Computadora de escritorio	970,00	320,10	3	216,63	216,63	216,63	216,63	216,63
Silla giratoria	118,00	11,80	10	10,62	10,62	10,62	10,62	10,62
Silla de espera tres personas	200,00	20,00	10	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00
Escritorio	338,00	33,80	10	30,42	30,42	30,42	30,42	30,42
Aire acondicionado de 24000 BTU	279,00	27,90	10	25,11	25,11	25,11	25,11	25,11
Sistema de seguridad con dos cámaras	80,42	26,54	3	17,96	17,96	17,96	17,96	17,96
Teléfono Call Center	68,00	6,80	10	6,12	6,12	6,12	6,12	6,12
Impresora	259,00	85,47	3	57,84	57,84	57,84	57,84	57,84
Extintor	17,00	1,70	10	1,53	1,53	1,53	1,53	1,53
<b>TOTAL</b>		<b>534,11</b>		<b>384,24</b>	<b>384,24</b>	<b>384,24</b>	<b>384,24</b>	<b>384,24</b>

Se establece la proyección de ventas de servicios, según el comportamiento de demanda determinado en la investigación de mercados.

**Tabla 28. Ventas en unidades mensuales**

VENTA MENSUAL UNIDADES	2021	2022	2023	2024	2025
Gasfitería (presupuestado por punto de instalación)	40	48	58	70	84
Instalaciones eléctricas (presupuestado por punto de instalación)	40	48	58	70	84
Pintura (presupuestado por metro cuadrado)	70	84	72	86	104
Carpintería (presupuestado por obra)	5	6	7	9	10
Cerrajería (presupuestado por punto de instalación)	15	18	22	26	31
Jardinería (presupuestado por metro cuadrado)	200	240	288	346	415
Mantenimiento e instalación de electrodomésticos (presupuestado por punto de instalación)	70	84	101	121	145
Albañilería (presupuestado por metro cuadrado)	70	84	101	121	145
Reparación de techos (presupuestado por metro cuadrado)	15	18	22	26	31

**Tabla 29. Ventas en unidades anuales**

VENTA ANUAL UNIDADES	2021	2022	2023	2024	2025
Gasfitería (presupuestado por punto de instalación)	480,00	576,0	696,0	835,2	1.002,2
Instalaciones eléctricas (presupuestado por punto de instalación)	480,00	576,0	696,0	835,2	1.002,2
Pintura (presupuestado por metro cuadrado)	840,00	1.008,0	864,0	1.036,8	1.244,2
Carpintería (presupuestado por obra)	60,00	72,0	86,4	103,7	124,4
Cerrajería (presupuestado por punto de instalación)	180,00	216,0	259,2	311,0	373,2
Jardinería (presupuestado por metro cuadrado)	2.400,00	2.880,0	3.456,0	4.147,2	4.976,6
Mantenimiento e instalación de electrodomésticos (presupuestado por punto de instalación)	840,00	1.008,0	1.209,6	1.451,5	1.741,8
Albañilería (presupuestado por metro cuadrado)	840,00	1.008,0	1.209,6	1.451,5	1.741,8
Reparación de techos (presupuestado por metro cuadrado)	180,00	216,0	259,2	311,0	373,2



**Tabla 30. Ventas anuales en dólares**

VENTAS ANUALES EN DOLARES	PRECIO DE VENTA UNITARIO	2021	2022	2023	2024	2025
		VENTA ANUAL	VENTA ANUAL	VENTA ANUAL	VENTA ANUAL	VENTA ANUAL
Gasfitería (presupuestado por punto de instalación)	10,00	960	1.152	1.392	1.670	2.004
Instalaciones eléctricas (presupuestado por punto de instalación)	5,00	480	576	696	835	1.002
Pintura (presupuestado por metro cuadrado)	3,50	588	706	605	726	871
Carpintería (presupuestado por obra)	150,00	1.800	2.160	2.592	3.110	3.732
Cerrajería (presupuestado por punto de instalación)	8,00	288	346	415	498	597
Jardinería (presupuestado por metro cuadrado)	10,00	4.800	5.760	6.912	8.294	9.953
Mantenimiento e instalación de electrodomésticos (presupuestado por punto de instalación)	50,00	8.400	10.080	12.096	14.515	17.418
Albañilería (presupuestado por metro cuadrado)	4,00	672	806	968	1.161	1.393
Reparación de techos (presupuestado por metro cuadrado)	8,00	288	346	415	498	597
<b>TOTAL</b>		<b>18.276</b>	<b>21.931</b>	<b>26.090</b>	<b>31.308</b>	<b>37.569</b>

Los valores por concepto de prestación de servicios, se establecen en base a la referencia de mercado vigente y la unidad de medida pertinente, ya se puntos de instalación, metros cuadrados, etc.

**Tabla 31. Papelería y suministros**

PAPELERÍA Y SUMINISTROS				
INSUMO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL SEMESTRAL
Resma papel A4	Unidad	1	3,50	3,50
Bolígrafos	paquete 12 piezas	1	2,50	2,50
Grapas	caja 500 piezas	1	1,50	1,50
Archivador de documentos	Unidad	2	2,00	4,00
<b>TOTAL</b>				<b>11,50</b>

Tabla 32. Limpieza

LIMPIEZA				
INSUMO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL ANUAL
Bolsas para basura	paquete	1	2,50	2,50
Trapos para limpiar	Unidad	1	1,50	1,50
Recogedor	Unidad	1	2,00	2,00
Escoba	Unidad	1	4,00	4,00
Cubeta	Unidad	1	1,50	1,50
Limpiador multiusos	botella	1	4,00	4,00
<b>TOTAL</b>				<b>15,5</b>

Tabla 33. Gastos administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS			
DETALLE	Medida	VALOR	VALOR ANUAL
Remuneraciones	Mensual	1.452,49	17.429,90
Servicios básicos	Mensual	50,00	600,00
Internet	Mensual	35,00	420,00
Papelería	Semestral	11,50	23,00
Materiales de limpieza	Mensual	1,29	15,50
<b>TOTAL</b>			<b>18.488,40</b>

Tabla 34. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
DETALLE	AÑO 0	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos por venta		18.276,00	21.931,20	26.089,92	31.307,90	37.569,48
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>18.276,00</b>	<b>21.931,20</b>	<b>26.089,92</b>	<b>31.307,90</b>	<b>37.569,48</b>
Gastos administrativos y de ventas		18.488,40	18.488,40	18.488,40	18.488,40	18.488,40
Depreciación		384,24	384,24	384,24	384,24	384,24
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>		<b>-596,64</b>	<b>3.058,56</b>	<b>7.217,28</b>	<b>12.435,27</b>	<b>18.696,85</b>
Gastos de Intereses		313,65	258,32	195,97	125,72	46,55
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>-910,29</b>	<b>2.800,24</b>	<b>7.021,31</b>	<b>12.309,55</b>	<b>18.650,29</b>
25% de impuesto		-227,57	700,06	1.755,33	3.077,39	4.662,57
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>-682,72</b>	<b>2.100,18</b>	<b>5.265,98</b>	<b>9.232,16</b>	<b>13.987,72</b>
Depreciación		384,24	384,24	384,24	384,24	384,24
<b>INVERSION</b>						
Infraestructura	-250,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00
Activos oficina de atención al cliente	-2.329,42			-1.309,42		
Documentos de Funcionamiento	-180,00					
Capital de Trabajo	-50,00	-50,00	-50,00	-50,00	-50,00	
Recuperación del capital de trabajo						50,00
Amortización de la inversión		436,28	491,61	553,95	624,21	703,37
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>-2.809,42</b>	<b>-934,76</b>	<b>1.792,81</b>	<b>4.896,26</b>	<b>8.792,19</b>	<b>13.568,58</b>

Para determinar la tasa interna de retorno se consideran los valores del flujo de caja anual. Se estableció una tasa interna de retorno del 74%, lo que resulta altamente beneficioso para este emprendimiento.

**VALOR ACTUAL NETO Y TASA INTERNA DE RETORNO**

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	
VAN=	- lo	$+ \frac{f1}{(1+i)^1}$	$+ \frac{f2}{(1+i)^2}$	$+ \frac{f3}{(1+i)^3}$	$+ \frac{f4}{(1+i)^4}$	$+ \frac{f5+Vs}{(1+i)^5}$
VAN=	-2.809,42	$+ \frac{-934,76}{1,12}$	$+ \frac{1.792,81}{1,2544}$	$+ \frac{4.896,26}{1,404928}$	$+ \frac{8.792,19}{1,57351936}$	$+ \frac{14.102,69}{1,762341683}$
VAN=	-2.809,42	+ -834,60	+ 1.429,22	+ 3.485,06	+ 5.587,60	+ 8.002,25
<b>VAN=</b>	<b>14.860,10</b>					
<b>TIR=</b>	<b>74%</b>					

Tasa de Descuento= 12%

Tabla 35. Recuperación de la inversión

**PERIODO DE RECUPERACION DE LA INVERSION**

AÑOS	FLUJOS	FACTOR DE DESCUENTO	FLUJO DESCONTADO	FLUJO ACUMULADO
AÑO 0	2.809,42			
2020	-934,76	1,12	-834,60	-834,60
2021	1.792,81	1,2544	1.429,22	594,62
2022	4.896,26	1,404928	3.485,06	4.079,68
2023	8.792,19	1,57351936	5.587,60	9.667,27
2024	13.568,58	1,762341683	7.699,18	17.366,45

PERIODO DE  
 RECUPERACION DE LA INVERSION = 2 AÑOS 8 MESES 11 DIAS

La inversión total del negocio, se la recupera en dos años, ocho meses y once días, esto se debe a que el gasto corriente es mínimo por la externalización de los técnicos.

$$\text{RELACION BENEFICIO COSTO} = \frac{\text{Beneficios}}{\text{Costos}}$$

$$\text{RELACION BENEFICIO COSTO} = \frac{17.669,52}{2.809,42}$$

$$\text{RELACION BENEFICIO COSTO} = 6,29$$

También se establece una relación costo – beneficio muy satisfactoria, considerando que por cada dólar invertido, se obtienen \$ 5,29 dólares adicionales.

Tabla 36. Matriz resumen de indicadores financieros

MATRIZ RESUMEN DE EVALUACION FINANCIERA							
INDICADORES	PERIODO DE RECUPERACION	POLITICA ESTABLECIDA	INVERSION INICIAL	FLUJO DE EFECTIVO	COSTE DE OPORTUNIDAD	TIR	EVALUACION
<b>PRI</b>	2 años 8 meses	3 años máximo					Se acepta
<b>VAN</b>			2809,42	18504,13			Se acepta
<b>TIR</b>					12%	74%	Se acepta

En base al proceso técnico financiero y sus respectivos indicadores principales, se establece finalmente que se acepta los criterios financieros obtenidos, dando así la oportunidad para llevar adelante la futura implementación del negocio.

### 4.3. Factibilidad operativa

Para un funcionamiento operativo eficiente, se establece dos procesos:

Proceso de gestión de plataforma web.



Ilustración 30. Proceso de gestión de plataforma web

Proceso de servicio al cliente a domicilio.

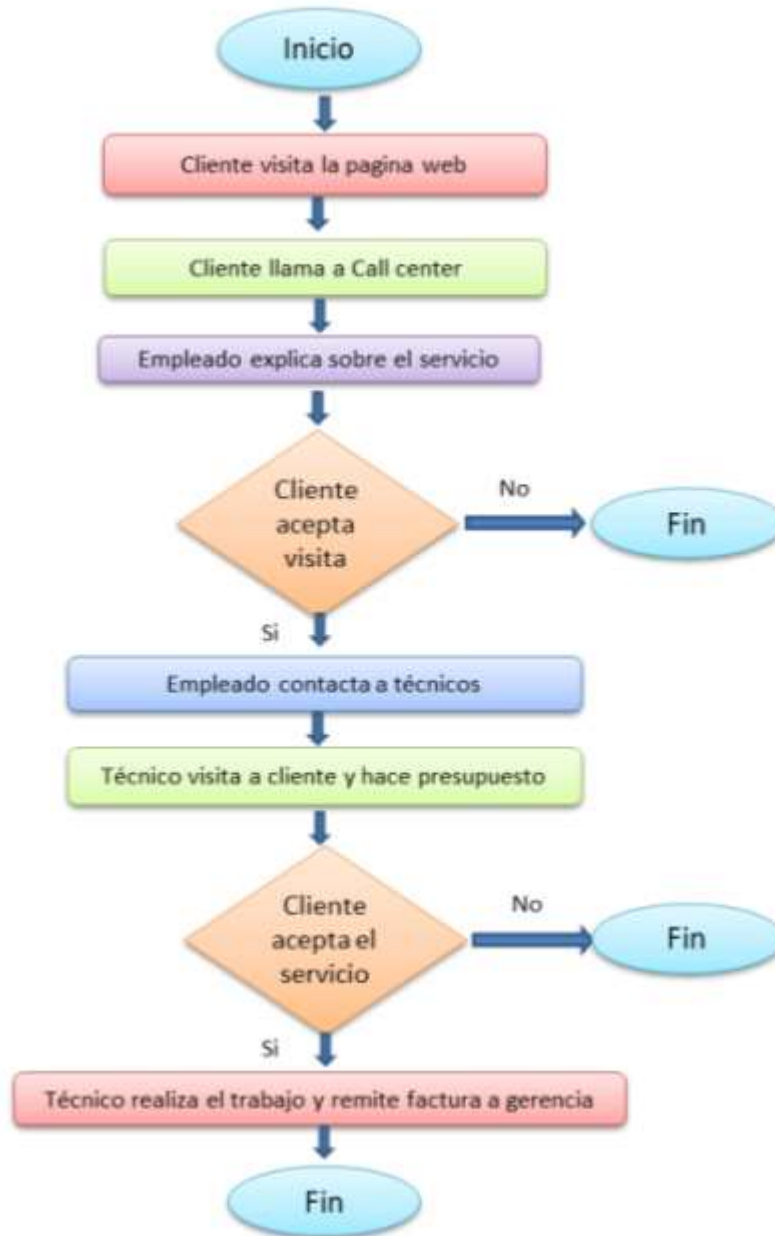


Ilustración 31. Proceso de servicio al cliente a domicilio

#### **4.4. Factibilidad ambiental**

Se considera que este emprendimiento es ambientalmente factible, debido a que se basa en una plataforma virtual que no afecta el medio ambiente. Sin embargo en el sitio de trabajo los técnicos en cualquiera de los servicios ofertados, darán instrucciones a los jefes de hogar de como manejar los desechos producto del servicio prestado, de igual forma en la página web se dan orientaciones específicas para el manejo de los desechos, contribuyendo con el objetivo de desarrollo sostenible de Naciones Unidas número 9.



#### **4.5. Factibilidad social**

La principal propuesta de este emprendimiento es la generación de trabajo formal y decente para aquellas personas que por diferentes razones no tienen un título universitario, pero si gozan de mucha experiencia en diferentes oficios.



Se aporta significativamente a lo establecido en el objetivo de desarrollo sostenible número 8, propuesto por Naciones Unidas para el desarrollo de los países.

## CONCLUSIONES

Realizados los análisis pertinentes para determinar la factibilidad del emprendimiento, se establecen las siguientes conclusiones:

La idea de negocio tiene alta aceptación de mercado, tal como se evidencia mediante la investigación de mercado realizada y donde el 100% de los informantes ve con agrado que se implemente una empresa que brinde servicios integrales para los hogares de la Ciudad de Babahoyo.

Técnicamente este emprendimiento si es posible implementarlo, debido a que todos los elementos requeridos para este efecto, si se encuentran disponibles en el mercado local.

Financieramente se establece una tasa interna de retorno positiva del 74%, lo que permite tener mayor certeza de éxito al implementar el negocio.

Operativamente se construyeron dos procesos: proceso de gestión de página web y proceso de servicio a domicilio, buscando cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes.

Ambientalmente el presente emprendimiento no genera contaminación alguna, por el contrario se impulsa desde la empresa House Services una campaña para que en los hogares que se realizan trabajos y se generen desechos, estos sean adecuadamente tratados.

Socialmente se respalda a las personas que están en condición de desempleo y que tienen experiencia en varios campos u oficios domésticos.



## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que las instituciones crediticias respalden esta iniciativa emprendedora, ya que cuenta con factibilidades positivas que pueden garantizar un futuro éxito en el mercado.

En base a la tasa interna de retorno del 74%, se recomienda incrementar otros servicios, debido a que se recupera en poco tiempo la inversión.

Los flujos de efectivo se presentan convenientes donde se establece el valor actual neto, en relación a la inversión, por lo que se recomienda aceptar dicho criterio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Studylib. (2015). Recuperado el 27 de 12 de 2019, de Multiservicios - Plan de Empresa:

<https://studylib.es/doc/7792662/multiservicios---plan-de-empresa>

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2017). *Déficit de vivienda urbana en Bogotá y Cundinamarca* .

Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.

Avilez, C., & Mina, M. (2013). *Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa*

*que preste servicios generales a domicilio en la ciudad de Milagro*. Milagro:

Universidad Estatal de Milagro.

Bravo, F. (2015). Notas para una sociología del hogar. *Res Mobilis- Oviedo University* , 186-202.

Cárdenas, R. (2010). *E- BASURA: las responsabilidades compartidas en la disposición final de los*

*equipos electrónicos en algunos municipios del departamento de caldas, vistos desde la*

*gestión del mantenimiento y los procesos de gestión de calidad*. Manizales: Atlantic

International University.

Cueva, E., López, G., Meza, U., & Ortega, R. (2016). *Empresa de servicio de limpieza de hogares*

*en la ciudad de Arequipa*. Arequipa: USIL- Escuela de postgrado.

García , G. (2015). *Rediseño de la imagen corporativa de la Facultad de Comunicación Social*

*(FACSO) de la Universidad de Guayaquil año 2015, y el Manual de uso de marca*.

Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Oporta, S., Torres, D., & Castillo, M. (2018). *Segmentación de mercado, mercado meta y posicionamiento en el mercado*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Ramírez, J., & Ortiz, J. (2012). *Análisis de pre-factibilidad para la implementación de una bodega para stock de repuestos en la empresa Tecnibahía*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.

Vásquez, R., & Yépez, M. (2014). *Estudio de fallas en instalaciones eléctricas domiciliarias y comerciales e implementación de un modelo didáctico para su corrección*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

# ANEXOS

## UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

*El presente instrumento tiene como finalidad, obtener información para la implementación de una empresa de servicios variados para los hogares de la Ciudad de Babahoyo.*

### ENCUESTA

**1. En que sector de la ciudad habita?**

- Céntrico
- Periférico

**2. Usted vive en:**

- Casa
- Departamento
- Casa/departamento en Ciudadelas

**3. Se le presentan frecuentemente imprevistos en su domicilio que requieran un servicio tecnico especializado?**

- Si
- No

**4. De los siguientes servicios, ¿cuál es el que ha solicitado con mayor frecuencia?**

- Gasfitería
- Albañilería
- Carpintería
- Lavandería
- Jardinería
- Instalación/mantenimiento eléctrico
- Instalación/mantenimiento de electrodomésticos
- Cerrajería
- Limpieza

**5. ¿Conoce usted una empresa que brinde varios servicios tecnicos para el hogar?**

- Si
- No

**6. Mediante que medio logra usted contactar el servicio técnico?**

- Página web
- Aplicación movil
- Número telefónico propocionado por amistades
- Otro(específique)

**7. ¿Considera apropiado que se implemente una empresa que brinde todos los servicios para el hogar?**

- Si
- No

**8. ¿Le gustaría recibir un servicio de cotización previa?**

- Si
- No

**9. ¿A través de que medio le gustaría conocer información de los servicios ofrecidos?**

- Radio
- Televisión
- Folletos
- Redes Sociales - Pagina Web
- Aplicación movil

**10. ¿Cuál sería la razon más importante por la que contrataría el servicio técnico?**

- Garantia del trabajo realizado
- Seguridad y confianza del personal
- Calidad del trabajo realizado
- Respuesta inmediata al problema
- Todas las anteriores