

## **Carrera de Contabilidad Empresarial**

### **Proyecto de Emprendimiento Social y Comunitario**

Express Soluciones S.R.L.

#### **Autores:**

Andreas Minaya 17-3945

Eloisa Fernández 13-6351

Greidy Valdez 16-5439

#### **Facilitadores Acompañantes:**

Manuel Angel Fernández

Rosa Paniagua

Eliana Campos

Eladio Frías

**18 de diciembre del 2020,  
Santiago de los Caballeros, República Dominicana**

## **Express Soluciones S.R.L.**

### **Express Solutions S.R.L.**

#### **Resumen**

EXPRESS SOLUCIONES S.R.L, es un proyecto que surge con la finalidad de vender por medio del comercio móvil y en punto fijo, soluciones a las diligencias aplazadas por falta de tiempo y comodidad de nuestros clientes. La empresa ofrecerá servicios con el objetivo de ayudar a las personas a que la vida se les haga más fácil y cómoda desde su casa, trabajo o desde el lugar que se encuentre dentro de la ciudad de Santiago de los Caballeros.

EXPRESS SOLUCIONES S.R.L, satisfará las necesidades de diligencias personalizadas de los clientes en cinco aspectos principales, estos son: Bancos, Farmacias, Restaurantes, Supermercados y Servicios básicos del hogar.

Contaremos con una aplicación para celular que se puede descargar de manera gratuita, la misma podrá ser utilizada para hacer pedido a través de nuestra plataforma, ya que ofrecemos servicios diversos con futura expansión conforme se va desarrollando la idea. Contaremos con servicio personalizado mediante acompañamiento si así se requiere, de manera confiable, eficiente, seguro, y de calidad.

Nuestra empresa captará además de la población joven y moderna, a esas personas envejecientes o con alguna discapacidad física que se les hace difícil la movilidad. El estudio de mercado se enfocó en encontrar a través de una encuesta respuestas a las incertidumbres y necesidades de los encuestados, fue realizada a 25 personas de diferentes edades y más del 80% respondieron que les gustaría contar con una empresa que les resuelva sus diligencias. Es por tal razón que el proyecto tiene grandes probabilidades de tener éxito.

## **Descripción de la propuesta**

Hoy en día el uso de la tecnología mediante las aplicaciones y las empresas de servicios que se encargan de hacer mandados y pedidos es muy variado, sin embargo, identificamos que no existe una empresa de servicio local que ofrezca servicios con la facilidad de pagos mensuales mediante la modalidad de igualas y que realicen la diligencias con acompañamientos de ser requerido.

Dentro de las empresas que se dedican a realizar este tipo de servicios, podemos hacer mención de las siguientes:

**Glovo:** es una empresa emergente española con presencia internacional y domicilio social en Barcelona. Se dedica a la compra, recogida y envío de pedidos en menos de una hora a través de repartidores independientes conocidos como "glovers". fue fundada en septiembre de 2014, siendo sus primeros administradores Óscar Pierre Miquel y Marta Ripoll de Damborenea.

**PedidosYA:** es una compañía uruguaya de delivery online con presencia en varios países de América Latina. Su sede central está ubicada en Montevideo, Uruguay; sin embargo, también cuenta con oficinas en las principales ciudades de Argentina, Bolivia, Chile, República Dominicana. Es la compañía líder en delivery online de América Latina y transforman el concepto de delivery. Ofrecen una solución en el bolsillo de los usuarios. En la aplicación encuentras restaurantes, supermercados, farmacias y tiendas.

Nuestro proyecto está orientado en ser una empresa de servicios en soluciones rápidas, en la cual buscamos conquistar a ese público que aún no se atreve a utilizar los medios digitales y modernos para la realización de las diligencias y necesidades, esos que no confían en los sistemas automatizados, aquellos que cada mes hacen filas extensas en bancos y compañías de servicios al momento de realizar sus pagos. De forma específica nos referimos a esas personas de edad avanzadas, que se rehúsan a utilizar la tecnología.

Para poder llevar a cabo esta idea de negocios utilizamos el modelo de negocios Canvas, es una herramienta excelente que permite demostrar la factibilidad de una idea de negocios, recursos necesarios, segmento de clientes y actividades claves.

Se aplicó una encuesta a 25 personas, por tanto, la metodología aplicada es de campo, a través de la cual se determinó el nivel de aceptación que tendría la empresa en la provincia de Santiago de los Caballeros, resultando que el 80% les gustaría contar con una empresa que les resuelva sus diligencias.

Express Soluciones, S.R.L., busca alivianar la carga de los compromisos personales, lograr que nuestros clientes tengan más tiempo de calidad, de forma tal, que los padres de familia, jóvenes, madres solteras, y envejecientes que se les hace difícil resolver sus compromisos, cuenten con una mano amiga y así podrán compartir más en familia, amigos y tener tiempo para sí mismo.

Con el paso del tiempo resolver los pendientes se ha vuelto cada día más difícil por lo que, con este proyecto innovador buscamos no solo ayudar a las personas que a diario se les hace difícil resolver sus diligencias del día a día por el estilo de vida que llevan, sino también aquellas personas que viven fuera de la ciudad y por el trabajo no tienen tiempo para ir al supermercado, pagar sus facturas, hacer grandes filas en bancos.

Combinar estas ideas y ayudar a las personas a resolver sus diligencias personales es una satisfacción para cada una de las socias, ya que, mediante el estudio de mercado realizado se pudo confirmar que hay una demanda muy grande para este tipo de servicios.

Nuestro proyecto estará dirigido y el cual beneficiará algunos de los sectores de la ciudad de Santiago de los Caballeros entre ellos están: Cien fuegos, Valle Verde, Villa Magisterial, Villa Olga, Los Ciruelitos, Las Colinas, La Esmeralda, Villa Olímpica y sectores rurales, los cuales tienen dificultad para trasladarse a resolver sus pendientes.

## **Recomendaciones para la implementación del proyecto**

Tras conocer los principales hallazgos, los autores consideran pertinente realizar una serie de sugerencias las cuales se citan a continuación:

- Mantener motivado y trabajando en equipo al personal de trabajo, son pilares a que la empresa sustente sus logros.
- Dar capacitaciones a los empleados para cualquier puesto a desempeñar.
- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.
- Brindar y mantener un buen servicio en cada área de trabajo a nuestros clientes, para llegar a las expectativas.
- Dar a conocer todos nuestros servicios, (supermercados, farmacias, bancos, telecomunicaciones), para brindar un mejor servicio.
- Crear un manual de políticas y normas para cada uno de nuestros empleados para que conozcan las reglas de la empresa.
- Crear un programa de promoción, para así dar a conocer nuestros servicios, y atraer aquellos clientes potenciales que por falta de tiempo no pueden resolver sus compromisos y diligencias. brindando un servicio, personalizado, confiable, eficiente, seguro y de calidad.
- Día tras día las necesidades crecen, por lo que pensamos brindar más servicios y satisfacer todas aquellas necesidades que aumentan con el paso del tiempo.
- Brindar un servicio de calidad a todos nuestros clientes escuchando y atendiendo sus necesidades con el mejor servicio confiable.
- Contar con un personal cualificado y capacitado para dar las mejores atenciones a nuestros clientes de manera rápida y eficiente.

## **Bibliografía**

## **Libros**

1. Gerardo Guajardo Cantú (2003). Contabilidad Financiera (Quinta Edición). México.
2. Kotler, P. y Armstrong G. (2003). Fundamentos de Marketing. (6ta ed). México: Pearson Educación.
3. Porter, M. E. (1980) Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. (38º). México: Patria.

## **Otras fuentes**

1-Cámara de Comercio y Producción de Santiago, (1914), Recuperado de:  
<https://www.camarasantiago.do/registro-mercantil/Home/Consultas>

2-Congreso Nacional de la Republica Dominicana, (2001), Sobre Registro Mercantil (Ley no.3-02), recuperado de:  
[https://camarasantiago.com/pdf/leyes/Ley\\_3-02\\_Sobre-Registro\\_Mercantil.pdf](https://camarasantiago.com/pdf/leyes/Ley_3-02_Sobre-Registro_Mercantil.pdf)

3-Congreso Nacional de la Republica Dominicana, (2000), Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ley no.20-00), Recuperado:  
<https://onapi.gob.do/.../ley20-00.p...>

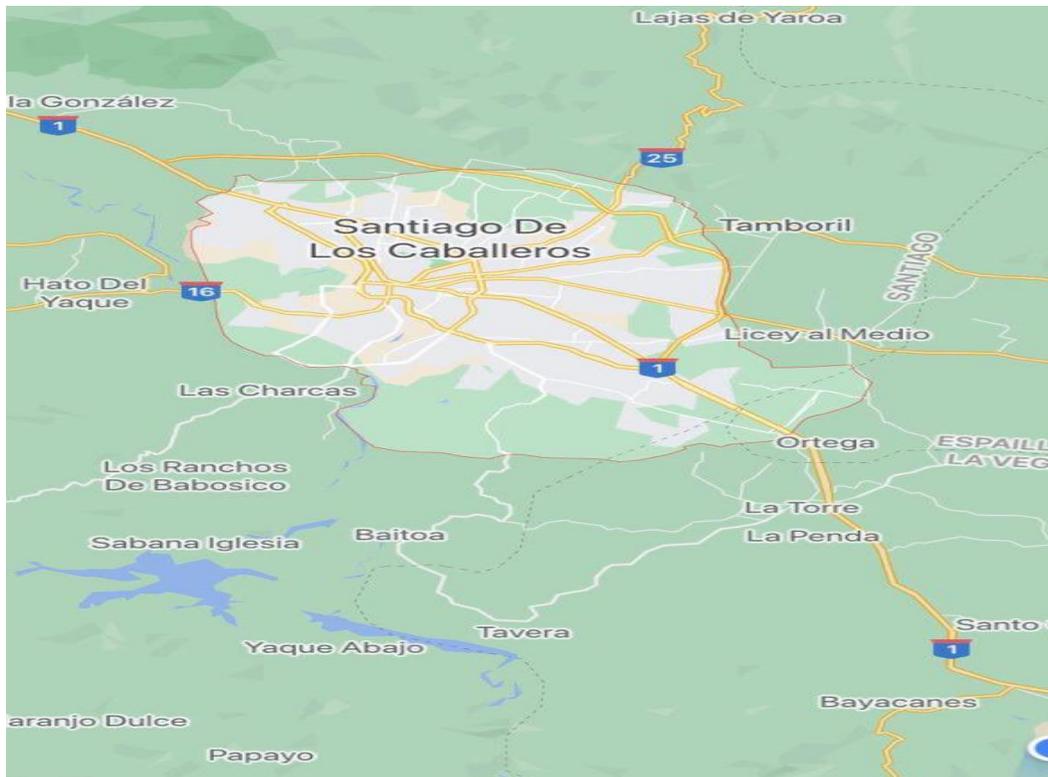
4-Dirección General Impuesto Interno, (1992). Código Tributario de la República Dominicana. Recuperado de:  
<https://www.dgii.gov.do/.../leyesTributarias/.../11-92.p...>

## **Anexos**

### **Logo**



## Zona Geográfica



**8. Socios Claves**



Nuestros principales socios serian por supuesto los comercios que suplen los servicios de diligencias personales. Como súper, bravo, la fuente, trébol, financieras: banreservas, popular, BHD farmacias: Graciela, normal y todas aquellas empresa que ofrecen servicios básicos.

**7. Actividades Claves**



Hacer un coctel con presencia de invitados especiales de Santiago y directivos de Pymes para presentarles el proyecto y sus beneficios. Torneos de softball y ofrecer patrocinio de uniformes.

**2. Propuesta de Valor**



Una empresa de servicios con el propósito de gestionar las diligencias personales de los clientes, contando con personal capacitado, cómodas y confortables oficinas, contaremos con una app y se pondrá a la disposición los servicios a través de la modalidad de iguales mensuales.

**4. Relación con los Clientes**



Atención inmediata. Recursos humanos con servicios excelentes. Adaptación según las necesidades. Ofertas constantes y atractivas. Relación a través de los recursos tecnológicos.

**1. Segmentos de Clientes**



Personas envejecientes y que no le gusta la tecnología.  
Personas con discapacidad física.

**6. Recursos Clave:**



Recursos físicos: oficinas cómodas, ambientadas, motores y vehículos en excelentes condiciones para suplir las demandas.

Recursos tecnológicos necesarios y conforme a los tiempos.

Excelente atención y servicio al cliente,

**3. Canales**



Canal directo en la oficina física.

Canal digital a través de redes sociales, programas televisivos.

Teléfono inteligente.

Promoción a través de afiche, volantes.

Prensa escrita (periódico).

Promoción a través de

Mujeres jóvenes entre 18 a 40 años, que viven de manera independiente o estudian y trabajan.

Madres solteras, que trabajan o se dedican al cuidado del hogar.

**9. Estructura de Costos**



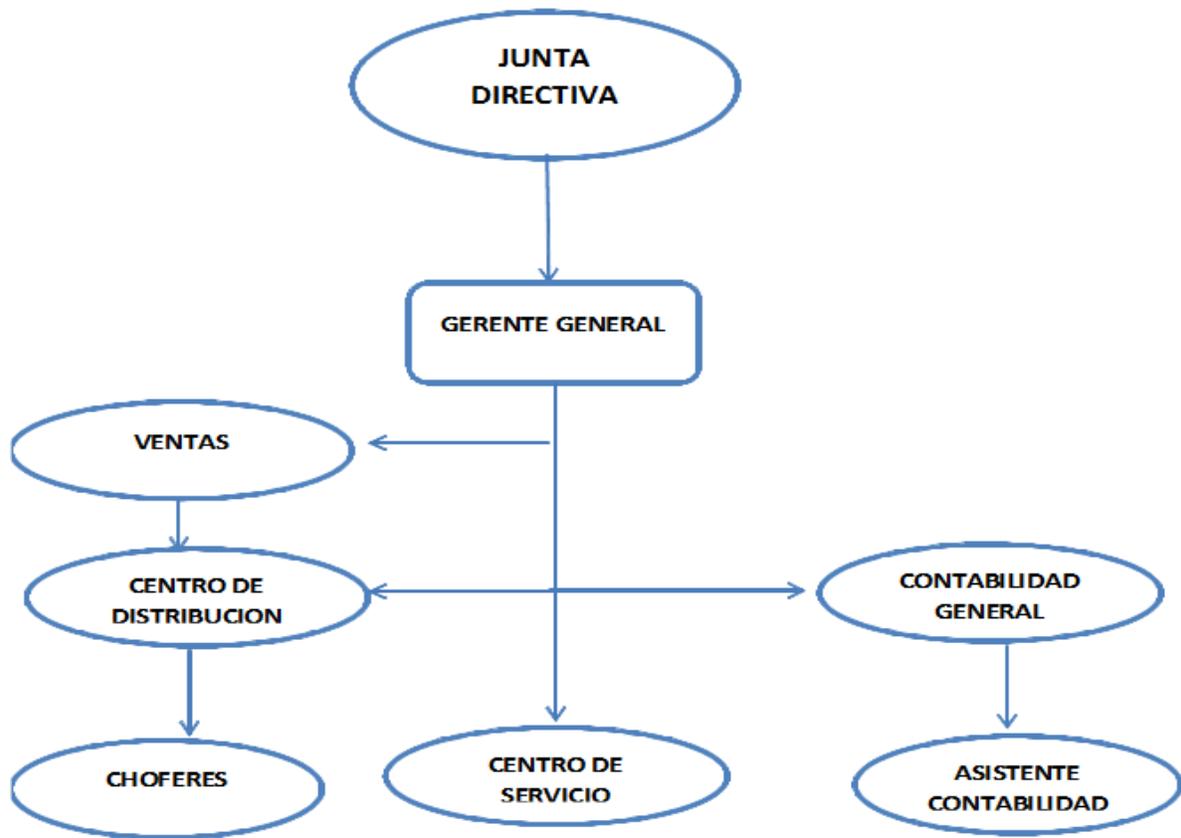
El capital lo obtendremos por medio de préstamo, utilizado para completar la inversión inicial y de aportes de los socios para realizar las operaciones y garantizar un servicio óptimo. Tenemos costos citando: gastos generales y adms., alquiler, energía, agua, impuestos, nómina empleados, mantenimientos, publicidad, desarrollador de la aplicación. equipos tecnológicos.

**5. Fuentes de ingresos**



La principal fuente de ingresos y el flujo de caja para la empresa se generarán por medio de los servicios contratados por parte de los clientes, las modalidades de pago a elegir son: por medio de cheques, efectivo, depósitos a cuenta, transferencia bancaria, tarjetas de crédito y en casos puntuales por intercambios comerciales.

Organigrama



# EXPRESS SOLUCIONES SRL

“Tus compromisos y deberes, en manos confiables”.



**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS  
UAPA  
ESCUELA DE NEGOCIOS  
CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD EMPRESARIAL**

**Presentación Resultados de la Encuesta**

**¡Hola! Agradeceremos su colaboración y participación en la presente encuesta mercadológica de la propuesta de negocios EXPRESS SOLUCIONES, SRL, que busca determinar el nivel de aceptación de agencia de servicios de diligencias personalizadas en la ciudad de Santiago.**

**Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione la respuesta que considere más conveniente.**

**1. Sexo**

- Masculino
- Femenino

**2. Edad**

- Menos de 18 años
- De 19 a 25 años
- De 26 a 35 años
- Más de 36 años

**3. Nivel de ingresos:**

- Menos de DOP\$10,000.00
- De DOP\$10,001.00 A DOP\$15,000.00
- De DOP\$15,001.00 A DOP\$20,000.00
- Más de DOP\$20,001.00

**4. Condición u ocupación:**

- Ama de casa
- Estudiante
- Empleado privado o publico
- Empresario
- Pensionado
- Discapacitado por lesión temporal o permanente

**5. ¿Le gustaría contar con una empresa que realizara sus diligencias personales?**

- Si
- No

**6. Si su respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de diligencias personales confiaría a esta empresa?**

- Pago de servicios de agua, luz, cable e internet
- Servicios de lavandería
- Servicios bancarios
- Tramites de documentos
- Compras de supermercado o farmacia
- Compras para eventos o celebraciones
- Recogida de niños en guardería o colegios
- Otro especifique: \_\_\_\_\_

**7. ¿Qué aspectos valoraría más en este tipo de empresa?**

- Atención y servicio al cliente
- Rápida respuesta
- Confiabilidad y cumplimiento
- Responsabilidad y garantía
- Discreción y profesionalidad
- Precios asequibles
- Otro especifique \_\_\_\_\_

**8. ¿Qué formatos de pago serian de su preferencia?**

- Efectivo
- Tarjeta de débito o crédito
- Depósito bancario
- Transferencia
- Otro especifique \_\_\_\_\_

**9. ¿Por medio de qué vía o medios les gustaría realizar sus pedidos?**

- Personal
- Por teléfono
- Website
- Aplicación
- Redes sociales
- Whatsapp
- Correo electrónico

**10. ¿Por qué razones les gustaría utilizar nuestro producto?**

- Falta de tiempo
- Tener menos pendientes cotidianos
- Eficientizar el tiempo
- Cumplir con todos los compromisos
- Comodidad
- Otro especifique\_\_\_\_\_

**11. ¿Qué aspectos le motivarían a usar nuestro servicio continuamente?**

- Precios competitivos
- Descuentos
- Ofertas
- Flexibilidad en las condiciones de pago
- Disponibilidad del producto
- Otro especifique\_\_\_\_\_

**12. ¿Cuál de los siguientes formatos de servicio serian de su preferencia?**

- Pago por servicio
- Pago iguala quincenal o mensual
- Pago iguala semestral o anual
- Otro especifique\_\_\_\_\_

**13. ¿Qué aspectos le preocuparían al usar nuestro servicio?**

- Falta de atención
- Falta de información
- Incumplimiento
- Falta de responsabilidad
- Otro especifique\_\_\_\_\_

**14. ¿Cómo prefiere que manejemos sus servicios?**

- Representante permanente y exclusivo
- Cualquier representante disponible

**15. Si su experiencia es satisfactoria, ¿Recomendaría nuestro producto con sus colegas y amigos?**

- Si
- No

## Resultados de la encuesta

TABLA NO. 1

### GÉNERO

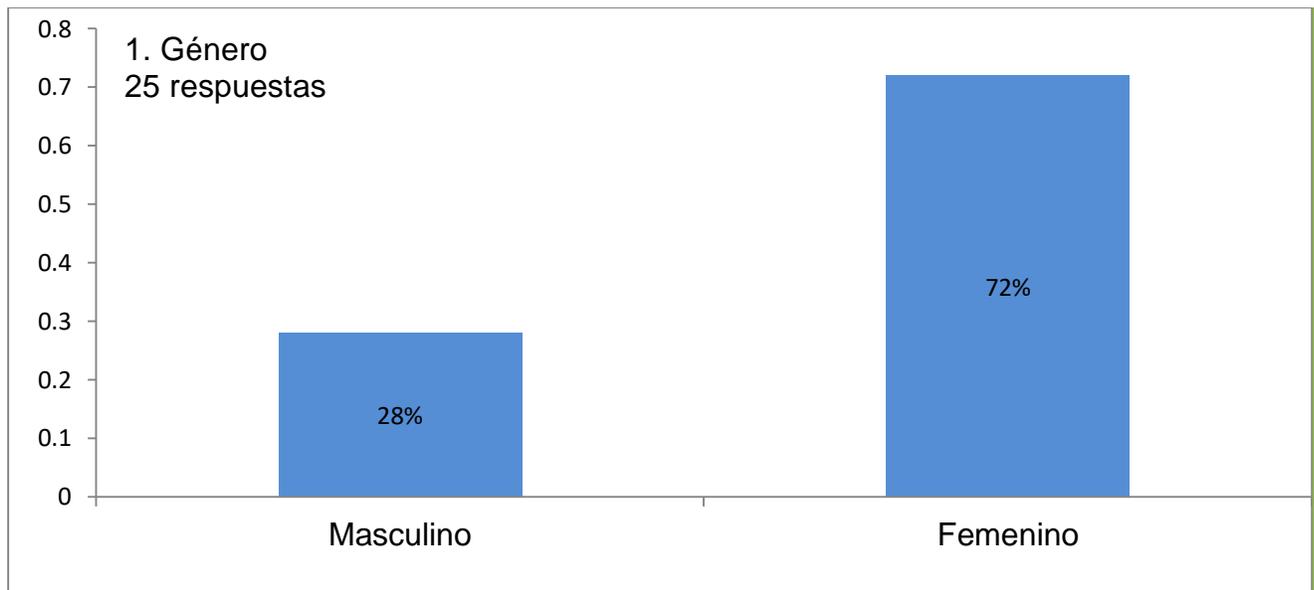
Alternativas	Frecuencia	%
Masculino	7	28%
Femenino	18	72%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 1 encuesta realizada a posibles clientes

El 28% de los encuestados corresponde a personas del sexo masculino, mientras un 72% se refieren a personas de sexo femenino.

GRÁFICO NO. 1

### GÉNERO



**Fuente:** Gráfico 1 Pregunta 1 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 2**

**EDAD**

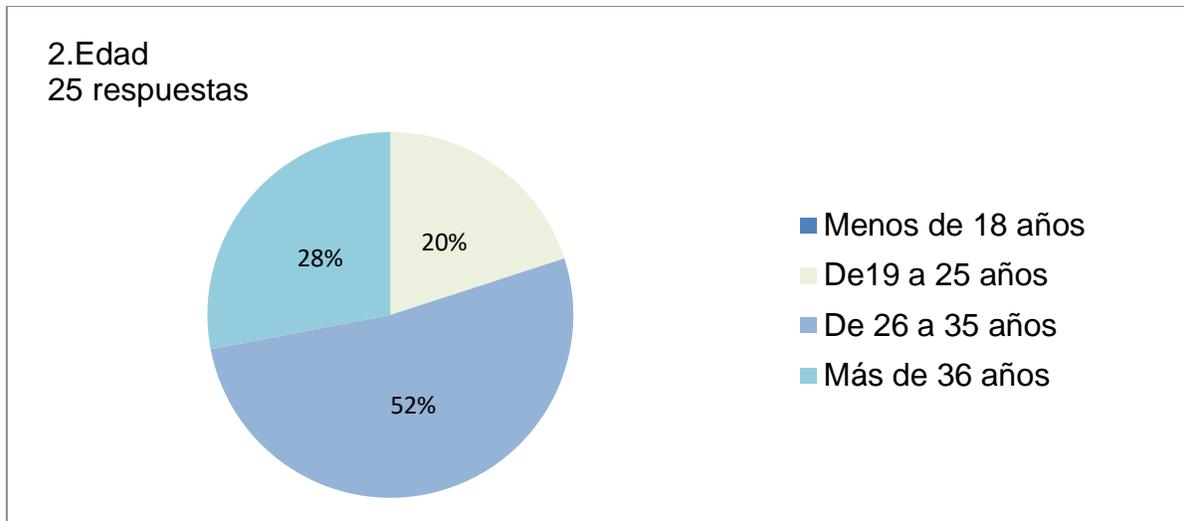
Alternativas	Frecuencia	%
Menos de 18 años	0	0%
De 19 a 25 años	5	20%
De 26 a 35 años	13	52%
Más de 36 años	7	28%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 2 encuesta realizada a posibles clientes

El 0% de los encuestados menor de edad, mientras el 20% corresponden a personas de 19 a 25 años, un 52% tienen de 26 a 35 años mientras el restante 28% tienen más de 36 años.

**GRÁFICO NO. 2**

**EDAD**



**Fuente:** Gráfico 2 Pregunta 2 encuesta realizada a posibles clientes

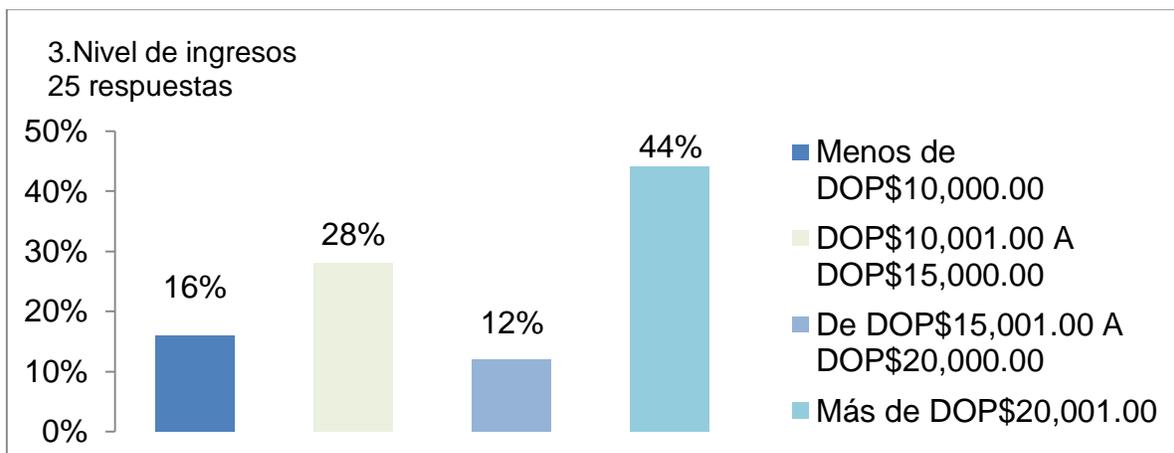
**TABLA NO. 3**  
**NIVEL DE INGRESOS**

Alternativas	Frecuencia	%
Menos de DOP\$10,000.00	4	16%
DOP\$10,001.00 A DOP\$15,000.00	7	28%
De DOP\$15,001.00 A DOP\$20,000.00	3	12%
Más de DOP\$20,001.00	11	44%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 3 encuesta realizada a posibles clientes

El 16% de los encuestados presentan ingresos mensuales menores a DOP\$10,000.00, mientras un 28% presentó ingresos de DOP\$10,001.00 A DOP\$15,000.00, un 12% contestó que sus ingresos están de DOP\$15,001.00 A DOP\$20,000.00 y 44% perciben ingresos mayores a DOP\$20,001.00.

**GRÁFICO NO. 3**  
**NIVEL DE INGRESOS**



**Fuente:** Gráfico 3 Pregunta 3 encuesta realizada a posibles clientes

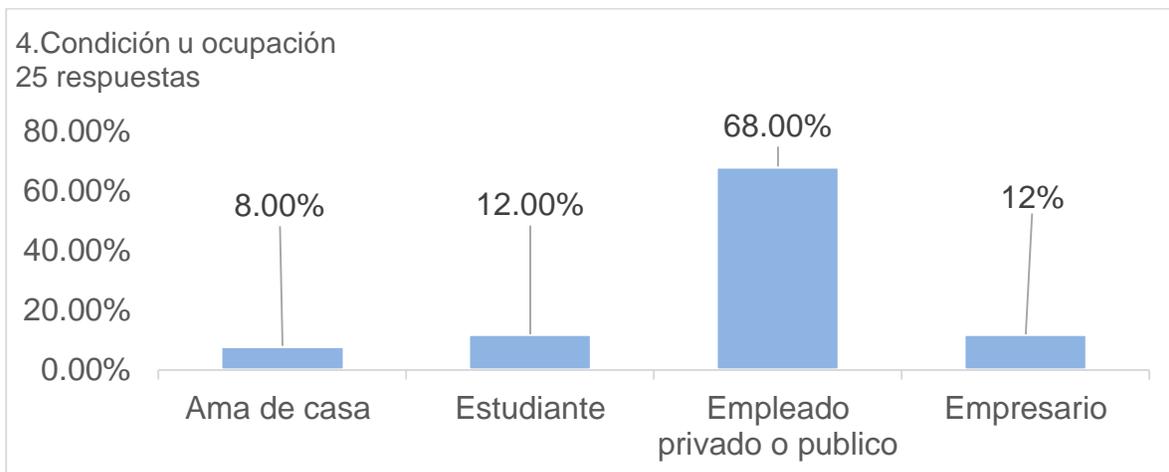
**TABLA NO. 4**  
**CONDICIÓN U OCUPACIÓN**

Alternativas	Frecuencia	%
Ama de casa	2	8%
Estudiante	3	12%
Empleado privado o publico	17	68%
Empresario	3	12%
Pensionado	0	0%
Discapacitado por lesión temporal o permanente	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 4 encuesta realizada a posibles clientes

El 8% de los encuestados tienen como ocupación ama de casa, mientras el 12% son estudiantes, un 68% pertenecen a empleados tanto del sector público como privado, y el restante 12% son empresarios.

**GRÁFICO NO. 4**  
**CONDICIÓN U OCUPACIÓN**



**Fuente:** Gráfico 4 Pregunta 4 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 5**

**LE GUSTARÍA CONTAR CON UNA EMPRESA QUE REALIZARA SUS DILIGENCIAS PERSONALES**

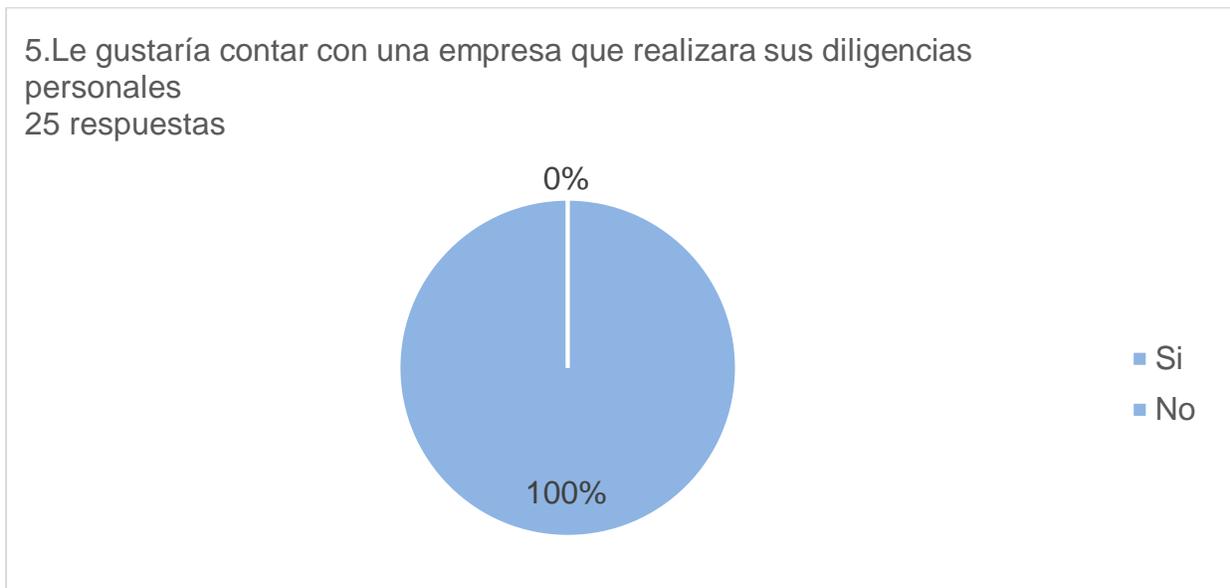
Alternativas	Frecuencia	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 5 encuesta realizada a posibles clientes

El 100% de los encuestados le gustaria contar con una empresa que le realice sus diligencias personalizadas..

**GRÁFICO NO. 5**

**LE GUSTARÍA CONTAR CON UNA EMPRESA QUE REALIZARA SUS DILIGENCIAS PERSONALES**



**Fuente:** Gráfico 5 Pregunta 5 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 6**

**SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA, ¿QUÉ TIPO DE DILIGENCIAS PERSONALES CONFIARÍA A ESTA EMPRESA**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Servicios agua, luz, cable	5	20%
Servicios de lavandería	1	4%
Servicios bancarios	3	12%
Recogida o envíos de paquetes	3	12%
Tramites de documentos	6	24%
Compras de supermercado o farmacia	2	8%
	1	4%
Compras para eventos o celebraciones	2	8%
Recogida de niños en guardería o colegios	1	4%
Otra especifique	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

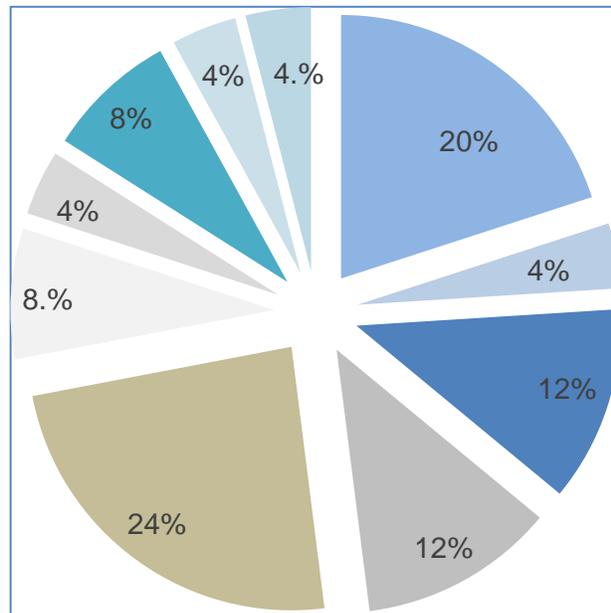
**Fuente:** Pregunta 6 encuesta realizada a posibles clientes

El 20% de los encuestados confiaría a realizar el servicio de agua, luz e internet, mientras el 4% solicitaría pagos de lavandería, un 12% confiaría realizar servicios bancarios, por su lado un 12% enviaría a recoger paquetes y envíos, el 24% realizaría trámites de documentos, el 8% solicitaría las compras en supermercados, un 4% servicios farmacéuticos, un 8% haría compras para eventos el 4% confiaría la recogida de sus niños en guarderías y el restante 4% otros servicios no especificados

## GRÁFICO NO. 6

### SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA, ¿QUÉ TIPO DE DILIGENCIAS PERSONALES CONFIARÍA A ESTA EMPRESA

6. Si su respuesta es afirmativa, ¿qué tipo de diligencias personales confiaría a esta empresa  
25 respuestas



- Pago de servicios de agua, luz, cable e internet
- Servicios de lavandería
- Servicios bancarios
- Recogida o envíos de paquetes
- Tramites de documentos
- Compras de supermercado
- Farmacia
- Compras para eventos o celebraciones
- Recogida de niños en guardería o colegios
- Otro
- 

**Fuente:** Gráfico 6 Pregunta 6 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 7**

**QUÉ ASPECTOS VALORARÍA MÁS EN ESTE TIPO DE EMPRESA**

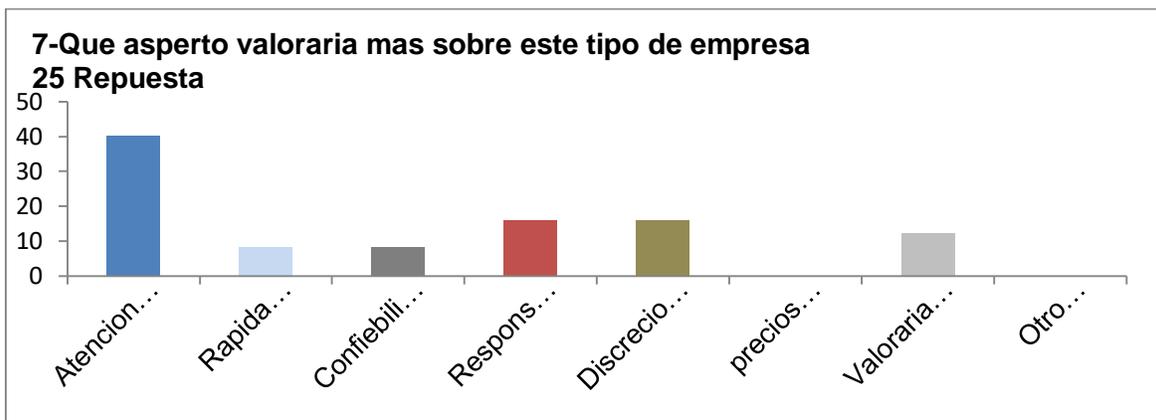
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Atención y servicio al cliente	10	40%
Rápida respuesta	2	8%
Confiabilidad y cumplimiento	2	8%
Responsabilidad y garantía	4	16%
Discreción y profesionalidad	4	16%
Precios asequibles	0	0%
Valorarías todas	3	12%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 7 encuesta realizada a posibles clientes

El 40% de los encuestados valora más el aspecto de atención y servicio al cliente, el 8% la rápida respuesta, mientras un 8% se inclina por la confiabilidad y cumplimiento, el 16% la responsabilidad, un 16% de los encuestados aprecia más la discreción, un 0% se inclina por los precios, el 12% restante valora todas las anteriores alternativas.

**GRÁFICO NO. 7**

**QUÉ ASPECTOS VALORARÍA MÁS EN ESTE TIPO DE EMPRESA**



**Fuente:** Gráfico 7 Pregunta 7 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 8**  
**QUÉ FORMATOS DE PAGO SERIAN DE SU PREFERENCIA**

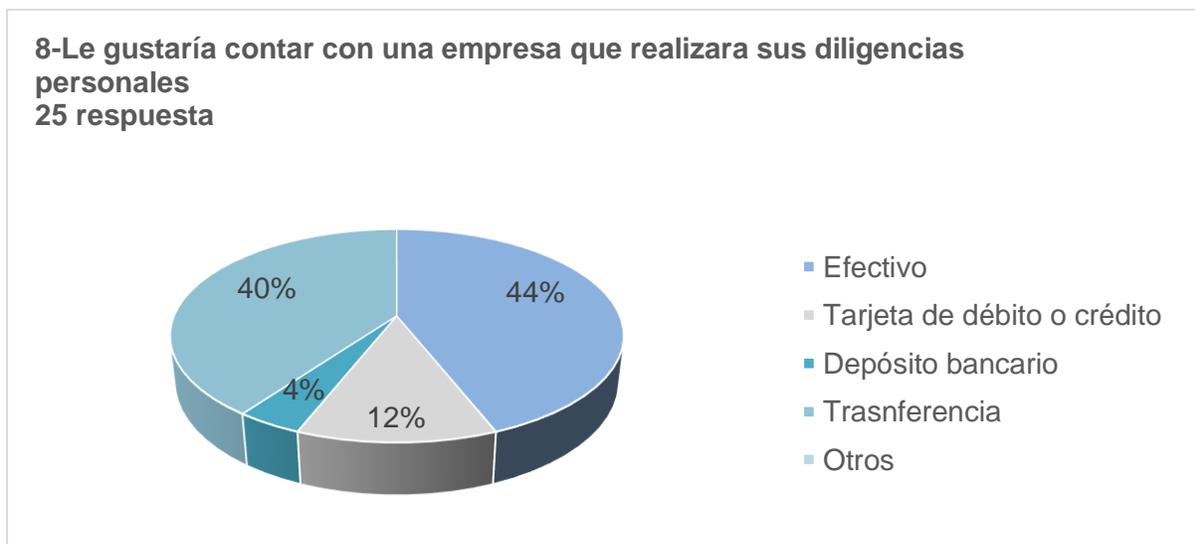
Alternativas	Frecuencia	%
Efectivo	11	44%
Tarjeta de débito o crédito	3	12%
Depósito bancario	1	4%
Transferencia	10	40%
Otro especifique	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 8 encuesta realizada a posibles clientes

El 44% de los encuestados prefieren realizar los pagos en efectivo, un 12% con tarjetas ya sea debito o credito, un 4% prefiere la modalidad de pago con depositos bancarios y el restante 40% via transferencia.

**GRÁFICO NO. 8**

**LE GUSTARÍA CONTAR CON UNA EMPRESA QUE REALIZARA SUS DILIGENCIAS PERSONALES**



**Fuente:** Gráfico 8 Pregunta 8 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 9**

**POR MEDIO DE QUÉ VÍA O MEDIOS LES GUSTARÍA REALIZAR SUS PEDIDOS**

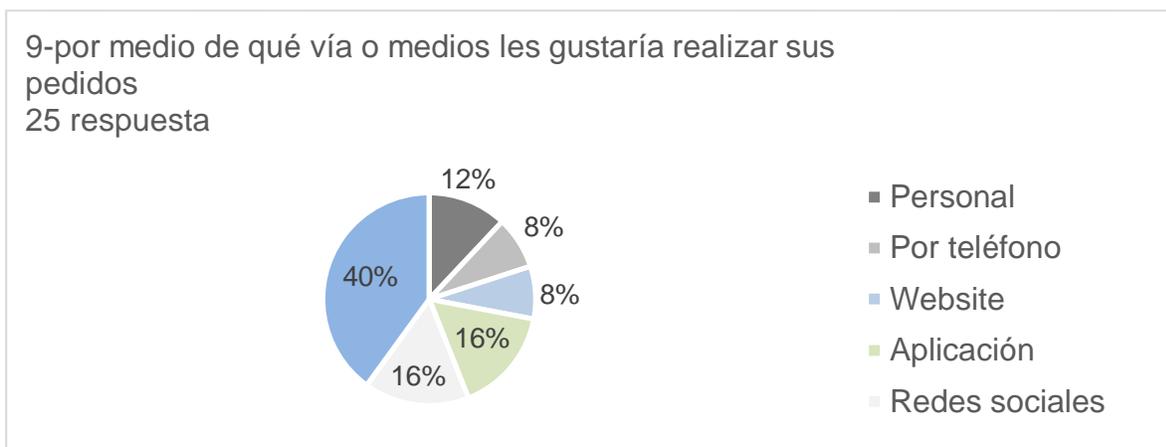
Alternativa	Frecuencia	%
Personal	3	12%
Por teléfono	2	8%
Website	2	8%
Aplicación	4	16%
Redes sociales	4	16%
Whatsapp	10	40%
Correo electrónico	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 9 encuesta realizada a posibles clientes

El 12% de los encuestados prefiere hacer sus pedidos personal, el 8% por la vía del teléfono, mientras un 8% se inclina por medio de website, el 16% la tendencias de las redes, un 40% prefieren la vía del whatsapp, un 0% por medio del correo

**GRÁFICO NO. 9**

**POR MEDIO DE QUÉ VÍA O MEDIOS LES GUSTARÍA REALIZAR SUS PEDIDOS**



**Fuente:** Gráfico 9 Pregunta 9 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 10**

**POR QUÉ RAZONES LES GUSTARÍA UTILIZAR NUESTRO PRODUCTO**

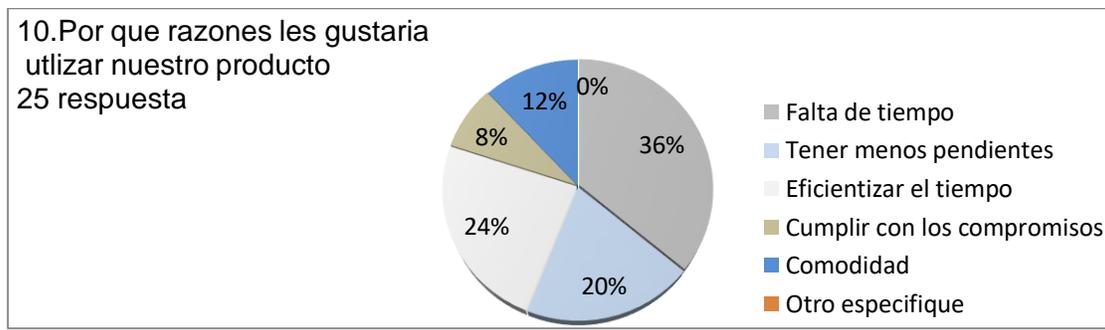
Alternativa	Frecuencia	%
Falta de tiempo	9	36%
Tener menos pendientes cotid.	5	20%
Eficientizar el tiempo	6	24%
Cumplir con los compromisos	2	8%
Comodidad	3	12%
Otro especifique	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 10 encuesta realizada a posibles clientes

El 36% de los encuestados utilizaría nuestros servicios por la falta de tiempo, el 20% para tener menos pendientes diarios, mientras un 24% se inclina para eficientizar el tiempo, el 8% para cumplir con los compromisos, un 3% por motivos de comodidad.

**GRÁFICO NO. 10**

**POR QUÉ RAZONES LES GUSTARÍA UTILIZAR NUESTRO PRODUCTO**



**Fuente:** Gráfico 10 Pregunta 10 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 11**

**QUÉ ASPECTOS LE MOTIVARÍAN A USAR NUESTRO SERVICIO CONTINUAMENTE**

Alternativa	Frecuencia	%
Precios competitivos	8	32%
Descuentos	0	0%
Ofertas	2	8%
Flexibilidad condiciones de pago	9	36%
Disponibilidad del producto	6	24%
Otro especifique	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 11 encuesta realizada a posibles clientes

El 32% de los encuestados se ven mas motivados por los precios competitivos, el 8% por las ofertas que se presenten, mientras un 36% se inclina por medio la flexibilidad y condiciones de pago, el 24% restante por la disponibilidad del servicio o producto.

**GRÁFICO NO. 11**

**QUÉ ASPECTOS LE MOTIVARÍAN A USAR NUESTRO SERVICIO CONTINUAMENTE**



**Fuente:** Gráfico 11 Pregunta 11 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 12**

**CUÁL DE LOS SIGUIENTES FORMATOS DE SERVICIO SERIAN DE SU PREFERENCIA**

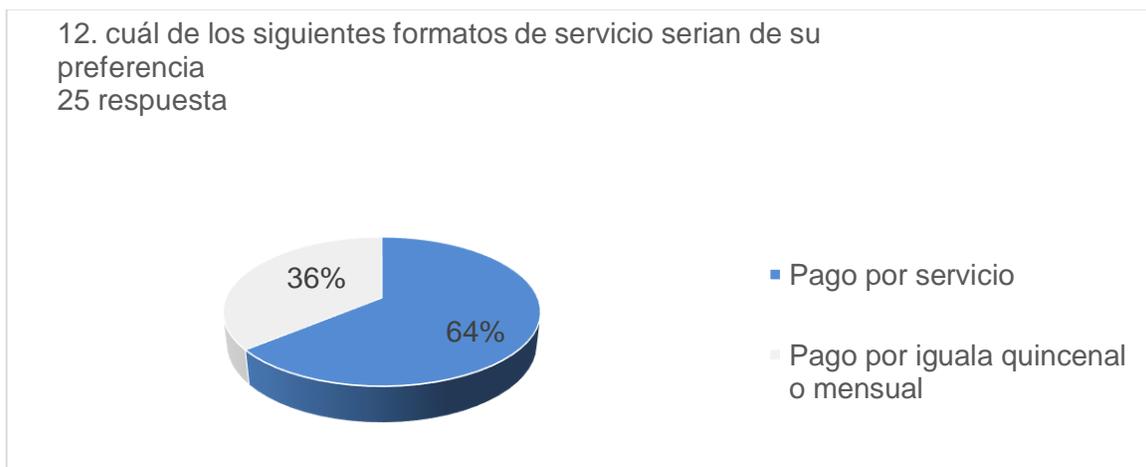
Alternativa	Frecuencia	%
Pago por servicio	16	64%
Pago iguala quincenal o mensual	9	36%
Pago iguala semestral o anual	0	0%
Otro especifique	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 12 encuesta realizada a posibles clientes

El 64% de los encuestados prefieren pagar por servicios realizados, mientras un 36% el formato para pagar que realizarian es pago por igualas quincenal.

**GRÁFICO NO. 12**

**CUÁL DE LOS SIGUIENTES FORMATOS DE SERVICIO SERIAN DE SU PREFERENCIA**



**Fuente:** Gráfico 12 Pregunta 12 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 13**

**QUÉ ASPECTOS LE PREOCUPARÍAN AL USAR NUESTROS SERVICIOS**

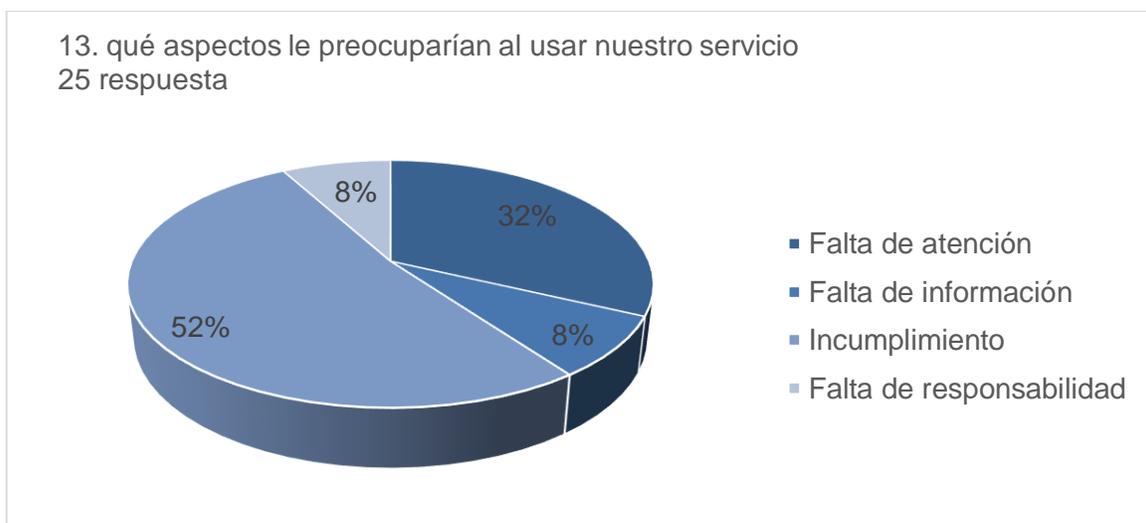
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Falta de atención	8	32%
Falta de información	2	8%
Incumplimiento	13	52%
Falta de responsabilidad	2	8%
Otro especifique		
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 13 encuesta realizada a posibles clientes

El 32% de los encuestados al momento de utilizar los servicios les preocupa la falta de atención, mientras un 8% le preocupa la falta de información al usar los servicios, un 52% el incumplimiento y el restante 8% por la falta de responsabilidad.

**GRÁFICO NO. 13**

**QUÉ ASPECTOS LE PREOCUPARÍAN AL USAR NUESTRO SERVICIO**



**Fuente:** Gráfico 13 Pregunta 13 encuesta realizada a posibles clientes

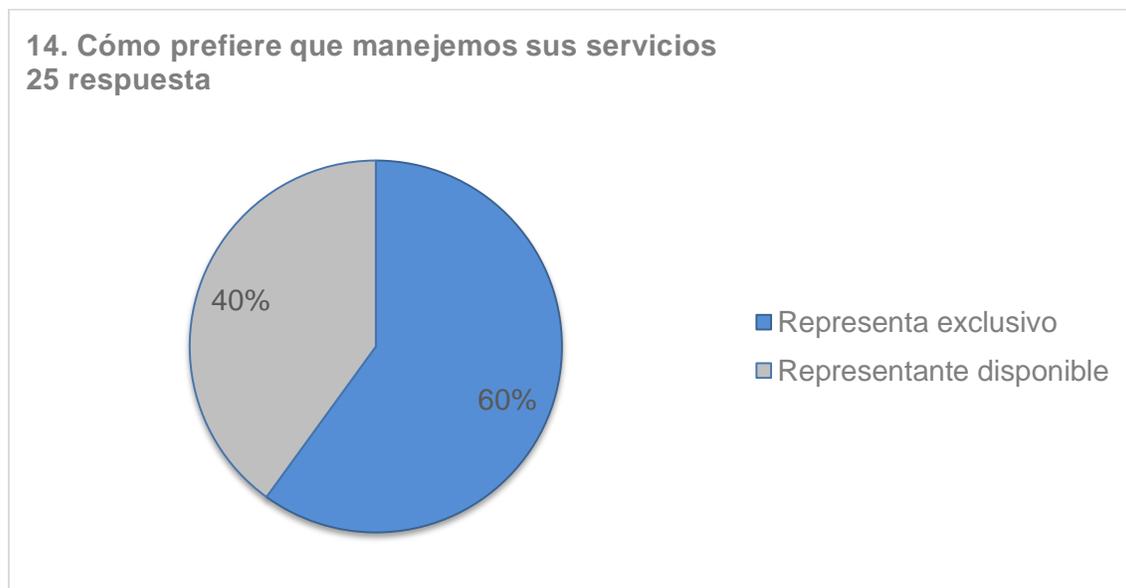
**TABLA NO. 14**  
**CÓMO PREFIERE QUE MANEJEMOS SUS SERVICIOS**

Alternativas	Frecuencia	%
Representante permanente y exclusivo	15	60%
Cualquier representante disponible	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 14 encuesta realizada a posibles clientes

El 60% de los encuestados prefieren que manejen sus servicios representantes exclusivos, mientras que el 40% indican le pueden atender cualquier representante disponible.

**GRÁFICO NO. 14**  
**CÓMO PREFIERE QUE MANEJEMOS SUS SERVICIOS**



**Fuente:** Gráfico 14 Pregunta 14 encuesta realizada a posibles clientes

**TABLA NO. 15**

**SI SU EXPERIENCIA ES SATISFACTORIA, ¿RECOMENDARÍA NUESTRO PRODUCTO CON SUS COLEGAS Y AMIGOS**

Alternativas	Frecuencia	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 15 encuesta realizada a posibles clientes

El 100% de los encuestados afirma que si su experiencia es positiva, satisfactoria recomendaria el servicio o producto a sus colegas y amigos.

**GRÁFICO NO. 15**

**SI SU EXPERIENCIA ES SATISFACTORIA, ¿RECOMENDARÍA NUESTRO PRODUCTO CON SUS COLEGAS Y AMIGOS**



**Fuente:** Gráfico 15 Pregunta 15 encuesta realizada a posibles clientes

