

CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**PLAN DE NEGOCIO Y GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE
EMPRESA EN LÍNEA**



**DEPARTAMENTO
DE CURSO FINAL
DE GRADO**

CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO: JG MULTISERVICES

PARTICIPANTE

JULIO MIGUEL GUERRERO RODRIGUEZ

MATRÍCULA: 15-9589

DIPLOMADO

**PLAN DE NEGOCIO Y GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE
EMPRENDIMIENTO EN LÍNEA**

FACILITADORA

ELIANA CAMPOS, M.A./M.G.C.

FECHA Y LUGAR

JULIO 10, 2020

Brooklyn, N.Y. USA

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO.....	01
INTRODUCCION.....	04
Antecedentes del sector.....	05
Planteamiento del problema.....	06
Objetivo general.....	06
Objetivo específico.....	06
Importancia y justificación.....	07
Metodología.....	07
Delimitación del proyecto.....	08
Limitaciones del proyecto.....	08
Métodos de recolección de datos.....	08
SECCIÓN 1: ESTRUCTURA IDEOLÓGICA DEL PROYECTO.....	10
1.1 Descripción de la empresa.....	10
1.2 Imagen Corporativa o Brand Kit.....	10
1.2.1 Logo e Isotipo.....	10
1.2.2 Eslogan.....	10
1.2.3 Colores.....	10
1.2.4 Tipografía.....	
1.3 Filosofía de negocios.....	11
1.3.1 Misión.....	11
1.3.2 Visión.....	11
1.3.3 Valores.....	11
1.4 Ventajas competitivas.....	11
1.4.1 Valor agregado.....	11
1.4.2 Estrategias de diferenciación.....	11
SECCIÓN 2: ESTRUCTURA DEL ENTORNO.....	12
2.1 Análisis FODA del proyecto.....	12
2.2 Análisis de la competencia.....	13
2.2.Principales competidores.....	13
2.3 Fortalezas y debilidades de la competencia.....	13
2.4 Análisis de la demanda o consumidores.....	14
2.5 Análisis y presentación de los resultados de la encuesta.....	14

SECCIÓN 3: ESTRUCTURA MERCADOLÓGICA.....	29
3.1 Mercado meta.....	29
3.2 Descripción del servicio.....	30
3.3 Estrategias de precios.....	34
3.4 Estrategias de distribución.....	35
3.5 Estrategias de comunicación.....	35
SECCIÓN 4: ESTRUCTURA TÉCNICA.....	36
4.1 Principales socios claves del proyecto.....	36
4.2 Asesores o especialistas de producción y Operaciones.....	36
4.3 Áreas operativas del proyecto.....	37
4.4 Organigrama.....	41
4.5 Horario de trabajo y asistencia al cliente.....	41
4.6 Políticas operativas del negocio.....	41
4.7 Normas laborales.....	41
SECCIÓN 5: ESTRUCTURA FINANCIERA.....	42
5.1 Plan de inversión.....	43
5.2 Plan de medios online.....	44
5.3 Proyección de ventas por temporada.....	45
5.4 Estado de flujos de efectivo proforma.....	47
5.5 Estado de resultados proforma.....	48
CONCLUSIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍAS.....	51
ANEXOS.....	53
Cuestionario.....	53

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto de emprendimiento online tiene como objetivo la creación de una plataforma de venta de servicios de mantenimiento, reparación de apartamentos y casa residenciales localizados en la ciudad de Brooklyn, N.Y. El proyecto consta de cinco secciones en las cuales se detallan cada uno de los procesos llevados a cabo para la elaboración del plan de negocios, cuyo objetivo es brindar a los clientes un paquete de servicios más variado, más accesible y adaptado a las necesidades del usuario.

Este proyecto surge como resultado de las necesidades de las pequeñas compañías del sector inmobiliario y arrendatario de la ciudad de Brooklyn, que buscan de empresas de mantenimiento que ofrezcan múltiples servicios, que se ajusten a las posibilidades económicas y las necesidades del cliente, reduciendo el tiempo de espera para la ejecución del servicio solicitado y eliminando la necesidad de contratar a terceros para un mismo proyecto.

Para la evaluación del proyecto se ha realizado un análisis FODA para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de este, así como también de los competidores del sector al cual va dirigido. Las técnicas de investigación utilizadas para este proyecto son la investigación de campo, la investigación documental y la encuesta. Para estos fines fue diseñado un cuestionario de 15 preguntas, para determinar el nivel de aceptación de servicios de mantenimiento online, así como también los servicios utilizados con más frecuencia por los habitantes de la ciudad.

Los sectores de mercado a los cuales está dirigido este proyecto son: el sector arrendatario, conformado por clientes de ingreso mediano y alto, con salario promedio de US\$3,200.00 dólares mensuales, que no disponen del tiempo y el conocimiento necesario para realizar labores de mantenimiento en sus unidades de vivienda, y el sector inmobiliario, conformado por pequeñas y medianas empresas del sector Real State que contratan servicio de mantenimiento para correr sus unidades de renta y que requieren de presupuestos de mantenimiento más ajustados a su capacidad económica.

Los servicios que serán ofrecidos en este proyecto de negocio son: plomería, pintura, carpintería, cerrajería y renovaciones, los cuales estarán 100% garantizados por la empresa, siempre y cuando ambas partes cumplan con el contrato establecido. Estos servicios podrán ser adquiridos a través de los diferentes medios disponibles, como la página empresarial www.jgmultiservices.com, Facebook, WhatsApp, correo electrónico y vía telefónica, diseñados con el objetivo de brindar una mejor experiencia de compra a los usuarios del servicio.

El proyecto también contará con el soporte de especialistas profesionales del área de tecnología y diseño gráfico, para procurar en buen funcionamiento de la página, así como también para el buen manejo de la información y actualización de contenidos publicados en las diferentes plataformas utilizadas por la empresa para la comercialización y venta de servicios, manteniendo al cliente siempre al tanto de todas las actividades realizadas por la empresa.

Se utilizarán diferentes tácticas promocionales y estrategias de precios por medio de descuentos de temporada y bonos especiales, así como también tácticas promocionales de medios y publicitarias en las diferentes plataformas disponibles para garantizar una captación de clientes de manera más rápida y garantizar el crecimiento y desarrollo del proyecto.

Este proyecto tendrá como accionista único al Sr. Julio Miguel Guerrero Rodríguez, radicado en la ciudad de Brooklyn, con una experiencia de más de 10 años en los sectores de Real State, mantenimiento residencial y comercial, el mismo estará a cargo de la inversión total necesaria para llevar a cabo el proyecto de emprendimiento online, así como de la dirección y manejo de las operaciones de este.

JGMultiservices cuenta con una estructura organizacional bien definida con cada una de sus áreas funcionales, desde gestión administrativa, servicio al cliente, ventas, facturación, contabilidad, compras y servicios, que facilitarán el flujo adecuado de las operaciones diarias del negocio. La misma operará bajo un horario establecido de 9:00am a 6:00pm de lunes a viernes a través del correo y vía telefónica, la página www.jgmultiservices.com, Facebook y WhatsApp, así como la línea de emergencia estarán disponibles 24/7 365 días al año.

De acuerdo con el plan financiero realizado, el total de inversión requerida para llevar a cabo el proyecto de emprendimiento online JGMultiservices es de US\$7,622.00 dólares. El mismo no requiere de financiamiento y será asumido en su totalidad por el accionista y dueño único del proyecto. Tras realizar los estados financieros proyectados a un año, se ha confirmado el alto nivel de rentabilidad de este, pues basados en la información obtenida, el proyecto generará ganancias mensuales por US\$31,227.00 y un total de US\$334,065.00 dólares de ganancias netas al cabo de un año.

INTRODUCCIÓN

Este diplomado de plan negocios y gestión integral de proyectos de emprendimiento online, tiene como objetivo sentar las pautas para la creación de la empresa JGMultiservices, localizada en la ciudad de Brooklyn, N.Y. La misma estará dedicada a la prestación de servicios de mantenimiento, reparación y renovación de casas y apartamentos a clientes del sector arrendatario, así como también a pequeñas y medianas empresas del sector inmobiliario que operan en toda la ciudad.

JGMultiservices busca ofrecer a los residentes de la ciudad de Brooklyn un paquete de servicios más amplio, mayor calidad, flexibilidad, disponibilidad y adaptabilidad a sus necesidades y capacidad económica. La gestión de la calidad y un buen servicio al cliente son de vital para toda empresa dedicada a la prestación de servicios, razón por la cual JGMultiservices está comprometida a facilitar los procesos de solicitud de servicios por medio del seguimiento y la atención personalizada, mejorando la experiencia de compra del usuario.

1.1 Antecedentes del sector

El aumento constante de la demanda de servicios de mantenimiento, como plomería, pintura, carpintería, electricidad, renovaciones, entre otros, ha generado la necesidad de crear compañías que ofrezcan una mayor gama de servicios y facilidades acorde con las necesidades de los residentes de apartamentos y edificios de la ciudad de Brooklyn, esto en gran parte debido a longevidad de las edificaciones.

Desde el año 2017 hasta el año actual 2020 se ha vislumbrado un crecimiento constante de la industria de mantenimiento, mejoras y reparaciones del hogar de aproximadamente 5.5% anual, de acuerdo con las estadísticas de iProperty Management solo en el 2018 esta industria generó ganancias US\$394 billones y se vislumbra un crecimiento de las ganancias de US\$454.6 billones para el año 2020.

Aunque el número de empresas dedicadas a la prestación de servicios de mantenimiento múltiples en la ciudad de Brooklyn no es relativamente alto, existen varias empresas que brindan este tipo de servicios con una presencia online ya establecida y que representarán una competencia directa para nuestro proyecto, entre las cuales podemos mencionar: Task Rabbit, Handyman Brooklyn, Green Choice Handyman, Brooklyn Handyman Services entre otras.

Más allá de la presencia de una competencia razonable, el crecimiento constante experimentado en de la industria de mantenimiento, mejoras y reparaciones del hogar, los datos estadísticos nos brindan una perspectiva positiva para llevar a cabo nuestro proyecto y lograr un posicionamiento en el mercado que nos permita expandir y desarrollar nuestro negocio de forma exitosa.

1.2. Planteamiento del problema o necesidades identificadas en el mercado

El aumento continuo de las necesidades de mantenimiento de una casa, apartamento o un pequeño edificio, la poca cantidad de empresas que ofrezcan múltiples servicios de mantenimiento, sumadas a la falta de habilidades y tiempo de sus habitantes, abren una atractiva ventana de oportunidad para los emprendedores que buscan un negocio dinámico con interesantes proyecciones de crecimiento.

Para poder realizar una renovación y/o reparación de un espacio del hogar se requieren especialistas en las siguientes áreas: refrigeración, electricidad, plomería, pintura, carpintería y construcción donde en un 81% de las ocasiones, de acuerdo a la data presentada por Statista, los usuarios deben recurrir a dos o más compañías para poder concretizar el trabajo también enfrentando dificultades como códigos de violación de seguridad o contratistas poco calificados al tener que contar con la intervención de múltiples compañías para lograr una única tarea.

Considerando el aumento de la demanda de estos servicios como plomería, pintura, carpintería, electricidad, albañilería, cerrajería, entre otros, la longevidad de las construcciones en la ciudad y la poca presencia de compañías que proveen más de tres servicios, hacen de este proyecto una solución ideal, cuya finalidad es facilitar a los clientes todos los servicios necesarios para mantenimiento y mejoras del hogar de una manera rápida, eficiente y segura sin necesidad de contratar terceros.

1.3. Objetivo general

- Desarrollar un plan de negocios sobre el proyecto de emprendimiento online JGMultiservices, Brooklyn NY, Estados Unidos, período Mayo-agosto 2020.

1.4. Objetivos específicos

- Establecer el contexto inspiracional y filosófico de emprendimiento online JGMultiservices.
- Presentar la evaluación general del entorno interno y externo que inciden en el proyecto de emprendimiento online JGMultiservices.
- Determinar el contexto mercadológico, financiero y técnicos de emprendimiento online JGMultiservices.

1.5. Importancia y justificación del proyecto

La importancia y justificación de la elaboración de este proyecto está basada en tres aspectos fundamentales:

- **Aspecto profesional:** La elaboración de este proyecto constituye el requisito final del proceso universitario para poder graduarme y obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, otorgado por la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA).
- **Aspecto personal:** Constituye el logro de una meta personal por medio de la disciplina, esfuerzo y dedicación de convertirme en un profesional altamente capacitado para enfrentar los retos y desafíos del mercado y desempeñarme de manera exitosa, al mismo tiempo que me brinda la oportunidad de emprender mi propio negocio.
- **Aspecto social:** En este sentido, me brinda la oportunidad de poner en práctica todos los conocimientos y experiencias adquiridas durante el transcurso de la carrera y aplicarlos a la realidad por medio de la elaboración de un proyecto diseñado para mejorar el entorno físico y la calidad de la vida personas satisfaciendo sus expectativas y necesidades.

1.6. Metodología

Los tipos de metodología aplicadas en este proyecto son la investigación de campo y la investigación documental, desarrolladas por medio de la observación directa, encuestas y entrevistas realizadas a clientes del sector residencial y comercial, así como la consulta de las fuentes de información disponibles en la web, como libros, artículos digitales y estadísticas.

1.6.1. Técnicas utilizadas para la recolección de datos

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos para desarrollar este proyecto son las siguientes:

- Análisis de contenidos bibliográficos.
- Entrevistas a personas cercanas o especialistas.
- Entrevistas a propietarios de negocios del sector.
- Encuestas a posibles consumidores.
- Simulaciones de ventas online.

1.7. Delimitación del proyecto

JGMultiservices será una empresa dedicada a la prestación de servicios de mantenimiento, reparación y renovación, dirigida a clientes del sector residencial y comercial localizada en la ciudad de Brooklyn, NY, nuestras instalaciones físicas estarán ubicadas estratégicamente en el centro de la ciudad, de manera que esto nos permita acceder a nuestros clientes de manera rápida y eficiente.

Durante nuestra etapa inicial estaremos brindando los servicios de plomería, pintura, electricidad, cerrajería, renovación, albañilería, calefacción y limpieza de drenajes. Para la realización de estas labores contaremos con técnicos especializados en cada uno de los servicios ofrecidos, con el objetivo de darnos a conocer mejor, ganar un espacio en el mercado y a medida que nuestro negocio crezca y desarrolle introducir nuevos servicios a nuestro portafolio.

Los medios disponibles a través de los cuales nuestros clientes podrán acceder a nuestros servicios son los siguientes: la página web empresarial, las redes sociales, como Facebook, Instagram, LinkedIn, WhatsApp, correo electrónico y la vía telefónica, desde donde nuestros clientes podrán solicitar los diferentes servicios y ser atendidos de manera rápida y eficiente.

1.8. Limitaciones del proyecto

Más allá de los datos obtenidos en la investigación sobre la factibilidad de llevar a cabo este proyecto de ventas online, el mismo también presenta una serie de limitaciones que deben ser consideradas y que podrían dificultar la puesta en marcha de este. Una de las limitaciones más significativas es el período de tiempo disponible para la realización del proyecto, el cual es de solo cuatro meses.

Por otro lado, no menos importante, están las limitaciones en cuanto al conocimiento y manejo de redes sociales y las páginas de ventas online, la disponibilidad de recursos económicos, infraestructura limitada, la escasa información disponible sobre el sector y la falta de tiempo disponible por razones laborales, hacen de este proyecto un reto bastante interesante, pero definitivamente lograble.

1.9. Métodos para la recolección de datos

1.9.1 Modelo de negocios Canva Board: es una metodología práctica y sencilla diseñada para desarrollar proyectos de negocios en un esquema de nueve bloques, su propósito es facilitar a las personas el planteamiento de un proyecto o idea de negocios.

Este método ha sido utilizado como un esquema organizacional para plasmar la información correspondiente a cada etapa del proyecto de la manera siguiente:

- Identificación de socios claves.
- Desarrollo de actividades claves.
- Identificación de recursos claves.
- Desarrollo de propuesta de valor.
- Manejo de relación con los clientes.
- Canales de distribución.
- Segmentación de clientes.
- Elaboración de estructura de costos.
- Identificación de las fuentes de ingresos.

1.9.2 Método de Campo de Juego: es una herramienta de emprendimiento en fase temprana que permite fácilmente entrar en el mundo del emprendimiento con técnicas de juego didácticas y está enfocado a las personas que no saben mucho del mundo del emprendimiento y aporta a la propuesta de valor.

Este método se utiliza elaborando un bloque de cinco columnas en donde se pretende responder a cada una de las preguntas que surgen durante la elaboración de un proyecto directamente relacionadas con nuestros sentidos: sentir, oír, ver hacer y pensar. Dentro de estas interrogantes están:

Corazón

- ¿Cómo surge la idea?
- ¿Por qué te identificas con la idea?
- ¿Qué te atrae de esta idea?
- ¿Cómo se relaciona la idea con el proyecto?
- ¿A qué te comprometes para llevar a cabo la idea?

Oír

- ¿Cuáles son necesidades de los clientes?
- ¿Qué desean?
- ¿Qué les preocupa?
- ¿Qué los motiva?

Ver

- ¿Quiénes son nuestros competidores?
- ¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades?
- ¿Cuál es la dinámica de interacción entre tu empresa y los clientes?

Hacer

- ¿Qué mecanismos utilizar para obtener información?

Pensar:

- ¿Qué productos o servicios ofrecer?
- ¿Qué sabemos de nuestros clientes?
- ¿Qué valor agregado ofrecer a tus clientes?

II. ESTRUCTURA IDEOLÓGICA DEL PROYECTO

1.1. Descripción de la empresa

JGMultiservices es una empresa especializada en la prestación de servicios de mantenimiento, reparación y renovación residencial y comercial localizada en la ciudad de Brooklyn, NY, contamos con un equipo de profesionales especializados en diferentes áreas, comprometidos con ayudar a mejorar las condiciones de las instalaciones físicas y la calidad de vida de nuestros clientes, a través de un servicio de la más alta calidad.

1.2. Imagen Corporativa o Brand Kit

Logo e Isotipo



Eslogan

“Más que servicios brindamos satisfacción”

Colores

- Naranja
- Gris
- Blanco

Tipografías

Las tipografías por utilizar en la página web serán las siguientes:

- Bebas Neue convexa (Logo)
- Helvetica regular (Eslogan)

1.3. Filosofía de negocios

Misión

Proveer un servicio de mantenimiento profesional de la más alta calidad, que nos permita un desarrollo y posicionamiento de preferencia ante nuestros clientes.

Visión

Convertirnos en el principal proveedor de servicios de mantenimiento en la ciudad de Brooklyn, ofreciendo a nuestros clientes un servicio de alta calidad e innovador capaz de satisfacer sus necesidades.

Valores

- Calidad del servicio.
- Solidaridad.
- Compromiso con nuestros clientes.
- Integridad y respeto por nuestra gente.
- Socialmente responsables.

1.4.-Ventajas competitivas

Valor agregado

- Precios competitivos y mayor variedad de servicios de mantenimiento.
- Línea de servicios de emergencia disponible 24/7.
- Flexibilidad y disponibilidad.
- Venta asistida a través de todos nuestros medios.
- Disponibilidad de diversas opciones de pago.
- Asesoría personalizada.
- Paquetes de descuentos especiales por la primera compra de servicios.
- Programas de fidelización a clientes.

1.5. Estrategias de diferenciación

Las estrategias de diferenciación de nuestro proyecto estarán basadas en la complementación del servicio como son:

- Fiabilidad
- Rapidez de entrega
- Seguridad
- Flexibilidad
- Servicio postventa
- Opciones de pago

II. ESTRUCTURA DEL ENTORNO

2.1. ANALISIS FODA

El análisis FODA es una prueba para conocer las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa antes su competencia y es utilizado como base de diagnóstico de un plan de negocios y para definir objetivos realistas y diseñar estrategias competitivas para alcanzar las metas y objetivos del proyecto. A continuación, presentación análisis FODA de para este proyecto.

2.2. Análisis FODA del proyecto

Fortalezas

- Amplio conocimiento del mercado y las necesidades de los clientes.
- Buena estructura logística.
- Calidad del servicio.
- Precios accequibles.
- Capacidad técnica y profesional.
- Estrategias y objetivos claros, específicos y bien definidos.
- Variedad del servicio.
- Disponibilidad.

Oportunidades

- Mercado desatendido.
- Atención al cliente.
- Capacidad de crecimiento en el mercado.
- Desarrollo de nuevos servicios.
- Expansión del servicio hacia otros condados de N.Y.

Debilidades

- Recursos económicos limitados.
- Nivel de alcance a nivel geográfico.
- Poca costumbre de los clientes a solicitar servicios de mantenimiento a través de internet.
- Poca experiencia en manejo de redes sociales y ventas online.

Amenazas

- Introducción de nuevos competidores del sector.
- Cambios en la situación económica del país.
- Cambios en las leyes y regulaciones del comercio electrónico.
- Incremento de los costos operativos.

2.1. Análisis de la competencia

Principales competidores

Dentro de nuestros competidores principales en el sector de servicios y reparación con presencia online están los siguientes:

- **Task Rabbit:** empresa dedicada a la prestación de diferentes servicios a nivel residencial y comercial, pero enfocada en servicios básicos que no involucran reparaciones mayores o renovaciones.
- **YuHandyman Brooklyn:** empresa de mantenimiento con presencia online, localizada en la ciudad de Brooklyn, N.Y, enfocada principalmente en servicios de remodelación e instalación.
- **Green Choice Handyman:** compañía de servicios con presencia online, enfocada en la instalación de electrodomésticos y reparación de sistemas de plomería.
- **Brooklyn Handyman Services:** empresa establecida en Brooklyn, N.Y, desde el 2013, ofreciendo servicios de instalación, reparación, pintura, montaje de muebles, proyectos de remodelación, fontanería, y servicios eléctricos.

2.3. Fortalezas y debilidades de la competencia

Fortalezas

- Mayor tiempo en el mercado
- Recursos disponibles
- Infraestructura
- Mayor notoriedad en las redes

Debilidades

- Servicio al cliente deficiente
- Servicios limitados
- Bajo nivel de interacción con los clientes.
- Precios excesivos

2.4. . Análisis de la demanda o consumidores

El instrumento utilizado para este proyecto es la encuesta, la cual ha sido elaborada por medio de un cuestionario de 15 preguntas, diseñado para determinar el nivel de aceptación de servicios de mantenimiento online, así como también los servicios utilizados con más frecuencia por los habitantes de la ciudad de Brooklyn, N.Y.

Para la realización de este estudio se ha utilizado una muestra representativa de 65 personas correspondientes al sector arrendatario y el sector comercial de la ciudad de Brooklyn. La encuesta ha sido diseñada por medio de la aplicación Google forms, que permite una interfaz rápida y sencilla a través del enlace generado por la aplicación y desarrollar la encuesta por medio de nuestros dispositivos telefónicos y correos electrónicos en tiempo real.

2.5. Análisis y presentación de los resultados de la encuesta

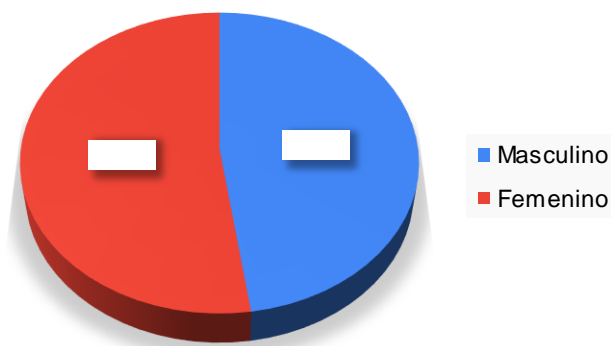
Tabla No. 1

Género	Frecuencia	Cantidad
Masculino	31	48
Femenino	34	52
Total	65	100%

Fuente: pregunta 1 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 1

GENERO DE LOS ENCUESTADOS



Fuente: cuadro 1, pregunta 1 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta uno de nuestra encuesta, muestra un porcentaje bastante similar con respecto a la solicitud de servicios de mantenimiento online, con un 52% para el género femenino y 48% para el género masculino.

Tabla No. 2

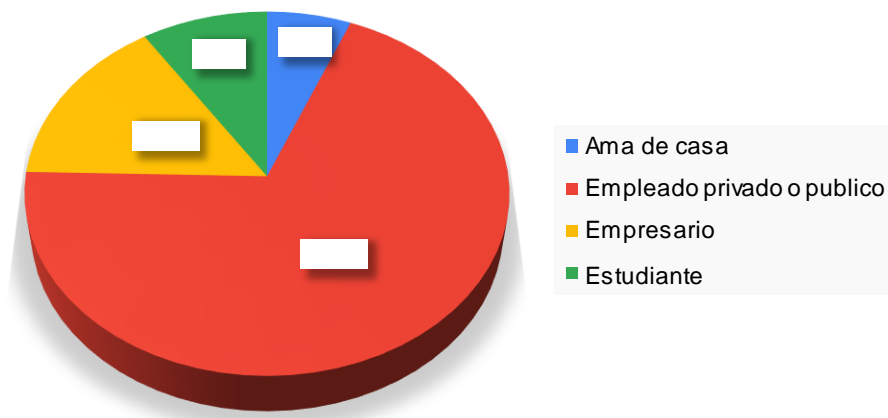
OCUPACION

Opción	Frecuencia	%
Ama de casa	4	6
Empleado privado o público	45	69
Empresario	10	15
Estudiante	6	9
Total	65	100%

Fuente: pregunta 2 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 2

OCUPACION



Fuente: cuadro 2, pregunta 2 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta dos, indica que el 69% de los encuestados corresponde empleados públicos o privados, el 16% empresarios, el 9% estudiantes y el 6% corresponde a las amas de casa.

Tabla No. 3

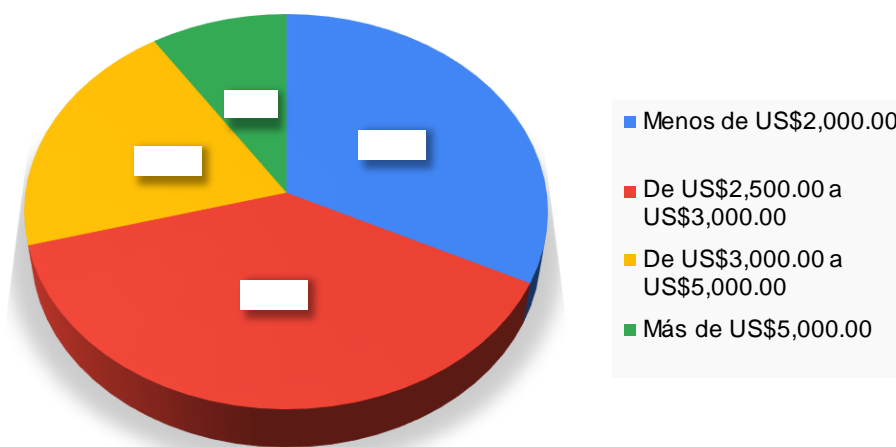
NIVEL DE INGRESOS MENSUALES

Opción	Frecuencia	%
Menos de US\$2,000.00	21	32
De US\$2,500.00 a US\$3,000.00	25	38
De US\$3,000.00 a US\$5,000.00	13	20
Más de US\$5,000.00	6	9
Total	65	100%

Fuente: pregunta 3 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 3

NIVEL DE INGRESOS MENSUALES



Fuente: cuadro 3, pregunta 3 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico tres nos indica que el 39% de los encuestados posee ingresos entre US\$2,500.00 y US\$3,000.00 mensuales, el 32% posee ingresos menores a US\$2,000.00; el 20% entre US\$3,000.00 y US\$5,000.00 y un 9% con ingresos mensuales superiores a los US5,000.00.

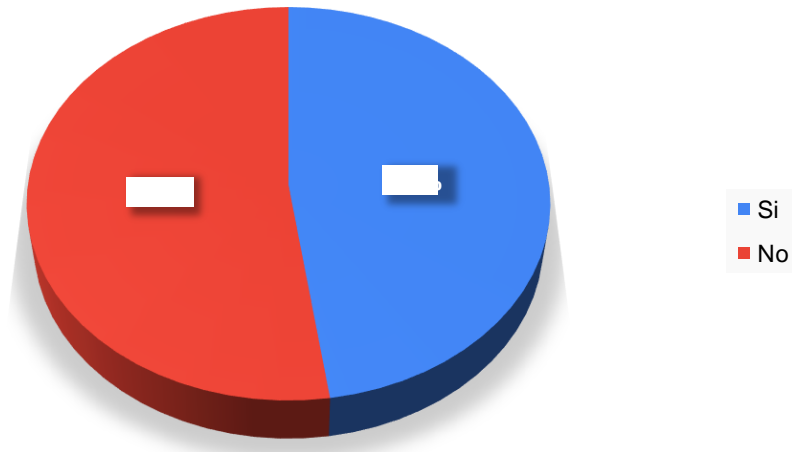
Tabla No. 4

¿HAS SOLICITADO SERVICIO DE MANTENIMIENTO ONLINE?		
Opción	Frecuencia	%
Si	31	48
No	34	52
Total	65	100%

Fuente: pregunta 4 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 4

¿HAS SOLICITADO SERVICIO DE MANTENIMIENTO ONLINE?



Fuente: cuadro 4, pregunta 4 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta número cuatro indica que 52% de los encuestados nunca ha solicitado servicios de mantenimiento online y un 42% que ya lo ha solicitado el servicio.

Tabla No. 5

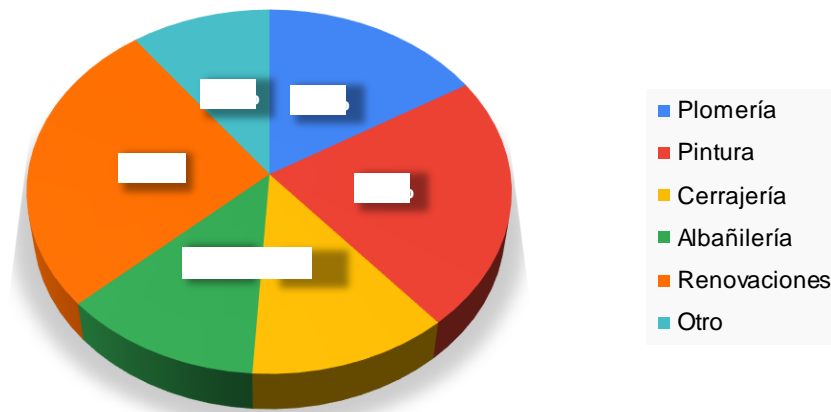
¿QUE TIPO DE MANTENIMIENTO HA SOLICITADO?

Opción	Frecuencia	Cantidad
Plomería	8	16
Pintura	11	22
Cerrajería	6	12
Albañilería	6	12
Renovaciones	13	27
Otro	5	10
Total	49	100%

Fuente: pregunta 5 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 5

¿QUE TIPO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO HA SOLICITADO?



Fuente: cuadro 5, pregunta 5 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta número cinco indica que el servicio de plomería es el más solicitado con un 27%, seguido por el servicio de pintura con un 23%; plomería con un 16%; albañilería con un 12% y finalmente otros servicios con un 10%.

Tabla No. 6

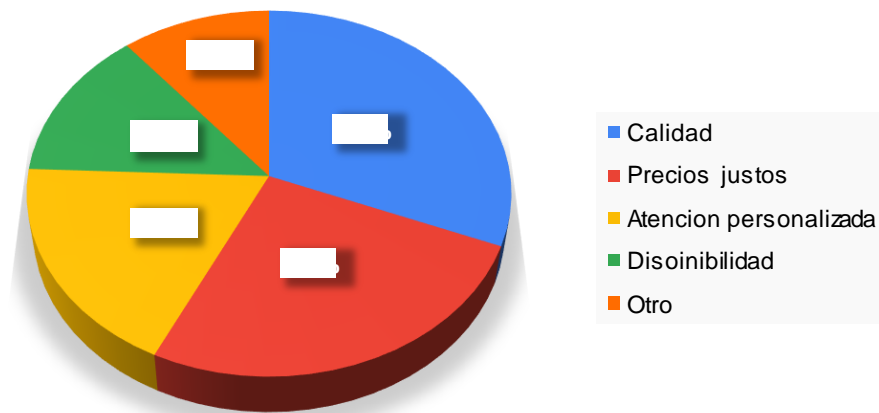
¿CUALES SON LOS ASPECTOS QUE MAS VALORA AL MOMENTO DE SOLICITAR UN SERVICIO ONLINE?

Opción	Frecuencia	%
Calidad	37	31
Precios justos	31	26
Atencion personalizada	22	18
Disoinibilidad	16	13
Otro	13	11
Total	119	100%

Fuente: pregunta 6 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 6

¿CUALES SON ASPECTOS QUE MAS VALORA AL MOMENTO DE SOLICITAR UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO ONLINE?



Fuente: cuadro 5, pregunta 5 de la encuesta aplicada a los usuarios.

De acuerdo con los datos correspondientes a la pregunta número seis de la encuesta, el aspecto más valorado por los encuestados es la calidad, con un 31%, seguido por precios justos con un 26%, atención personalizada 19%, disponibilidad 13% y finalmente otros aspectos con un 11%.

Tabla No. 7

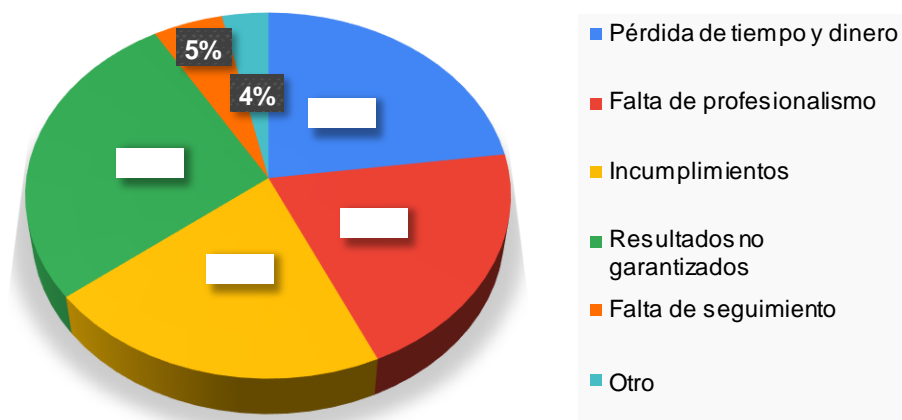
¿CUALES SON SUS PRINCIPALES TEMORES AL MOMENTO DE SOLICITAR UN SERVICIO ONLINE?

Opción	Cantidad	%
Pérdida de tiempo y dinero	27	23
Falta de profesionalismo	24	20
Incumplimientos	25	21
Resultados no garantizados	32	27
Falta de seguimiento	6	5
Otro	4	3
Total	118	100%

Fuente: pregunta 7 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No.7

PRINCIPALES TEMORES AL SOLICITAR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ONLINE



Fuente: cuadro 7, pregunta 7 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico muestra que el 27% de los encuestados teme a la falta de garantía de resultados, el 23% a la pérdida de tiempo y dinero, un 20% a la falta de profesionalismo, el 5% a la falta de seguimiento y un 4% a otros aspectos.

Tabla No. 8

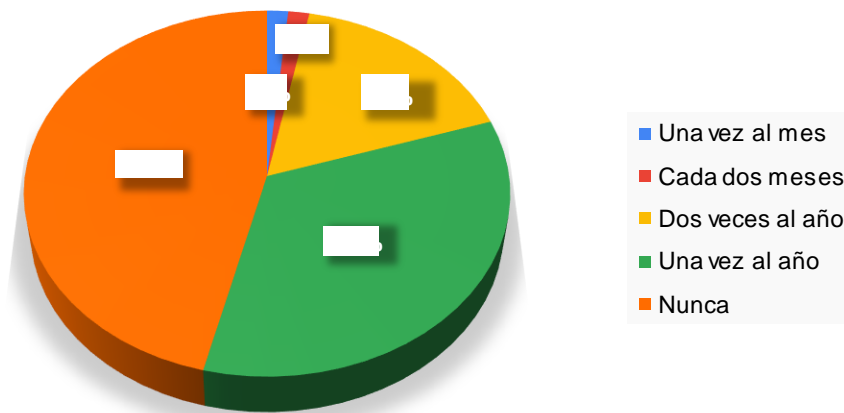
¿CON QUE FRECUENCIA SOLICITA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ONLINE?

Opción	Frecuencia	%
Una vez al mes	1	2
Cada dos meses	1	2
Dos veces al año	11	17
Una vez al año	22	34
Nunca	30	46
Total	65	100%

Fuente: pregunta 8 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 8

¿CON QUE FRECUENCIA SOLICITA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ONLINE?



Fuente: cuadro 8, pregunta 8 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta ocho, indica que el 46% de los encuestados nunca solicita servicios de mantenimiento online, el 34% una vez al año, el 17% dos veces al año y el 2% una vez al mes.

Tabla No. 9

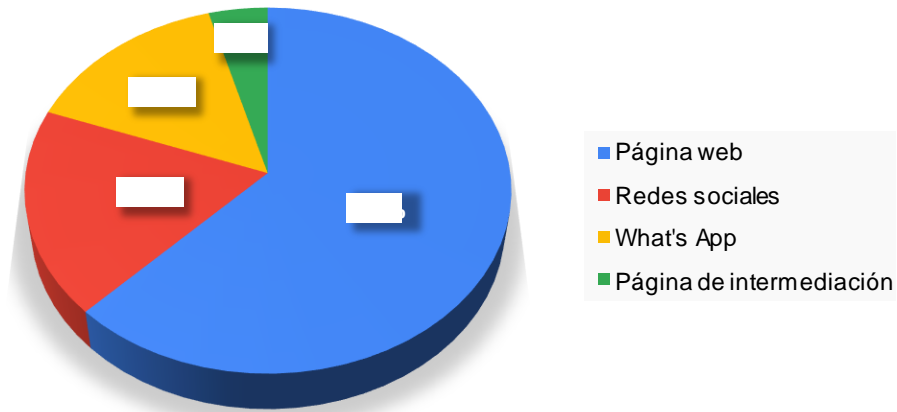
¿A TRAVES DE CUALES MEDIOS REALIZA O REALIZARA SUS SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO ONLINE?

Opción	Frecuencia	%
Página web	58	62
Redes sociales	17	18
What's App	14	15
Página de intermediación	4	4
Total	93	100%

Fuente: pregunta 9 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 9

¿A TRAVES DE CUALES MEDIOS REALIZA O REALIZARA SUS SOLICITUDES DE SEVICIO DE MANTENIMIENTO ONLINE?



Fuente: cuadro 9, pregunta 9 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Los datos correspondientes a la pregunta nueve indica que el 63% de los encuestados prefiere realizar sus solicitudes de servicio por medio de la página web de la empresa, un 18 prefiere realizarlo a través de las redes sociales, un 15% por medio de WhatsApp y un 4% a través de páginas de intermediarios.

Tabla No. 10

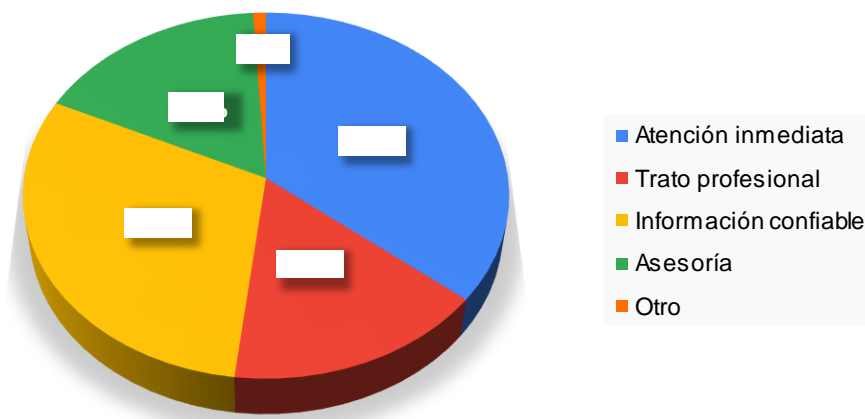
¿CUALES ASPECTOS CONSIDERA DE MAYOR RELEVANCIA EN LA ATENCION ONLINE?

Opción	Frecuencia	%
Atención inmediata	38	36
Trato profesional	17	16
Información confiable	32	30
Asesoría	18	17
Otro	1	1
Total	106	100%

Fuente: pregunta 10 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 10

¿CUALES ASPECTOS CONSIDERA DE MAYOR RELEVANCIA EN LA ANTENCION ONLINE?



Fuente: cuadro 10, pregunta 10 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El 36% de los encuestados considera la atención inmediata como el aspecto más relevante en el servicio online, un 30% la información confiable, el 17% la asesoría, un 16% el trato profesional y un 1% otros aspectos.

Tabla No. 11

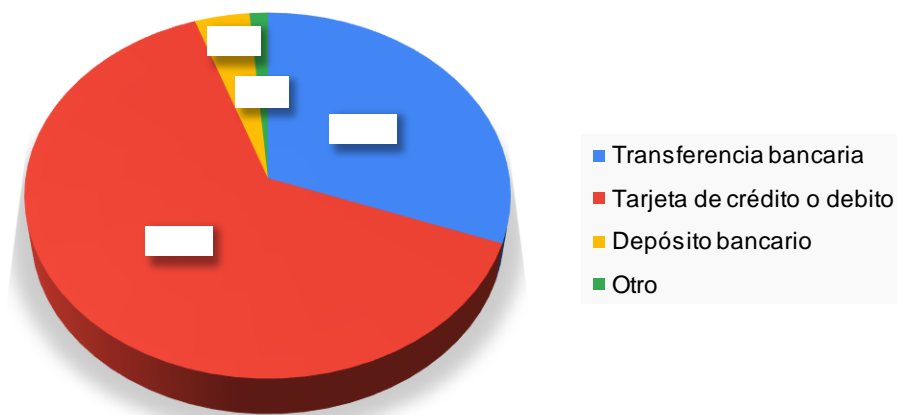
¿COMO PREFIERE REALIZAR EL PAGO DE SU SERVICIO DE MANTENIMIENTO ONLINE?

Opción	Frecuencia	%
Transferencia bancaria	23	31
Tarjeta de crédito o debito	48	64
Depósito bancario	3	4
Otro	1	1
Total	75	100%

Fuente: pregunta 11 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 11

¿COMO PREFIERE REALIZAR EL PAGO DE SU SERVICIO DE MANTENIMIENTO ONLINE?



Fuente: cuadro 11, pregunta 11 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El 64% de los encuestados sostiene que prefiere realizar el pago de servicios por medio de tarjeta de crédito o débito, un 31% por medio de transferencia bancaria, un 4% a través de depósito bancario y el 1% por medio de otros métodos.

Tabla No. 12

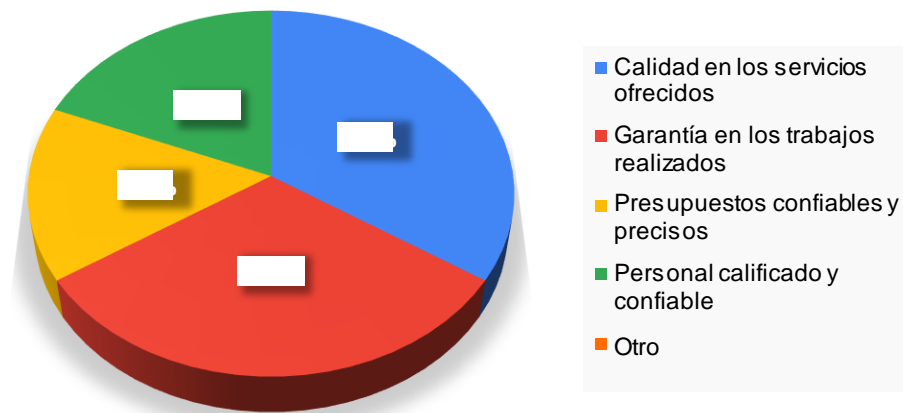
¿CUALES SON SUS EXPECTATIVAS SOBRE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ONLINE?

Opción	Frecuencia	%
Calidad en los servicios ofrecidos	40	34
Garantía en los trabajos realizados	37	32
Presupuestos confiables y precisos	18	15
Personal calificado y confiable	22	19
Otro		
Total	117	100%

Fuente: pregunta 11 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 12

¿CUALES SON SUS EXPECTATIVAS SOBRE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ONLINE?



Fuente: cuadro 12, pregunta 12 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El 34% de los encuestados sostiene que sus expectativas están basadas en la calidad de los servicios ofrecidos, un 32% en la garantía de los trabajos realizados, un 19% en personal calificado y confiable y un 15% en presupuestos confiables y precisos.

Tabla No. 13

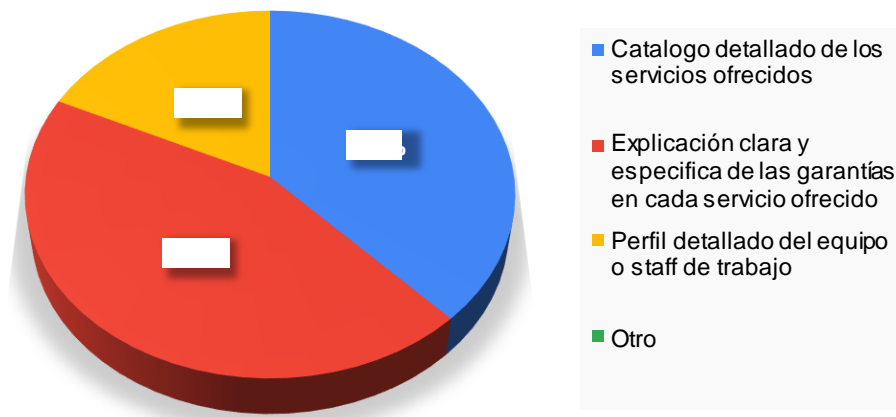
¿CUALES ELEMENTOS CONSIDERA FUNDAMENTALES EN LA OFERTA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ONLINE?

Opción	Frecuencia	%
Catalogo detallado de los servicios ofrecidos	36	38
Explicación clara y específica de las garantías en cada servicio ofrecido	42	44
Perfil detallado del equipo o staff de trabajo	17	18
Otro		
Total	95	100%

Fuente: pregunta 13 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 13

¿CUALES ELEMNTOS CONSIDERA FUNDAMENTALES EN LA OFERTA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ONLINE?



Fuente: cuadro 13, pregunta 13 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El 44% de los encuestados considera que un catálogo detallado es fundamental en la oferta de servicios, mientras que un 38% considera como elemento más importante la explicación clara y específica de cada servicio y, por último, un 18% considera como elemento fundamental un perfil detallado del personal de trabajo.

Tabla No. 14

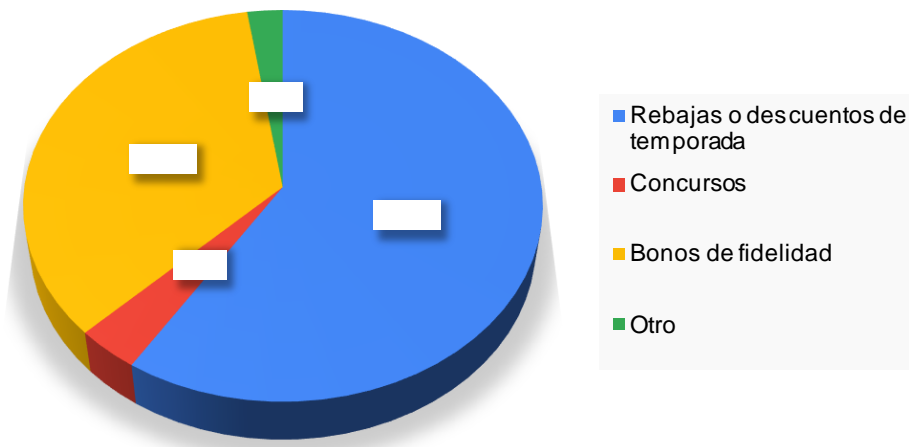
¿QUE TIPOS DE OFERTAS LE GUSTARIA RECIBIR?

Opción	Frecuencia	%
Rebajas o descuentos de temporada	49	59
Concursos	3	4
Bonos de fidelidad	29	35
Otro	2	2
Total	83	100%

Fuente: pregunta 14 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 14

¿QUE TIPOS DE OFERTAS QUE LE GUSTARIA RECIBIR?



Fuente: cuadro 14, pregunta 14 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta número catorce indica que el 59% de los encuestados prefiere recibir ofertas de temporada, mientras que un 35% prefiere los bonos de fidelidad, un 4% los concursos y finalmente un 2% otros tipos de ofertas.

Tabla No. 15

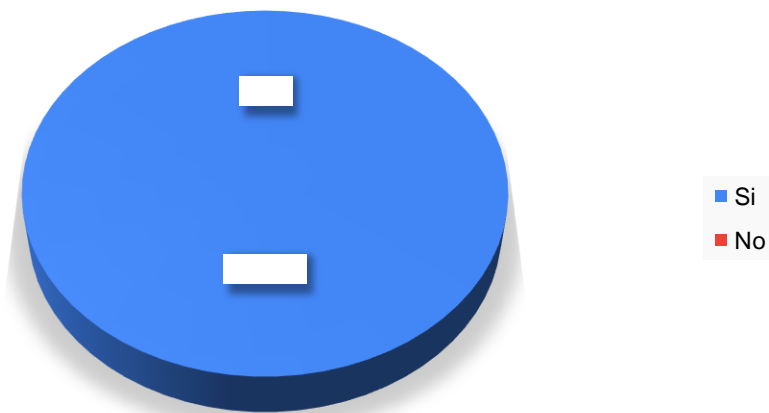
¿RECOMENDARIA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ONLINE A SUS AMIGOS Y CONOCIDOS?

Opción	Frecuencia	%
Rebajas o descuentos de temporada	49	59
Concursos	3	4
Bonos de fidelidad	29	35
Otro	2	2
Total	83	100%

Fuente: pregunta 15 de la encuesta aplicada a los usuarios.

Gráfico No. 15

¿RECOMENDARIA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ONLINE A SUS AMIGOS Y CONOCIDOS?



Fuente: cuadro 15, pregunta 15 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El 100% de los encuestados que han utilizado el servicio, coincide en que si recomendaran a sus amigos y conocidos la utilización del servicio de mantenimiento online.

III. ESTRUCTURA MERCADOLÓGICA

3.1 Mercado Meta

- **Avatar de cliente**

El Avatar cliente está compuesto por dos segmentos de mercado, el sector arrendatario, conformado por clientes de ingreso mediano y alto, residentes en la ciudad de Brooklyn, profesionales y con salario promedio de US\$3,200.00 dólares mensuales, que rentan apartamentos de manera temporal, pero no disponen del tiempo y el conocimiento necesario para realizar labores de mantenimiento en sus unidades de vivienda.

Sector comercial: conformado por pequeñas y medianas empresas del sector inmobiliario establecidas en la ciudad de Brooklyn, que contratan servicio de mantenimiento para correr sus unidades de renta y que requieren de presupuestos de mantenimiento más ajustados a su capacidad económica.

- **Principales necesidades o deseos y expectativas**

Dentro de las principales preocupaciones de los clientes están la pérdida de tiempo y dinero, falta de profesionalidad, incumplimiento, resultados no garantizados y la falta de seguimiento, por lo que esperan poder contar con proveedor de mantenimiento y reparación capaz de brindar un paquete servicios de gran variedad, calidad, profesionalismo, y precios justos que se adapten a sus presupuestos económicos.

3.2 Descripción del producto o servicio

Servicio de Plomería

EL servicio de plomería típicamente consiste en la instalación de sistemas de agua caliente, filtros de agua, sistemas de ducha, bañeras, grifos, inodoros, lluvia o sistemas de gas, así como la reparación y mantenimiento necesarios a través del tiempo. Se requiere de una evaluación de las condiciones de los sistemas de tuberías de las instalaciones o equipos a los cuales se aplicará el servicio y la elaboración de un presupuesto del costo de materiales y mano de obra necesaria para su ejecución.

Características

- Es efectuado directamente en las instalaciones del cliente.
- Requiere de conocimientos para interpretar las especificaciones de diseño y diagramas.
- Es necesario la comprensión de la estructura de un sistema hidráulico para marcar posiciones, conexiones y accesorios.
- El material utilizado es definido por tipo de fluido, tales como agua, químicos, combustibles, etc. Así como también temperatura y medio ambiente.

Garantías

- Todos los servicios de instalación de líneas de plomería realizados tendrán una garantía de dos años y serán cubiertos 100% por la empresa siempre y cuando el suministro de materiales sea realizado por el instalador.
- En caso de que los materiales de instalación sean suministrados por el cliente la garantía del servicio solo estará vigente por 6 meses.

Beneficios

- Prolongar la vida útil de los sistemas de abastecimiento de agua, sistemas de gas y drenajes.
- Asegurar la protección de los bienes y propiedades de los clientes.
- Ahorro en costos de mantenimiento.
- Servicio garantizado.

Ventajas

- Servicio de calidad a un menor costo.
- Ahorro en tiempo y dinero.
- Atención personalizada.

Servicio de pintura

El servicio de pintura consiste en la protección y decoración de superficies interiores y exteriores, tales como madera, albañilería, mampostería, áreas de yeso o blanquecinas, cemento, estuco y metal. Para ello, hacen uso de pinturas, papel tapiz y demás tipos de acabados, revestimientos variados de alta calidad, materiales a prueba de agua, materiales ignífugos, barnices, lacas, entre otros.

Se requiere de una evaluación de las condiciones de las instalaciones físicas de las superficies sobre las cuales se aplicará el servicio ya sea para pintura interior o exterior y la elaboración de un presupuesto del costo de materiales y mano de obra necesaria para su ejecución.

Características

- Debe ser desarrollado directamente en las instalaciones del cliente.
- Requiere de un personal capacitado para lograr un acabado correcto.
- Requiere del conocimiento de las condiciones climatológicas del lugar para determinar el tipo de pintura a utilizar.
- Se utilizan diferentes tipos de materiales y tipos de pintura dependiendo si es para interior o exterior.
- El tipo de pintura es determinado por las condiciones de la superficie sobre la cual se aplicará.

Garantías

La garantía para construcciones nuevas cubrirá el revestimiento exterior y las terminaciones de estuco, puertas y marcos, paneles de yeso durante el primer año y para pintura en superficies de interior 2 años.

Beneficios

- Prolongar la vida útil de las superficies externas e internas de las propiedades.
- Embellecimiento y mejoramiento de la propiedad.
- Mejoramiento de la calidad de vida.
- Ahorro en costos de mantenimiento.
- Servicio garantizado.

Ventajas

- Servicio de calidad a un menor costo.
- Ahorro en tiempo y dinero.
- Atención personalizada.

Servicio de Cerrajería

Es un servicio que consiste la reparación y mantenimiento de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, tanto de puertas comunes así también de vehículos. Requiere de una evaluación de los diferentes mecanismos para presupuestar el costo de materiales y mano de obra para su ejecución.

Características

- Se efectúa directamente en las instalaciones de cliente.
- Requiere cierto nivel de especialización.
- Está enfocado a la seguridad personal y la protección de los bienes de las personas y las empresas.

Garantías

- Todas las reparaciones o instalaciones realizadas tendrán una garantía de un máximo de 90 días.
- La garantía tendrá validez siempre y cuando no sea manipulada por terceros y no se podrá reclamar reparación con cargo a la garantía cuando esta se produzca por el uso inadecuado del mecanismo.

Beneficios

- Prolongar la vida útil de los mecanismos de seguridad.
- Asegurar la protección de los bienes y propiedades de los clientes.
- Ahorro en costos de mantenimiento.
- Servicio garantizado.

Ventajas

- Servicio de calidad a un menor costo.
- Ahorro en tiempo y dinero.
- Atención personalizada.

Servicios de Carpintería

El servicio de carpintería consiste en modificar las características de la madera para diferentes tipos de construcción en casas y edificios, así como también objetos de utilidad, como pisos, muebles, mesas, las sillas y escritorios. Es utilizado ampliamente en los procesos de renovación de casas y edificios. Se requiere de una evaluación de las condiciones de las instalaciones físicas y objetos a los cuales se aplicará el servicio y la elaboración de un presupuesto del costo de materiales y mano de obra necesaria para su ejecución.

Características

- El servicio se realiza directamente en las instalaciones del cliente.
- Se requiere de conocimientos de lectura de planos.
- Es necesaria la utilización de equipos y herramientas especiales para el corte y diseño de la madera.
- Requiere de conocimiento en construcción, conservación, reparación y demolición de estructuras y marcos de madera en establecimientos industriales y residenciales, haciendo uso de herramientas manuales y eléctricas.

Garantías

Todos los servicios de carpintería estarán garantizados al 100% durante un período de seis meses a dos años, dependiendo del uso y a las condiciones de exposición de la madera, así como también por defectos encontrados en el producto utilizado.

Beneficios

- Garantizar una mejor utilización del espacio disponible.
- Prolongar la vida útil de los muebles y estructuras de madera.
- Ahorro en costos de mantenimiento.
- Mejorar la calidad de vida de los usuarios del servicio.
- Servicio garantizado.

Ventajas

- Servicio de calidad a un menor costo.
- Ahorro en tiempo y dinero.
- Atención personalizada.
- Asesoría y venta asistida.

Servicios de Renovación

Este servicio consiste principalmente en la sustitución y renovación de los espacios físicos para convertirlos en ambientes versátiles y funcionales, ya sea una casa o apartamento o simplemente una parte de ello. El mismo requiere de una evaluación de las condiciones de las instalaciones físicas a las cuales se aplicará el servicio y la elaboración de un presupuesto del costo de materiales y mano de obra necesaria para su ejecución.

Características

- Se desarrolla directamente en las instalaciones del cliente.
- Se requiere de licencias y permisos de la ciudad de todos los trabajos a realizar.
- Es necesaria la utilización de técnicos de toda la rama de la construcción.

Beneficios

- Mejorar las condiciones de las instalaciones físicas.
- Prolongar la vida útil de los bienes y propiedades de los clientes.
- Ahorro en costos de mantenimiento.
- Mejorar la calidad de vida de los usuarios del servicio.
- Servicio garantizado.

Ventajas

- Servicio de calidad a un menor costo.
- Ahorro en tiempo y dinero.
- Atención personalizada.
- Asesoría y venta asistida.

Garantías

- Todos los trabajos realizados durante el proceso de renovación estarán garantizados al 100 %, y de presentarse alguna falla, esta será corregida a la mayor brevedad posible.
- El proyecto deberá ser finalizado en el tiempo establecido en el contrato, de no cumplirse con estas especificaciones, el contratante tendrá el derecho a descontar el 2% del costo estipulado por incumplimiento de tiempo de entrega.

Formato de compra

Dentro de los formatos de compra de servicios disponibles para este proyecto están los siguientes:

- Página web
- Correo electrónico.
- WhatsApp Business, Facebook, Instagram y LinkedIn.

3.3 Estrategias de precios

- **Costo o inversión de producción o adquisición**

El costo de inversión de la prestación de servicio representará un 60% del precio de venta y estará distribuido de manera siguiente:

Costos de operación 15%

Costos de mano de obra 45%

- **Margen de beneficios**

El margen de ganancias establecido para este proyecto es de un 40%.

- **Precio de venta**

Para calcular el precio de venta de los servicios se utilizará el método del costo incrementado, que consiste básicamente en considerar primero lo que cuesta producir, promocionar y tener listo para la venta el servicio y añadir una cantidad adicional que representa el margen de beneficio que se desea, que en este caso es de un 40%.

El costo deberá incluir aquellos gastos relacionados con el negocio como son servicios de electricidad, dominio y hosting , internet, impuestos, marketing, publicidad, etc. Además, deben estar incluidos los costos de materiales, mano de obra y honorarios.

Precio de venta = Costos de operación 10% + Mano de obra 50% + Margen de beneficios 40% = 100%

- **Precios promocionales**

Basados en la información de los estudios realizados, se utilizarán como estrategias de promoción los descuentos de temporada y bonos especiales.

Se otorgará un 10% de descuento a los primeros 20 clientes en solicitar algunos de los servicios ofrecidos y bonos especiales para los primeros 10 clientes en solicitar servicios por segunda ocasión.

- **Formatos de pago**

Los formatos de pago disponibles para nuestro proyecto son los siguientes:

- Transferencias bancarias
- Quickpay Zelle
- Tarjetas de crédito y débito
- Cheques

- **Manejo de devoluciones, descuentos e impuestos**

Debido a las características de los servicios, una vez estos son realizados, no es posible su devolución, por lo que se establecerán políticas de descuentos para compensar a los usuarios en caso de presentarse algún nivel de insatisfacción en la compra del servicio.

3.4 Estrategias de distribución

- **Puntos de exhibición y ventas**

Los puntos de exhibición y ventas estarán disponibles a través de la página web empresarial, Facebook e Instagram, WhatsApp y vía telefónica.

- **Formato y medios de distribución física.**

Debido a las características de los servicios ofrecidos, no se requiere medios de distribución física, pues todos se realizan directamente en las instalaciones del cliente.

3.5 Estrategias de comunicación

- **Tácticas promocionales**

Las tácticas promocionales que serán utilizadas en este proyecto serán la oferta de descuentos de temporada y los bonos de fidelidad, las cuáles son las dos tácticas de mayor aceptación por parte de los consumidores de acuerdo con los estudios de mercado previamente realizados.

- **Tácticas publicitarias promocionales**

Como tácticas publicitarias serán utilizados: Flyers, infomerciales, mini videos.

- **Tácticas promocionales de medios**

Las tácticas promocionales de medios que se utilizarán en el proyecto serán: Facebook, Instagram, WhatsApp y correo electrónico.

- **Tácticas de ventas**

Las tácticas de venta que serán utilizadas serán: Show room online con fotos o videos en página web, Facebook e Instagram, mensajes masivos y las visitas personalizadas y enfocadas.

- **Tácticas de relaciones públicas**

Las tácticas de relaciones públicas estarán enfocadas en la realización de actividades de bien social y en la participación de eventos de negocios y ferias relacionadas con el sector.

IV. ESTRUCTURA TÉCNICA

4.1 Principales socios claves del proyecto

Accionistas o Inversionistas

Accionista único del proyecto



Julio Guerrero

15-9589

Administración de Empresas

Sr. Julio Miguel Guerrero Rodríguez, de nacionalidad dominicana, radicado en la ciudad de Brooklyn N.Y. con una experiencia de más de 10 años en los sectores de Real State, mantenimiento residencial y comercial.

Proveedores

- Homedepot
- Lowe's
- Mercury Paint
- Advantage Whole Supply
- Ortov Electric
- Empire Supply
- Express Brooklyn Tiles

Suplidores

- Servicio de Internet Optimum Company.
- Servicio de Electricidad ConEdison.

Plataformas online

- jgmultiservices.com
- GoDaddy
- WordPress
- Cloudflare
- Facebook
- Instagram
- LinkedIn

4.2 Asesores o especialistas de producción y Operaciones

- **Diseño gráfico**
Empresa Brands SMF Calle salcedo #62 San Fco. de Macorís 31000
- **Soporte técnico**
Empresa Mark Hertz Computer 334 Montgomery 11225
- **Manejo de sitios web**
Empresa Brands SMF Calle salcedo #62 San Fco. De Macorís 31000

4.3 Áreas operativas del proyecto

Gerencia administrativa

La gerencia administrativa tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- Coordinación de todas las operaciones llevadas a cabo por la empresa, así como también la elaboración de los estados financieros, supervisando y manteniendo la normativa contable de la empresa.
- Gestión financiera de la empresa y análisis de uso alternativo de los recursos financieros disponibles y la elaboración y análisis de informes contables y financieros sugiriendo medidas tendientes a optimizar resultados.
- Establecer y aplicar las políticas generales de recursos humanos de la empresa y supervisión de la función de abastecimientos necesarios para la ejecución de los servicios.

Atención al cliente

EL área de servicio al cliente tendrá como objetivo principal las siguientes funciones:

- Identificar y resolver las necesidades de servicios de mantenimiento de los clientes y motivarlos a adquirir el servicio mediante un buen trato y una buena gestión.

- Identificar cuáles son las necesidades y las limitaciones de los clientes, ofreciéndoles diferentes alternativas para satisfacer sus necesidades.
- Proporcionar un trato personalizado y profesional capaz de resolver dicho problema, asesorar y proporcionar al cliente la información necesaria acerca de lo que busca y necesita mediante un buen servicio.

Ventas y gestión de pedidos

La sección de ventas tendrá a su cargo el establecimiento de los objetivos de venta, la planificación de estrategias para la fijación de precios y promoción de cada uno de los servicios ofrecidos por la empresa, así como también de seguimiento.

- **Servicios**

El área de servicios gestionará la ejecución de cada uno de los servicios solicitados a la empresa en conjunto con el personal técnico correspondiente para la ejecución de este.

- **Facturación y cobros**

El área de facturación y cobros estará a cargo de programar ejecutar, controlar los procesos de facturación y cobranzas, con el propósito de garantizar la facturación, así como asegurar el cobro en cantidad y tiempo de los servicios a los clientes.

También tendrá a cargo la revisión de reporte de cuentas en condición “morosos” o “incobrables” y la elaboración reporte explicativo de las diferencias encontradas en la facturación, así como también la actualización de la base de datos con las características de los contratos (clientes, vigencia, servicios que se le prestan, tarifas, fechas de renovación).

- **Contabilidad**

El registro, clasificación y resumen de la información de cada una de las transacciones efectuadas por la empresa, serán efectuadas por una compañía externa, la cual presentará el estado de ganancias y pérdidas de las operaciones realizadas durante el periodo contable.

- **Legal**

Esta empresa estará constituida legalmente bajo del tipo Limited Liability Company o LLC. La Ley que regula las Sociedades de Responsabilidad Limitada en Estados Unidos (LLC Law), la cual establece que a no ser que se disponga otra cosa en sus estatutos de organización, la gestión de las LLC está limitada a sus socios, quienes la gestionarán y dirigirán de acuerdo con la Ley de LLC y sujetos a las disposiciones acuerdo de operaciones.

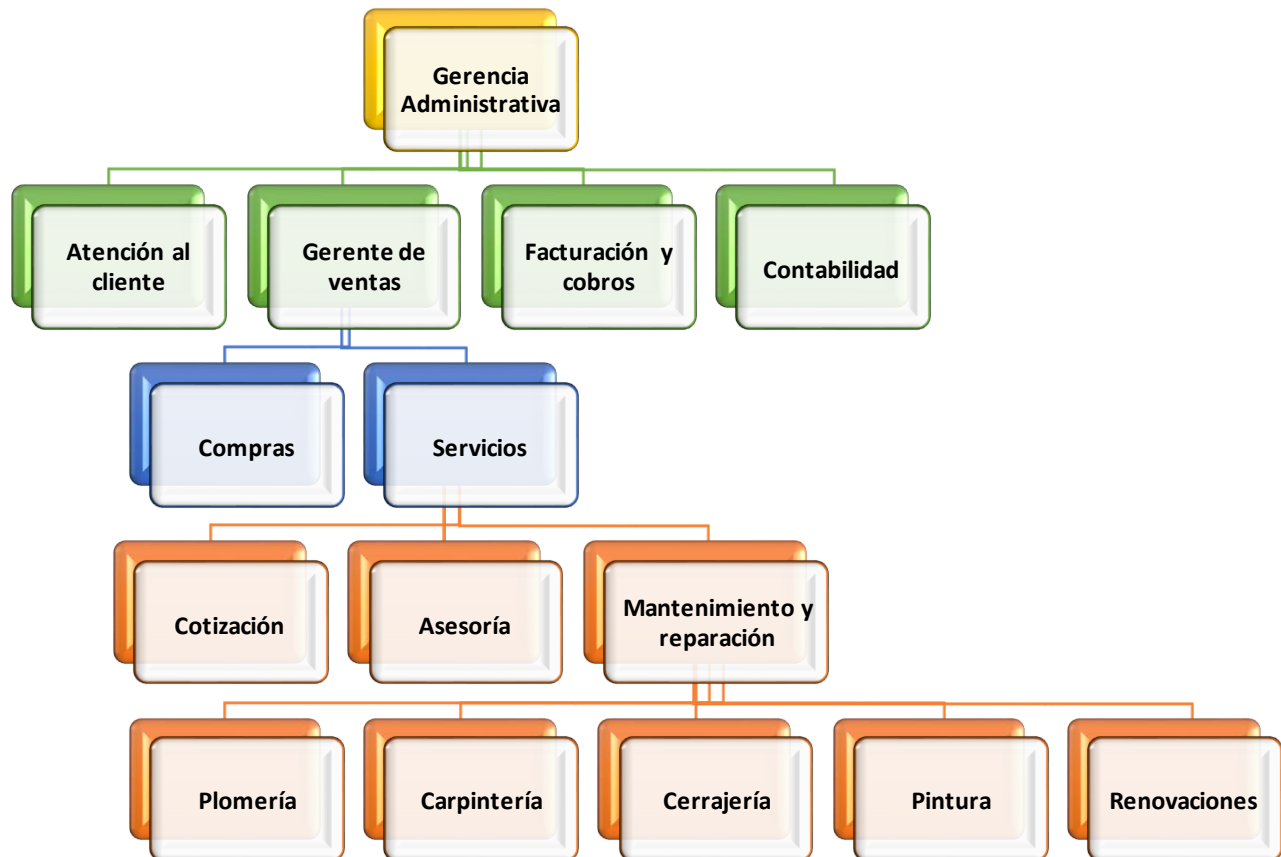
- **Compras y control de inventarios**

La gerencia administrativa estará cargo de todas las operaciones de compra y manejo de inventario a fin de lograr mayor control sobre gastos de compra de materiales y un posible exceso de inventario de materiales.

- **Actualización de contenidos online**

La actualización de contenidos online será ejecutada por la empresa BrandsSFM con el fin de obtener contenidos de mayor calidad en la página empresarial y las diferentes plataformas online.

4.4 Estructura Organizacional



4.5 Horario de trabajo y asistencia al cliente

EL horario de trabajo establecido será de 8:00am a 6:00pm de Lunes a Viernes, a través de la página empresarial, las redes sociales y sistemas de mensajería, así como la disponibilidad de una línea de emergencia disponible 24/7, que permitirá brindar a los clientes un mejor servicio.

4.6 Políticas operativas del negocio

Dentro del conjunto de disposiciones formales o informales que rigen el funcionamiento interno de este proyecto estarán las siguientes:

- La empresa cumplirá los requisitos acordados con los clientes.
- Brindar trato justo a todos los clientes en sus llamadas, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la empresa es brindar un servicio de la más alta calidad.
- Todos los servicios de instalación y reparación realizados tendrán una garantía de dos años y serán cubiertos 100% por la empresa siempre y cuando el suministro de materiales sea realizado por el instalador.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Nuestros servicios cumplen con todos los estándares de calidad.
- Las facturas de contado serán pagadas en el momento de la entrega del servicio.
- Manejar precios accesibles para el consumidor.
- Reconocimiento de los empleados de la empresa por buen desempeño.
- Mejorar las expectativas de los clientes.
- Realizar nuestro trabajo con el mayor respeto y ética posibles.
- Fomentar valores a nuestros empleados para el mejoramiento de las relaciones laborales.

4.7 Normas laborales

Las normas laborales que regirán este proyecto están basadas en la ley laboral 140 del 2016 del Estado de New York, que establece y mejora la protección para los trabajadores independientes, quienes tienen derecho a un contrato escrito, derecho a ser pagado a tiempo, en su totalidad y el derecho a estar libre de represalias.

V. ESTRUCTURA FINANCIERA

PLAN DE INVERSION JGMULTISERVICES

Descripción	Costo		Total
Ordenador de mesa o laptop	\$	600.00	\$ 600.00
Impresora de inyector de tinta	\$	130.00	\$ 730.00
Mobiliario de oficina	\$	200.00	\$ 930.00
Dispositivo móvil o tablet	\$	500.00	\$ 1,430.00
Aire acondicionado*	\$	150.00	\$ 1,580.00
Hosting y dominio web	\$	12.00	\$ 1,592.00
Software especializados	\$	45.00	\$ 1,637.00
Soporte técnico	\$	50.00	\$ 1,687.00
Diseñador gráfico	\$	125.00	\$ 1,812.00
Equipos y maquinarias*	\$	600.00	\$ 2,412.00
Insumos y materiales	\$	5,000.00	\$ 7,412.00
Materia prima*	\$	-	\$ 7,412.00
Mercancía*	\$	-	\$ 7,412.00
Suministro electricidad	\$	150.00	\$ 7,562.00
Servicios de data o internet	\$	60.00	\$ 7,622.00
Embalaje o empaques	\$	-	\$ 7,622.00
Otros especifique	\$	-	\$ 7,622.00
Total			\$ 7,622.00

**PLAN DE MEDIOS ONLINE
JGMULTISERVICIOS**

Contenido online	Cantidad	Costo	Importe total
Flyers		\$ -	\$ -
Videos		\$ -	\$ -
Tutoriales		\$ -	\$ -
Catalogos		\$ -	\$ -
Fotos		\$ -	\$ -
Articulos		\$ -	\$ -
Infomerciales		\$ -	\$ -
Publicidad en Youtube		\$ -	\$ -
Publicidad en redes sociales		\$ -	\$ -
Capsulas informativas		\$ -	\$ -
Plan inversionista (Empresa BrandsSFM)		\$ -	\$ 450.00
Total		\$ -	\$ 450.00

Nota: EL plan de medios que será utilizado para este proyecto, es el paquete ofrecido por la empresa BrandsSFM, con un costo de US\$450.00 mensuales, el cual incluye los siguientes servicios:

- Manejo de 2 redes sociales
- Fotografía
- Copywriting
- Diseño grafico
- Investigación de hast tag
- Calendario de publicaciones
- (30) post por red social
- (30) Story
- 4 Anuncios publicitarios
- Informe Mensual
- (2) Motions graphic (no producción)
- Estrategia de redes sociales
- Lista de prospectos clientes
- Estrategia de Remarketing
- Campañas publicitarias de Facebook ads.
- WhatsApp Business

**PROYECCION DE VENTAS POR TEMPORADAS
JGMULTISERVICES**

Producto/Servicio	Precio Unitario	MES 1		MES 2		MES 3		MES 4	
		Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta
Plomería	\$ 320.00	15	\$ 4,800.00	16	\$ 5,120.00	20	\$ 6,400.00	12	\$ 3,840.00
Pintura	\$ 1,200.00	6	\$ 7,200.00	5	\$ 6,000.00	2	\$ 2,400.00	3	\$ 3,600.00
Carpintería	\$ 390.00	5	\$ 1,950.00	4	\$ 1,560.00	3	\$ 1,170.00	6	\$ 2,340.00
Electricidad	\$ 450.00	4	\$ 1,800.00	5	\$ 2,250.00	5	\$ 2,250.00	3	\$ 1,350.00
Cerajería	\$ 300.00	10	\$ 3,000.00	8	\$ 2,400.00	12	\$ 3,600.00	8	\$ 2,400.00
Renovación completa	\$ 40,000.00	1	\$ 40,000.00	0	\$ -	1	\$ 40,000.00		\$ -
Renovación baño	\$ 6,000.00		\$ -	1	\$ 6,000.00		\$ -	2	\$ 12,000.00
Renovación cocina	\$ 13,000.00		\$ -	1	\$ 13,000.00		\$ -	1	\$ 13,000.00
	\$ -		\$ -		\$ -		\$ -		\$ -
	\$ -		\$ -		\$ -		\$ -		\$ -
Totales	\$ 61,660.00	41	\$ 58,750.00	40	\$ 36,330.00	43	\$ 55,820.00	35	\$ 38,530.00
Total								\$ 189,430.00	

Producto/Servicio	Precio Unitario	MES 5		MES 6		MES 7		MES 8	
		Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta
Plomería	\$ 320.00	10	\$ 3,200.00	13	\$ 4,160.00	12	\$ 3,840.00	15	\$ 4,800.00
Pintura	\$ 1,200.00	6	\$ 7,200.00	8	\$ 9,600.00	4	\$ 4,800.00	6	\$ 7,200.00
Carpintería	\$ 390.00	4	\$ 1,560.00	6	\$ 2,340.00	5	\$ 1,950.00	4	\$ 1,560.00
Electricidad	\$ 450.00	4	\$ 1,800.00	3	\$ 1,350.00	4	\$ 1,800.00	5	\$ 2,250.00
Cerajería	\$ 300.00	10	\$ 3,000.00	12	\$ 3,600.00	8	\$ 2,400.00	10	\$ 3,000.00
Renovación Full	\$ 40,000.00		\$ -	1	\$ 40,000.00	0	\$ -		\$ -
Renovación Baño	\$ 6,000.00	1	\$ 6,000.00		\$ -	1	\$ 6,000.00		\$ -
Renovación Cocina	\$ 13,000.00	2	\$ 26,000.00		\$ -		\$ -		\$ -
	\$ -		\$ -		\$ -		\$ -		\$ -
Totales	\$ 61,660.00	37	\$ 48,760.00	43	\$ 61,050.00	34	\$ 20,790.00	40	\$ 18,810.00
Total								\$ 149,410.00	

Producto/Servicio	Precio Unitario	MES 9		MES 10		MES 11		MES 12	
		Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta
Plomería	\$ 320.00	15	\$ 4,800.00	16	\$ 5,120.00	12	\$ 3,840.00	10	\$ 3,200.00
Pintura	\$ 1,200.00	6	\$ 7,200.00	8	\$ 9,600.00	6	\$ 7,200.00	4	\$ 4,800.00
Carpintería	\$ 390.00	4	\$ 1,560.00	6	\$ 2,340.00	5	\$ 1,950.00	4	\$ 1,560.00
Electricidad	\$ 450.00	6	\$ 2,700.00	4	\$ 1,800.00	3	\$ 1,350.00	6	\$ 2,700.00
Cerajería	\$ 300.00	10	\$ 3,000.00	12	\$ 3,600.00	12	\$ 3,600.00	8	\$ 2,400.00
Renovación Full	\$ 40,000.00	1	\$ 40,000.00		\$ -	1	\$ 40,000.00		\$ -
Renovación Baño	\$ 6,000.00	1	\$ 6,000.00	1	\$ 6,000.00	1	\$ 6,000.00	1	\$ 6,000.00
Renovación cocina	\$ 13,000.00		\$ -	1	\$ 13,000.00		\$ -	1	\$ 13,000.00
	\$ -		\$ -		\$ -		\$ -		\$ -
	\$ -		\$ -		\$ -		\$ -		\$ -
Totales	\$ 61,660.00	43	\$ 65,260.00	48	\$ 41,460.00	40	\$ 63,940.00	34	\$ 33,660.00
Total									\$ 204,320.00

<i>Primer cuatrimestre</i>	\$	189,430.00
<i>Segundo cuatrimestre</i>	\$	149,410.00
<i>Tercer cuatrimestre</i>	\$	204,320.00
<i>Total proyeccion de ventas</i>	\$	543,160.00

**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO PROFORMA
JGMULTISERVICES**

Cuentas por cobrar			
Ventas al contado mensual	\$	45,263.33	
Ventas a crédito mensual	\$	-	
Otros ingresos	\$	-	
Total cuentas por cobrar			\$ 45,263.33
Gastos Operacionales			
Servicio de luz eléctrica	\$	150.00	
Plan de teléfono fijo y móvil	\$	50.00	
Plan de internet fijo y móvil	\$	60.00	
Mano de obra	\$	11,267.00	
Transporte	\$	260.00	
Otros (Mant. Vehículos)	\$	1,000.00	
Total Gastos Operacionales			\$ 12,787.00
Costos Operacionales			
Hosting y dominio	\$	1.00	\$ -
Software seguridad	\$	4.00	\$ -
Software especializados	\$	6.00	\$ -
Diseño gráfico o contenido web	\$	37.50	\$ -
Embalaje	\$	-	\$ -
Envíos	\$	-	\$ -
Otros	\$	-	\$ -
Total Costos Operativos			\$ 48.50
Prestamos o financiamientos			
Tarjeta de crédito	\$	1,200.00	
Prestamos independiente	\$	-	
Financiamiento bancario	\$	-	
Otros	\$	-	
Total Prestamos o financiamientos			\$ 1,200.00
Total			\$ 31,227.83

**ESTADO DE RESULTADOS PROFORMA
JGMULTISERVICES**

Ingresos por ventas anuales		
Plomería	\$	53,120.00
Pintura	\$	76,800.00
Carpintería	\$	21,840.00
Electricidad	\$	23,400.00
Cerajería	\$	36,000.00
Renovación Full	\$	200,000.00
Renovación Baño	\$	54,000.00
Renovacion Cocina	\$	78,000.00
Total de ingresos	\$	543,160.00
Costos		
Costos directos	\$	135,200.00
Costos indirectos	\$	7,240.00
Costos fijos	\$	48.50
Costos variables	\$	-
Total costos	\$	142,488.50
Intereses sobre prestamos o imp.		
Financiamientos bancarios	\$	-
Tarjeta de credito	\$	1,200.00
Prestamos independientes	\$	-
Impuestos = (543,160 * 8.875%)	\$	65,405.75
Total intereses o impuestos	\$	66,605.75
Ganancia o Perdida Neta	\$	334,065.75

CONCLUSIONES

Al momento de iniciar un proyecto de negocios, sin importar del tipo que sea, es necesario determinar si se cuenta con los recursos necesarios para su puesta en marcha, y sobre todo, que realmente existe una necesidad y un público cautivo y dispuesto a pagar por el producto o servicio que se pretende ofrecer, además de poder ofrecer al consumidor un valor agregado que represente una ventaja competitiva que influya en la decisión de compra.

El emprendimiento online se ha convertido definitivamente en uno de los impulsores económicos de mayor avance en todo el mundo, esto debido en parte a un fenómeno global en que los hábitos de compra de bienes y servicios de los consumidores han cambiado debido al amplio acceso a la información a través de las redes electrónicas y las facilidades que brindan estos medios. Continuamente los usuarios utilizan sus dispositivos electrónicos para informarse y tomar decisiones de compra con gran agilidad sin la necesidad de trasladarse de un lugar a otro.

Hoy en día es posible realizar transacciones bancarias, compras de productos online procedentes desde cualquier parte del mundo, comparar precios y calidad, pagos y contratación de diferentes servicios desde la comodidad de nuestro hogar o simplemente desde nuestro aparato telefónico, así como también la oportunidad de desarrollar ideas de negocios rentables, pues la internet ofrece un mundo de posibilidades en donde es posible vender de todo.

En definitiva, la simplicidad, rapidez y facilidad que nos ofrece el comercio electrónico constituye una de las opciones que siempre buscamos al momento de comprar, vender, buscar o suministrar información sobre productos o servicios. La revolución que ha generado el comercio electrónico en todo el mundo es invaluable y sin duda alguna una de las vías más utilizadas por los emprendedores de todo el mundo.

BIBLIOGRAFÍAS

Cntstartups. (2018, 11 16). La importancia del emprendimiento digital en el mundo de las startups. Retrieved 05 24, 2020, from Conectandostartups sitio web: <https://www.conectandostartups.com/blog/importancia-emprendimiento-digital/>

Guzman, S. (2014, 02 01). ¿Qué es un emprendedor online? Retrieved 05 24, 2020, from Marketing y redes sociales sitio Web: <https://marketingenredessociales.blogspot.com/2014/02/que-es-unemprendedor-online-proceso-de.html>

Nombela, C. G. (2019, 03 17). Negocios Online: ventajas y desventajas. Retrieved 05 24, 2020, from Forbes sitio web: <https://forbes.es/empresas/41855/negociosonline-estas-son-sus-ventajas-y-desventajas/>

the Social Media Family. (2020, 04 16). TENDENCIAS EN ECOMMERCE PARA EL 2020. Retrieved 05 24, 2020, from Thesocialmediafamily sitio Web: <https://thesocialmediafamily.com/tendencias-ecomme>

Bustamante, J. (2020, April 14). Home Improvement Industry Statistics, Trends & Analysis [2020]. Retrieved June 13, 2020, from <https://ipropertymanagement.com/research/home-improvement-industry-statistics>

Conway, J. (2020, April 03). Total sales of home improvement in the U.S. 2008-2023. Retrieved June 13, 2020, from <https://www.statista.com/statistics/239753/total-sales-of-home-improvement-retailers-in-the-us/>

ANEXOS

CUESTIONARIO

Nivel de Aceptación de Servicios de Mantenimiento Online

Genero:

- a) Masculino
- b) Femenino

Ocupación:

- a) Ama de casa
- b) Empleado privado o público
- c) Empresario
- d) Estudiante

Nivel de ingresos mensuales

- a) Menos de US\$2,000.00
- b) De US\$2,500.00 a US\$3,000.00
- c) De US\$3,000.00 a US\$5,000.00
- d) Más de US\$5,000.00

¿Ha solicitado servicio de mantenimiento y reparación online?

- a) Sí
- b) No

Si su respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de servicios de mantenimiento ha solicitado?

- a) Plomería
- b) Pintura
- c) Cerrajería
- d) Albañilería
- e) Renovaciones

¿Cuáles son los aspectos que más valora al momento de solicitar un servicio de mantenimiento online?

- a) Calidad
- b) Precios justos
- c) Atención personalizada
- d) Disponibilidad
- e) Otro

¿Cuáles son sus principales temores o preocupaciones al solicitar servicios de mantenimiento online?

- a) Pérdida de tiempo y dinero
- b) Falta de profesionalismo
- c) Incumplimientos
- d) Resultados no garantizados
- e) Falta de seguimiento

¿Con qué frecuencia solicita servicios de mantenimiento online?

- a) Una vez al mes
- b) Cada dos meses
- c) Dos veces al año
- d) Una vez al año

¿A través de cuáles medios realiza o realizaría sus solicitudes de servicios de mantenimiento online?

- a) Página web
- b) Redes sociales
- c) WhatsApp
- d) Página de intermediación

¿Cómo prefiere realizar el pago de servicios de mantenimiento online?

- a) Transferencia bancaria
- b) Tarjeta de crédito o débito
- c) Cheque
- d) Depósito bancario
- e) Otro

¿Cuáles son sus expectativas sobre los servicios de mantenimiento online?

- a) Calidad en los servicios ofrecidos
- b) Garantía en los trabajos realizados
- c) Presupuestos confiables y precisos
- d) Personal calificado y confiable
- e) Otro

¿Qué tipo de ofertas le gustaría recibir?

- a) Rebajas y descuentos de temporada
- b) Concursos
- c) Bonos de fidelidad
- d) Otro

De los siguientes elementos, ¿Cuáles considera son fundamentales en la oferta de servicios de mantenimiento online?

- a) Catalogo detallado de los servicios ofrecidos
- b) Explicación clara y especifica de las garantías en cada servicio ofrecido
- c) Perfil detallado del equipo o staff de trabajo
- d) Otro

Si su experiencia es satisfactoria, ¿Recomendaría los servicios de mantenimiento online a sus amigos y conocidos?

- a) Sí
- b) No