

Carreras: Administración de Empresas y Mercadeo

**Diplomado: Plan de Negocio y Gestión Integral de
Proyectos de Emprendimiento en Línea**

Proyecto:

Soluciones Estructurales

Autores:

Mildred A. Valdez
Jessica Araujo Gil

Facilitadores Acompañantes:

Jorge Mena
Julio Angel García
Eliana Campos

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

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO.....	01
INTRODUCCION.....	03
Antecedentes del sector.....	05
Planteamiento del problema.....	06
Objetivo general.....	07
Objetivo específico.....	07
Importancia y justificación.....	09
Metodología.....	09
Delimitación del proyecto.....	10
Limitaciones del proyecto.....	10
Métodos de recolección de datos.....	10
SECCIÓN 1: ESTRUCTURA IDEOLÓGICA DEL PROYECTO.....	12
1.1 Descripción de la empresa.....	12
1.2 Imagen Corporativa o Brand Kit.....	12
1.2.1 Logo e Isotipo.....	12
1.2.2 Eslogan.....	12
1.2.3 Colores.....	12
1.2.4 Tipografía.....	12
1.3 Filosofía de negocios.....	13
1.3.1 Misión.....	13
1.3.2 Visión.....	13
1.3.3 Valores.....	13
1.4 Ventajas competitivas.....	13
1.4.1 Valor agregado.....	13
1.4.2 Estrategias de diferenciación.....	14
SECCIÓN 2: ESTRUCTURA DEL ENTORNO.....	16
2.1 Análisis FODA del proyecto.....	16
2.2 Análisis de la competencia.....	17
2.2 Principales competidores.....	17
2.3 Fortalezas y debilidades de la competencia.....	17
2.4 Análisis de la demanda o consumidores.....	19
2.5 Análisis y presentación de los resultados de la encuesta.....	19

SECCIÓN 3: ESTRUCTURA MERCADOLÓGICA.....	26
3.1 Mercado meta.....	26
3.2 Descripción del servicio.....	26
3.3 Estrategias de precios.....	29
3.4 Estrategias de distribución.....	32
3.5 Estrategias de comunicación.....	33
SECCIÓN 4: ESTRUCTURA TÉCNICA.....	35
4.1 Principales socios claves del proyecto.....	35
4.2 Asesores o especialistas de producción y Operaciones.....	36
4.3 Áreas operativas del proyecto.....	36
4.4 Organigrama.....	38
4.5 Horario de trabajo y asistencia al cliente.....	39
4.6 Políticas operativas del negocio.....	39
4.7 Normas laborales.....	39
SECCIÓN 5: ESTRUCTURA FINANCIERA.....	41
5.1 Plan de inversión.....	42
5.2 Plan de medios online.....	43
5.3 Proyección de ventas por temporada.....	44
5.4 Estado de flujos de efectivo proforma.....	45
5.5 Estado de resultados proforma.....	46
CONCLUSIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍAS.....	51
ANEXOS.....	53
Cuestionario.....	57
Apéndice.....	59

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este proyecto es el desarrollo de una idea de negocio: Soluciones Estructurales, S.R.L, una empresa online que se dedica a ofrecer los servicios de mantenimiento y reparación a infraestructuras de forma integral, la cual ofrece un servicio de acuerdo a las necesidades de cada cliente, brindado en un sistema de calidad formado por una red de actividades técnicas y de procedimientos indispensables para poner en el mercado un servicio que satisfaga determinados estándares de calidad.

Esta idea de negocio surge en Santiago de los Caballeros, República Dominicana, al observar que, al momento de requerir servicios de reparación y mantenimientos a infraestructuras, es necesario contratar cada servicio por separado y por lo regular a personas que ofrecen estos servicios es de manera informal, sin garantizar un nivel de satisfacción.

Este proyecto ha sido desarrollado por las Licenciadas Jessica Araujo y Mildred Valdez, egresadas de la carrera Administración de Empresas de la Universidad Abierta Para Adultos UAPA con miras a contribuir con el desarrollo socioeconómico del país a través de la generación de fuentes de empleo, respaldadas, por un capital humano comprometido y calificado para brindar un servicio oportuno con calidad y una comunicación efectiva, virtual a través de las redes y aplicaciones, dirigido a la clase media alta y alta de la zona norte del país, así como empresas del área de la salud, sector financiero y constructoras.

Para concretizar este proyecto se requiere de una inversión inicial de trescientos noventa y dos mil pesos (RD\$392,200.00).

La experiencia lograda en la implementación permite concluir que el negocio resultado de este proyecto es atractivo, permite ofrecer servicios a varias instituciones y hogares. La principal complejidad de la puesta en marcha para prestar servicios a un cliente es la adaptación que se requiere en cada cliente.

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia de emprender surge la idea de diseñar un proyecto innovador, que con calidad y eficiencia ofrece de forma integral, los servicios que requieren, a fin de mantenerse en óptimas condiciones, las infraestructuras, como son plomería, electricidad, jardinería, entre otros. Lo mejor es, que este proyecto se visualiza para ser accesible a los clientes de forma online.

Los tipos de metodologías utilizadas en este proyecto son la investigación de campo y la investigación documental, realizadas a través de encuestas, entrevista realizada a un propietario de negocio de la competencia, observación y fuentes disponibles en la web.

En la sección I desarrollamos la estructura ideológica, donde podrán observar la descripción de la empresa, filosofía del negocio ventaja competitiva. En la sección II presentamos la estructura del entorno que incluye análisis FODA, análisis de la competencia, principales competidores, sus fortalezas y debilidades, análisis de la demanda y análisis de la encuesta aplicada. En la sección III correspondiente a la estructura mercadología describimos el mercado meta, el servicio, la estrategia de precios, de distribución y de comunicación. En la sección IV presentamos la estructura técnica que incluye los principales socios claves, asesores, áreas operativas, organigrama, horario de trabajo, políticas operativas y normas laborales, finalmente en la sección V presentamos la estructura financiera donde elaboramos el plan de inversión, el plan de medios online, la proyección de ventas por temporadas, estados de flujo de efectivo y estado de resultado proforma.

1.1 Antecedentes del sector

(Staff, F 2020) plantea que las actividades económicas de mayor contribución al crecimiento en enero del 2020 fueron: construcción, servicios financieros, salud, energía y agua, manufactura de zonas francas, comercio, agropecuaria, actividades inmobiliarias y de alquiler y otros servicios.

El comportamiento de la economía se explica por el efecto rezagado de las medidas de estímulo monetario adoptadas a mediados del año pasado, las cuales consistieron en la disminución en 100 puntos básicos de la tasa de política monetaria y la liberación de más de 34,000 millones de pesos dominicanos del encaje legal para ser prestados a los sectores productivos a una tasa fija máxima de 9.0% y a un plazo de seis años, lo cual contribuyó a que el crédito al sector privado se expandiera en más de 128,000 millones de pesos dominicanos al cierre de 2019.

Es evidente que en República Dominicana existe un atraso significativo en términos de servicios estructurales online, debido a diversos factores, como la falta de innovación y conocimiento de nuevas TIC, lo que ocasiona que se desaprovechen múltiples ventajas que este tipo de servicios brindan y que no se generen e implementen proyectos novedosos.

1.2. Planteamiento del problema o necesidades identificadas en el mercado

En la actualidad la zona norte no cuenta con una empresa que ofrezca de forma integral solución a los diferentes problemas que presentan las infraestructuras, por lo general cuando se requieren estos servicios los mismos son contactados a través de referencias suministradas por amigos, familiares y vecinos, con técnicos informales, además la demanda de estos servicios se ha incrementado a raíz de la situación provocada por la pandemia del Covid-19, que nos ha llevado a vivir en confinamiento en nuestros hogares, lo que ha venido a crear conciencia de la importancia de que en nuestros hogares todo funcione y este en buenas condiciones a fin de sentirnos cómodos en ellos. Con la creación de nuestra empresa que ofrece estos servicios los cuales pueden ser contratados online venimos a solucionar la problemática.

1.3. Objetivo general

Desarrollar un proyecto de empresa online que ofrezca los servicios de mantenimiento a las estructuras de forma integral.

1.4. Objetivos específicos

- Desarrollar una aplicación online en la que puedan ser contratados los servicios de reparación y mantenimiento a las infraestructuras
- Ofrecer de forma integral todos los servicios relacionados con reparación y mantenimiento a las infraestructuras
- Ofrecer un sistema de pago online para la contratación de estos servicios.

1.5. Importancia y justificación del proyecto

- **Aspecto profesional:**

Este proyecto puede servir de guía a emprendedores que estén interesados en una idea de negocios similar.

- **Aspecto personal:**

El mercado laboral dominicano no ofrece amplias, ni bien remuneradas oportunidades de empleo por lo cual el emprendimiento de ideas de negocios, nos da la oportunidad de independizarnos y obtener mejor remuneración económica.

- **Aspecto social:**

Con este proyecto se generará una fuente de empleo para técnicos en las áreas de electricidad, plomería, albañilería, carpintería y jardinería, a fin de contribuir con el desarrollo socio económico de nuestro país, además de que nuestro personal estará capacitado para recomendar a nuestros clientes el uso de equipos y materiales amigables con el medio ambiente que contribuyan a la reducción del consumo agua y energía.

1.6. Metodología

.

Los tipos de metodologías utilizadas para el desarrollo de este proyecto son la investigación de campo y la investigación documental, realizadas a través de encuestas, entrevista realizada a un propietario de negocio de la competencia, observación y fuentes disponibles en la web.

1.6.1. Técnicas utilizadas para la recolección de datos

- Análisis de contenidos bibliográficos.
- Entrevistas a propietarios de negocios del sector.
- Encuestas a posibles consumidores.

1.7. Delimitación del proyecto

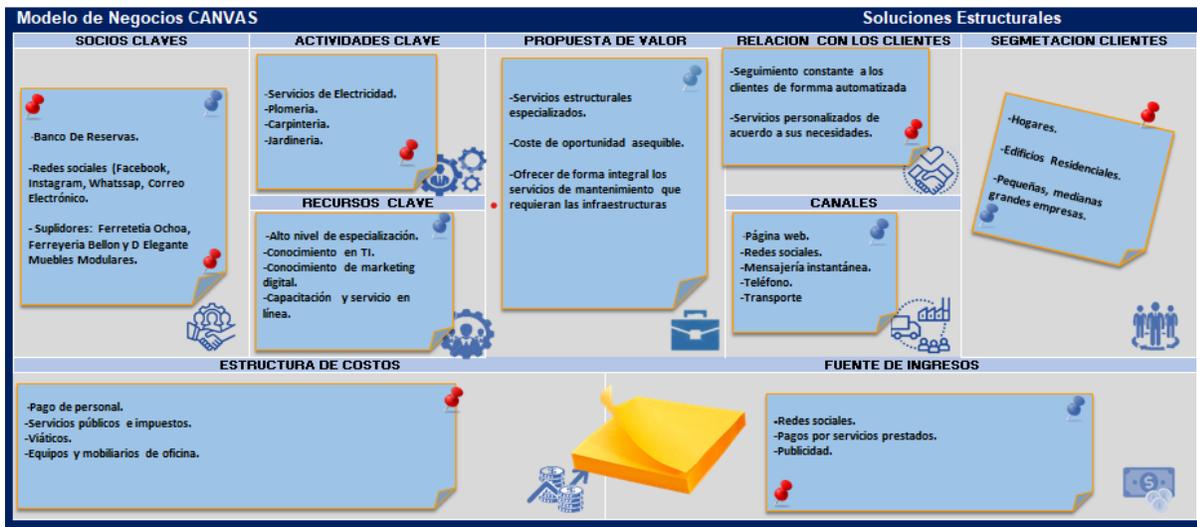
Esta empresa estará ofertando sus servicios a edificios residenciales, hogares, empresas, constructoras de la zona norte de nuestro país, nuestros potenciales clientes serán contactados a través de promociones en las redes sociales Facebook e Instagram, además de que contaremos con una aplicación web para la contratación y pago de nuestros servicios.

1.8. Limitaciones del proyecto

Este proyecto tiene como limitaciones el poco tiempo disponible para realizar una evaluación más minuciosa en el aspecto mercadológico, por ejemplo, las encuestas pueden ser aplicadas teniendo en cuenta el mercado meta y puede hacerse un mejor análisis de las mejores estrategias mercadológicas online.

Métodos para la recolección de datos

1.9.1 Modelo de negocios Canva Board:



I. ESTRUCTURA IDEOLÓGICA DEL PROYECTO

1.1. Descripción de la empresa

Soluciones Estructurales ofrece todos los servicios de reparación y mantenimientos a estructuras de forma integral y estos pueden ser contratados a través de nuestra aplicación web.

1.2. Imagen Corporativa

Brand Kit Logo e Isotipo



Eslogan

Mucho más que un servicio.

	R: 151 / 59%	G: 204 / 80%	B: 149 / 58%
	H: 209 / 58%	S: 100%	L: 80%
	H: 209 / 58%	S: 41%	V: 100%
C: 41	M: 20	Y: 0	K: 0
#f97ccff	RAL 6027	Light sky blue	
	R: 124 / 48%	G: 192 / 75%	B: 153 / 59%
	H: 209 / 58%	S: 100%	L: 74%
	H: 209 / 58%	S: 51%	V: 100%
C: 51	M: 25	Y: 0	K: 0
#f17cc0ff	RAL 6027	Maya blue	
	R: 100%	G: 100%	B: 100%
	H: 209 / 58%	S: 100%	L: 87%
	H: 209 / 58%	S: 26%	V: 100%
C: 26	M: 0	Y: 0	K: 0
#f1bcedff	RAL 7047	Diamond	

Tipografías

Soluciones: Faustina regular y Estructurales: Glegoo

1.3. Filosofía de negocios

Misión

Brindar soluciones integrales, eficientes y eficaces en respuestas a los distintos problemas de mantenimiento que presentan las infraestructuras, orientando nuestros esfuerzos a satisfacción de nuestros clientes.

Visión

Ser una empresa líder en ofrecer soluciones de mantenimiento a infraestructuras, brindando un servicio con los más altos estándares de calidad y seguridad, enfocado en satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Valores

- Responsabilidad
- Integridad
- Trabajo en equipo
- Orientación al cambio

1.4.-Ventajas competitivas

Valor agregado

- Servicio integral
- Asesoría
- Aplicación web

1.5. Estrategias de diferenciación

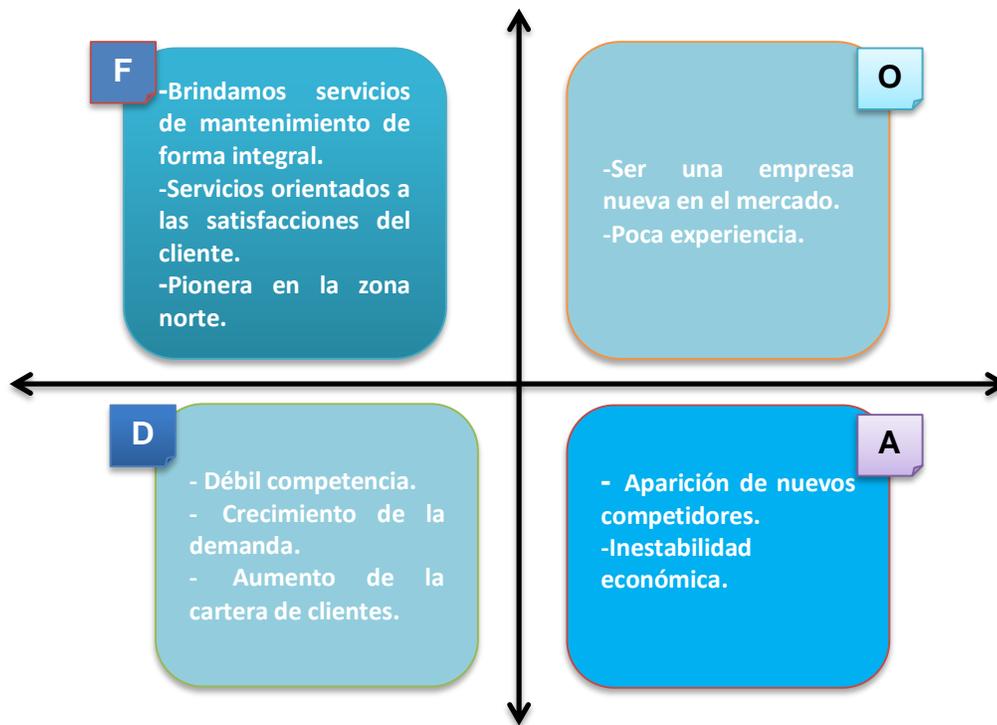
Ofrecemos un servicio integral que da soluciones a los problemas de mantenimiento de las infraestructuras, mismo que puede ser contratado a través de nuestra aplicación web

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.

2.2. Análisis FODA del proyecto



2.1. Análisis de la competencia

Con respecto a la competencia podemos decir que en la zona norte no hay otra empresa que ofrezca todos servicios de mantenimiento que requieren las infraestructuras, sin embargo, podemos encontrar varias empresas que brindan algunos de los servicios de forma individual.

2.2. Principales competidores

DONCELLA, dedicada principalmente a servicio de limpieza, ubicada en C/Ramón de Lara, Esq. Sebastián Valverde No. 23, Urb. Jardines Metropolitanos, Santiago

RESAMI, dedicada al mantenimiento de infraestructuras, no abarca área de limpieza, jardinería, ni electricidad, ubicada en el Parque Industrial Santiago Norte (PISANO)

Plomeros, jardineros, electricistas, albañiles, carpinteros que ofertan sus servicios de forma independiente.

2.3. Fortalezas y debilidades de la competencia

- **Fortalezas**

DONCELLA, dedicada principalmente a servicio de limpieza, este es su fuerte, es una empresa reconocida que ha logrado posicionarse en el mercado

RESAMI, cuenta con varios años de experiencia es reconocida por la calidad de sus trabajos.

Plomeros, jardineros, electricistas, albañiles, carpinteros independientes, su fortaleza es

la experiencia.

- **Debilidades**

DONCELLA, solo abarca lo referente a limpieza.

RESAMI, dedicada al mantenimiento de infraestructuras, no abarca área de limpieza, jardinería, ni electricidad y solo se ha enfocado en prestar servicios a las empresas ubicadas dentro de zona franca PISANO.

Plomeros, jardineros, electricistas, albañiles, carpinteros independientes, su debilidad es la informalidad.

2.3. Análisis de la demanda o consumidores

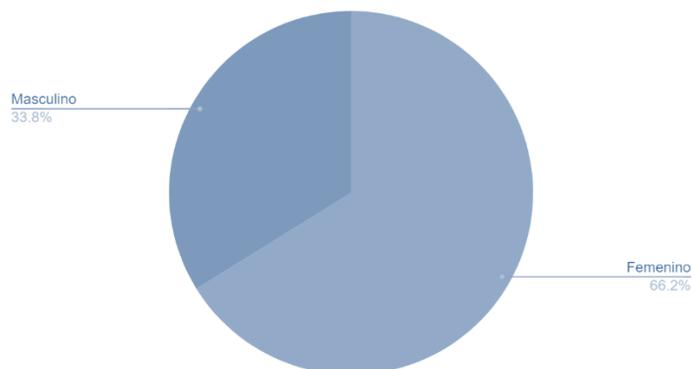
El método utilizado para la recolección de datos fue la aplicación de encuesta haciendo uso de la aplicación Google form y enviando la misma a través de contactos de WhatsApp

2.4. Análisis y presentación de los resultados de la encuesta

Gráfico No. 1
GENERO DE LOS ENCUESTADOS

Género	Cantidad
	0
Femenino	43
Masculino	22
Suma total	65

Recuento de Sexo



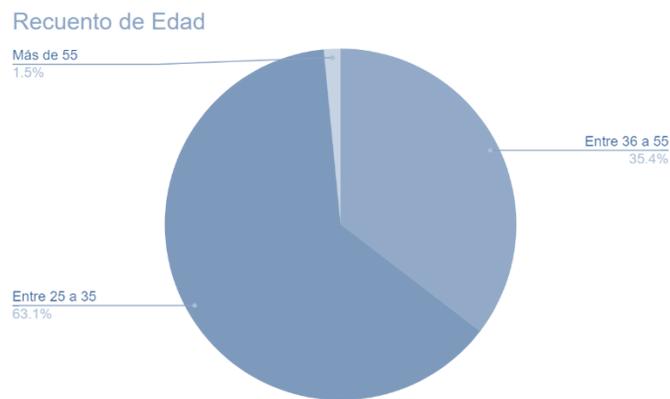
x

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 con un 66.2% para el género femenino y 33.8% para el género masculino, con respecto a la solicitud de servicios de mantenimientos online.

EDAD DE LOS ENCUESTADOS

Rango de edad	Cantidad
	0
Entre 25 a 35	41
Entre 36 a 55	23
Más de 55	1
Suma total	65



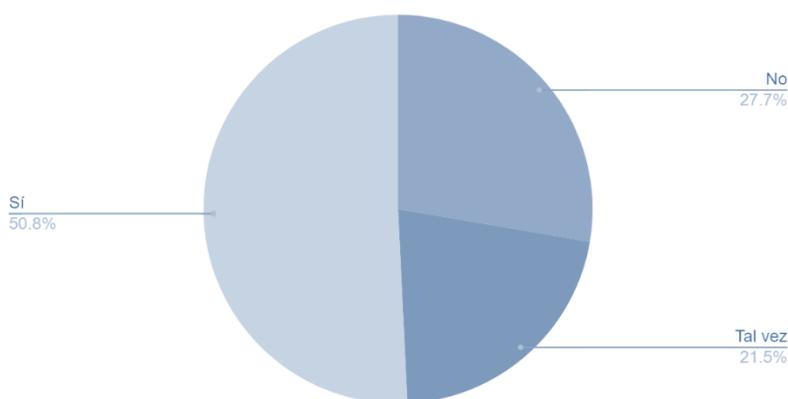
Fuente: cuadro 2, pregunta 2 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta dos de nuestra encuesta, muestra que el 63.1% de los encuestados están en el rango de edad de 25 a 35 años, el 35.4% pertenecen al rango entre los 36 a 55 años y 1.5% tiene una edad por encima de los 55 años.

CONOCE UNA EMPRESA QUE PRESTE SERVICIOS DE MANTENIMIENTOS A INFRAESTRUCTURAS

Respuesta	Cantidad
	0
No	18
Sí	33
Tal vez	14
Suma total	65

Recuento de Conoce una empresa que preste servicios de mantenimiento a infraestructuras de forma integral(plomería...



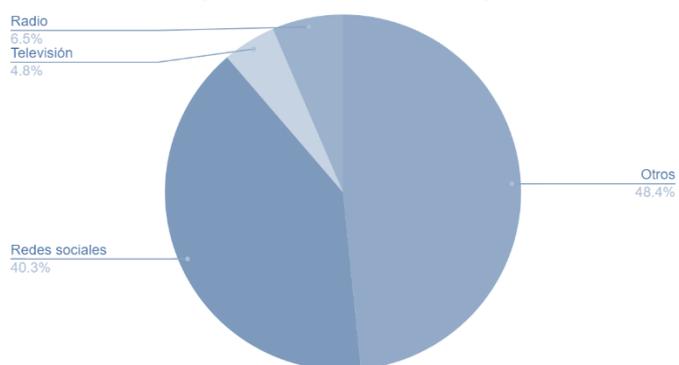
Fuente: cuadro 3, pregunta 3 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta tres de nuestra encuesta, muestra que el 50.8% de los encuestados conocen una empresa de servicios de mantenimientos a infraestructuras, el 27.70% no conocen ninguna empresa que ofrezca este tipo de servicios y el 21.5% no están seguros de conocer una empresa que presten este tipo de servicios.

CONOCE UNA EMPRESA QUE PRESTE SERVICIOS DE MANTENIMIENTOS A INFRAESTRUCTURAS

RESPUESTAS	CANTIDAD
	0
Otros	30
Radio	4
Redes sociales	25
Televisión	3
Suma total	62

Recuento de Por que medio conoció esta empresa



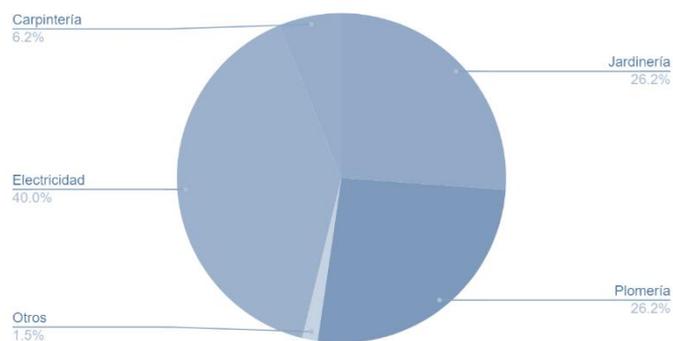
Fuente: cuadro 4, pregunta 4 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta cuatro de nuestra encuesta, muestra que el 40.3% conoce este tipo de empresa a través de redes sociales, el 6.5% a través de radio y el 4.5% a través de televisión y el 48.4% a través de otros medios.

QUE TIPO DE MANTENIMIENTO REQUIERE CON MAYOR FRECUENCIA

RESPUESTAS	CANTIDAD
	0
Carpintería	4
Electricidad	26
Jardinería	17
Plomería	17
Sexo	1
Suma total	65

Recuento de Que tipo de mantenimiento requiere con mayor frecuencia



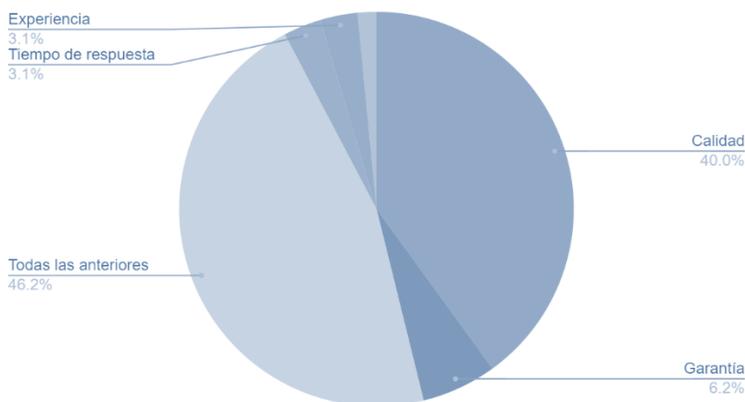
Fuente: cuadro 5, pregunta 5 de la encuesta aplicada a los usuarios.

El gráfico correspondiente a la pregunta cinco de nuestra encuesta, muestra que el 40% requieren con mayor frecuencia servicios de electricidad, el 26.2% servicios de plomería, igualmente el 26.2% requieren servicios de jardinería, el 6.2% requieren los servicios de carpintería y el 1.5% requieren otros tipos de servicios.

QUE BUSCA AL CONTRATAR ESTOS SERVICIOS

RESPUESTAS	CANTIDAD
	0
Calidad	26
Experiencia	2
Garantía	4
Precio	1
Tiempo de respuesta	2
Todas las anteriores	30
Suma total	65

Recuento de Que busaca al contratar estos tipos de servicios



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

El gráfico correspondiente a la pregunta seis de nuestra encuesta, muestra que para el 46.2% al contratar este tipo de servicios lo más importante la combinación de calidad, garantía, experiencia, métodos d pago y tiempo de respuesta, para el 40% priorizan la calidad, para el 3.1% de los encuestados es importante la experiencia de la empresa, al igual que para el 3.1% la experiencia de la empresa es importante y para el 1.6% es importante tener opciones de métodos de pago.

III. ESTRUCTURA MERCADOLÓGICA

3.1 Mercado Meta

▪ Avatar de cliente

Mercado es el proceso de intercambio o transacción de bienes y servicios que ocurre entre individuos que se pueden distinguir como ofertantes y demandantes. Este intercambio puede suceder tanto en un espacio físico como virtual (Internet), y son de gran importancia en los estudios sobre las dinámicas económicas nacionales e internacionales.

Avatar del cliente

- Tiempo de actividad: 2 años en adelante.
- Lugar de Domicilio: Santiago De Los Caballeros, Republica Dominicana.
- Tamaño de la empresa: Pequeña, mediana y grandes empresas.

Principales necesidades, deseos y expectativas

Para nuestro mercado meta la calidad es primordial, también es importante la garantía, experiencia, tener opciones de pago y tiempo de respuesta.

3.2 Descripción del producto o servicio

Servicio

Instalación, reparación y mantenimientos de:

- Electricidad
- Plomería
- Carpintería
- Jardinería

Características

- Servicio con alto nivel de calidad
- Fácil de contratar
- Terminaciones de primera
- Asesoría personalizada
- Flexibilidad de horario

Garantías

- Tenemos políticas de control de calidad que implican que al entregar nuestros trabajos enviamos a nuestros clientes encuesta de control de calidad a fin de medir su nivel de satisfacción, en caso de descontento tomar de inmediato las medidas a fin de garantizar su satisfacción.
- Plataforma de pagos segura.

Beneficios

- Diferentes opciones de pago: tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria.

- Asesorías: Nuestro personal está capacitado para brindar asesoría a nuestros clientes.
- Horario extendido: personal disponible para realizar trabajos en horario hasta las 09:00pm de lunes a viernes, sábados hasta las 07:00pm y domingos hasta las 02:00pm
- Terminaciones de primera: Cuidamos de la estética a fin de que los ambientes al terminar nuestros trabajos queden en total armonía.

Ventajas

Horario extendido: personal disponible para realizar trabajos en horario hasta las 09:00pm de lunes a viernes, sábados hasta las 07:00pm y domingos hasta las 02:00pm

Terminaciones de primera: Cuidamos de la estética a fin de que los ambientes al terminar nuestros trabajos queden en total armonía.

Formato de compra

Nuestros servicios pueden ser contratados a través de aplicación web, así como también a través del WhatsApp bussines.

3.3 Estrategias de precios

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

Concepto	Costo	Porcentaje
Costo Operación		
Costo de Materiales Inmedibles	\$ 2,200.00	0.15
Compra de suministros	\$ 25,000.00	0.15
Energía Eléctrica	\$ 16,500.00	0.15
Agua	\$ 8,000.00	0.15
Seguro	\$ 12,000.00	0.15
Mantenimientos	\$ 4,000.00	0.15
Otros	\$ 2,000.00	0.15
Total	\$ 69,700.00	
Mano de Obra		
Salarios del personal	\$ 88,000.00	0.45
Atención al cliente	\$ 57,500.00	0.45
	\$ 145,500.00	

- **Margen de beneficios**

Margen de Ganancia 0.40

Servicios	Precio de Costo	Precio de Venta	Ganancia o Utilidad	Ganancia o Utilidad (%)
Electricidad	\$ 30,200.00	\$ 50,333.00	\$ 20,133.00	0.40
Plomería	\$ 25,500.00	\$ 42,500.67	\$ 17,000.67	0.40
Carpentería	\$ 15,500.00	\$ 25,833.33	\$ 10,333.33	0.40
Jardinería	\$ 35,200.00	\$ 58,666.67	\$ 23,466.67	0.40

- Precio de venta

Servicios	Precio de Costo	Precio de Venta
Electricidad	\$ 19,800.00	\$ 50,333.00
Plomeria	\$ 20,800.00	\$ 42,500.67
Carpentaria	\$ 27,500.00	\$ 25,833.33
Jardineria	\$ 39,400.00	\$ 58,666.67

- Precios promocionales

			20.00%	10.00%
Clientes	Servicio	Precio de venta	% Descuento	% Descuento
1	Electricidad	\$ 50,333.00	\$ 10,066.60	
2	Plomería	\$ 42,500.00	\$ 8,500.00	\$ 4,250.00
3	Jardinería	\$ 58,666.00	\$ 11,733.20	
4	Plomería	\$ 45,833.00	\$ 9,166.60	
5	Electricidad	\$ 50,333.00	\$ 50,332.80	\$ 5,033.30
6	Carpintería	\$ 25,833.00	\$ 5,166.60	\$ 2,583.30
7	Electricidad	\$ 50,333.00	\$ 10,066.60	
8	Plomería	\$ 42,500.00	\$ 8,500.00	\$ 4,250.00
9	Carpintería	\$ 25,833.00	\$ 5,166.60	\$ 2,583.30
10	Carpintería	\$ 25,833.00	\$ 5,166.60	
11	Carpintería	\$ 25,833.00	\$ 5,166.60	\$ 2,583.30
12	Plomería	\$ 42,500.00	\$ 8,500.00	

13	Jardinería	\$	58,666.00	\$	11,733.20	\$ 5,866.60
14	Jardinería	\$	58,666.00	\$	11,733.20	
15	Jardinería	\$	58,666.00	\$	11,733.20	
16	Carpintería	\$	25,833.00	\$	5,166.60	\$ 2,583.30
17	Plomería	\$	42,500.00	\$	8,500.00	
18	Jardinería	\$	58,666.00	\$	11,733.20	\$ 5,866.60
19	Carpintería	\$	25,833.00	\$	5,166.60	\$ 2,583.30
20	Carpintería	\$	25,833.00	\$	5,166.60	

Formatos de pago

- Transferencia bancaria
- Efectivo
- Paypal

Manejo de devoluciones, descuentos e impuestos

- No es posible el reintegro de un servicio ofrecido.
- Las facturas representaran un 5% de descuento pagando antes del tiempo establecido en la misma.
- Los impuestos estarán en la factura del cliente.

3.4 Estrategias de distribución

- **Puntos de exhibición y ventas**

Creación de un espacio virtual: la creación de un espacio virtual, donde los clientes podrán ver los distintos temas relacionados con la empresa, conocer los distintos servicios que ofrecemos, nuestra ubicación geográfica, las imágenes de trabajos realizados, entre otros.

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

Contaremos con dos furgonetas a fin de distribuir el personal y los materiales a utilizar a los puntos requeridos.

3.5 Estrategias de comunicación

- **Tácticas promocionales**

Aprovechamiento de las redes sociales: aprovechas las redes sociales (Facebook, Whatsapp, Twitter, entre otras) para difundir los temas de interés de la compañía y de nuestros clientes actuales y futuros al igual que la implementación de aplicaciones de contrata.

- **Tácticas publicitarias promocionales**

Hacer uso de las redes sociales para brindar asesorías sobre temas relacionados con los servicios que ofrecemos a fin de lograr la empatía con nuestros clientes.

Encuesta post venta, le da el sentido al cliente de cuán importante es su satisfacción para nosotros.

Tácticas promocionales de medios

- Publicidad Online.
- Video Marketing.

Tácticas de ventas

No vendemos servicios cubrimos una necesidad del cliente, cada cliente es único y nosotros nos adaptamos a sus necesidades, escuchar a nuestro cliente es prioridad.

Tácticas de relaciones públicas

- Crear un sitio web.
- Compartir informaciones de valor para nuestros clientes a través de nuestro sitio web.
- Compartir imágenes y videos de trabajos realizados a través de las redes sociales (Instagram y Facebook).
- Compartir contenido de recomendaciones de ideas de reducción de consumo de agua y energía y el uso de materiales.

IV. ESTRUCTURA TÉCNICA

Principales socios claves del proyecto

Jessica Araujo Gil	50% de las acciones
Mildred Valdez Cabrera	50% de las acciones

Accionistas o Inversionistas

Proveedores

- Ferretería Ochoa: Materiales eléctricos, de plomería y construcción
- Ferretería Vellón: Materiales eléctricos, de plomería y construcción.
- Fersan: Abonos, insecticidas y fungicidas
- Vivero Frank: Plantas, tierra y materiales de jardinería
- Madeco: Maderas y materiales de carpintería
- Wix: Plataforma web
- Claro: Proveedor de internet
- Edenorte: Energía eléctrica

Suplidores

- D' Elegance Muebles Modulares: Fabricantes de muebles modulares

Plataformas online

- Wix.
- Facebook
- Instagram

4.1 Asesores o especialistas de producción y Operaciones

▪ Diseño gráfico

Se utilizarán las plantillas de diseño que ofrece Wix.

▪ Soporte técnico

Centro de ayuda wix

▪ Manejo de sitios web

Jon Carlos López Castillo

4.2 Áreas operativas del proyecto

Gerencia administrativa

La gerencia administrativa de Soluciones Estructurales es planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado.

Atención al cliente

Bajo supervisión directa del gerente, se encargará de dar seguimiento a nuestra página web, contactar los clientes que soliciten nuestros servicios, coordinar la visita, facturar los servicios y enviar encuesta de satisfacción.

Ventas y gestión de pedidos

El cliente solicita el servicio, se genera la pre factura, paga el 60% del servicio, procedemos a realizar el servicio, el cliente finalmente salda el 40% restante.

- **Servicios**

Previamente coordinado el servicio con el cliente, el supervisor asigna el personal encargado a brindar el servicio, el cual se dirige al domicilio del cliente a prestar el servicio.

- **Facturación y cobros**

La asistente se encarga de generar la pre-factura, el cliente realiza el abono del 60% del monto, al finalizar el servicio la asistente previa comunicación con el supervisor, genera la factura final, el cliente entra a nuestro sitio web para pagar el 40% restante o realiza transferencia bancaria, según su preferencia.

- **Contabilidad**

La contabilidad será manejada a través de la contratación de un servicio de iguales contables.

- **Legal**

Se constituirá como una Sociedad de Responsabilidad Limitada, bajo la denominación Social: Soluciones Estructurales, SRL, con un capital social de Cien mil pesos, divididos en 1,000 cuotas sociales con un valor nominal de RD\$100.00 c/u, cada socio poseerá 500 cuotas sociales, el objeto social principal es ofrecer servicios de reparación y mantenimiento a infraestructura.

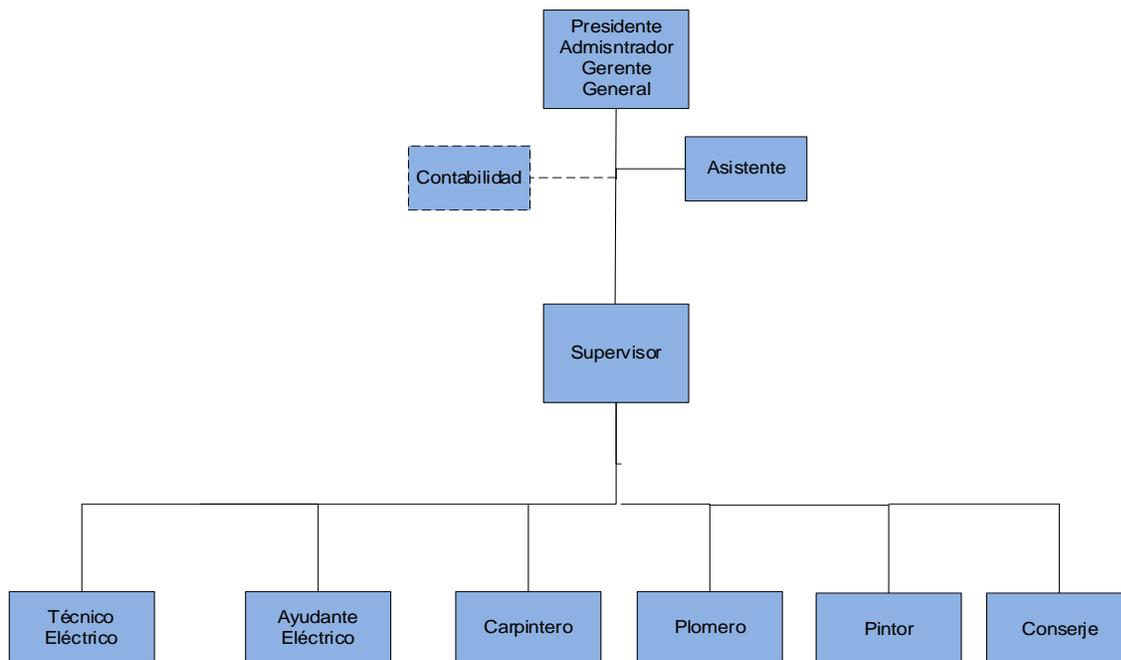
- **Compras y control de inventarios**

El supervisor, quien es el responsable del control de los inventarios, realizará el requerimiento de los materiales, emitiendo una orden de compra, la cual será autorizada por la gerencia. En inventario solo se mantendrán los materiales necesarios para atender servicios de emergencia de nuestros clientes o los necesarios para cumplir con las igualas de mantenimientos.

- **Actualización de contenidos online**

La gerencia se encargará de la actualización de contenidos online, con la asistencia del Ing. Jhon Carlos López.

4.3 Estructura Organizacional (organigrama)



4.4 Horario de trabajo y asistencia al cliente

Lunes a viernes de 08:00am a 09:00pm

Sábados de 08:00am a 07:00pm

Domingos de 08:00 a 02:00pm

4.5 Políticas operativas del negocio

- La empresa siempre cumplirá con lo acordado con los clientes.
- Nuestro principal objetivo es lograr la satisfacción del cliente, por lo que en todo momento recibirán un trato justo y cordial.
- Nuestros servicios cumplen con más altos estándares de calidad.
- Solo utilizamos materiales de calidad en los trabajos realizados.
- Ofrecemos soluciones amigables con el medio ambiente.
- Los contratos de servicios se realizarán con un avance del 60% de precio acordado y el 40% al finalizar el servicio.

4.6 Normas laborales

La jornada laboral está comprendida por 44 horas laborales semanales. Las horas extras serán pagadas con un 35% de aumento de las horas regulares y las horas en exceso a 68 serán pagadas con 100% de aumento de la hora regular. Las horas extras serán coordinadas y aprobadas por gerencia.

Licencia y vacaciones:

Todo empleado tiene derecho a licencia con disfrute de sueldo en los siguientes casos:

- Matrimonio 5 días
- Muerte padre, madre, abuelo/a, hijo, conyugue o compañero 3 días
- Alumbramiento esposa o compañera 7 días
- Estado de embarazo 14 semanas

Todo colaborador tiene derecho a un período anual de vacaciones, con disfrute de salario, de 14 días laborables. Luego de cinco años en el trabajo, el período se aumenta a 18 días laborables por año.

- **Seguridad:**

La empresa proporcionara los equipos de seguridad necesarios, mismos que los empleados utilizaran para realizar sus funciones, a fin de preservar la seguridad de nuestros colaboradores en todo momento.

- **De la ética profesional:**

Todos los colaboradores debemos mantener un comportamiento ético ante nuestros clientes y en las relaciones laborales.

- **De la imagen:**

Es obligatorio el uso de uniformes y carnet de la empresa.

V. Estructura Financiera

PLAN DE INVERSION

Descripción	Costo	Total
Ordenador de mesa o laptop	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
Impresora de inyector de tinta	\$ 10,500.00	\$ 10,500.00
Mobiliario de oficina	\$ 45,000.00	\$ 45,000.00
Dispositivo móvil o Tablet	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00
Aire acondicionado	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
Hosting y dominio web	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
Software especializados	\$ 15,200.00	\$ 15,200.00
Soporte técnico	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
Diseñador gráfico	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
Equipos y maquinarias	\$ 70,500.00	\$ 70,500.00
Insumos y materiales	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
Mercancía	\$ 85,000.00	\$ 85,000.00
Suministro electricidad	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00
Servicios de data o internet	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00
Total		\$ 390,200.00

Plan de Medios

	Cantidad	Costo	Importe Total
Flyers	1	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00
Videos	2	\$ 20,500.00	\$ 41,000.00
Tutoriales	2	\$ 17,200.00	\$ 34,400.00
Infomerciales	2	\$ 12,600.00	\$ 25,200.00
Publicidad en YouTube	2	\$ 30,500.00	\$ 61,000.00
Publicidad en redes sociales	2	\$ 35,500.00	\$ 71,000.00
Capsulas informativas	2	\$ 15,200.00	\$ 30,400.00
Plan inversionista (Empresa de desarrollo web)	2	\$ 25,100.00	\$ 50,200.00
Total	15	\$ 168,600.00	\$ 325,200.00

PROYECCION DE VENTAS POR TEMPORADAS

Primer cuatrimestre	\$	1,287,000.00
Segundo cuatrimestre	\$	1,169,000.00
Tercer cuatrimestre	\$	671,000.00
Total proyección de ventas	\$	3,127,000.00

Servicio		Febrero		Marzo		Abril		Mayo			
		Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta		
Electricidad	\$8,000.00	12	\$96,000.00	14	\$112,000.00	6	\$48,000.00	7	\$56,000.00	4	\$32,000.00
Plomería	\$6,000.00	15	\$90,000.00	18	\$108,000.00	9	\$54,000.00	10	\$60,000.00	7	\$42,000.00
Carpintería	\$9,000.00	10	\$90,000.00	8	\$72,000.00	12	\$108,000.00	17	\$153,000.00	10	\$90,000.00
Jardinería	\$5,000.00	7	\$35,000.00	19	\$95,000.00	7	\$35,000.00	15	\$75,000.00	19	\$95,000.00
Totales	\$28,000.00	44	\$311,000.00	59	\$387,000.00	34	\$245,000.00	49	\$344,000.00	40	\$259,000.00

Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre	
Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta
6	\$48,000.00	5	\$40,000.00	2	\$16,000.00	2	\$16,000.00	4	\$32,000.00	8	\$64,000.00
12	\$72,000.00	4	\$24,000.00	2	\$12,000.00	4	\$24,000.00	3	\$18,000.00	11	\$66,000.00
16	\$144,000.00	13	\$117,000.00	4	\$36,000.00	4	\$36,000.00	5	\$45,000.00	14	\$126,000.00
5	\$25,000.00	15	\$75,000.00	3	\$15,000.00	5	\$25,000.00	8	\$40,000.00	20	\$100,000.00
39	\$289,000.00	37	\$256,000.00	11	\$79,000.00	15	\$101,000.00	20	\$135,000.00	53	\$356,000.00

Diciembre	
Cantidad	Venta
14	\$112,000.00
19	\$114,000.00
11	\$99,000.00
8	\$40,000.00
52	\$365,000.00

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO PROFORMA

Concepto	2021	2022	2023
Cuenta por cobrar			
Ventas al contado mensual	\$ 88,500.00	\$ 91,575.00	\$ 90,000.00
Ventas a crédito mensual	\$ 54,000.00	\$ 47,000.00	\$ 44,500.00
Total cuentas por cobrar	\$ 34,500.00	\$ 44,575.00	\$ 45,500.00
Gastos Operacionales			
Servicio de luz eléctrica	\$ 8,000.00	\$ 11,000.00	\$ 11,900.00
Plan de teléfono fijo y móvil	\$ 5,200.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
Plan de internet fijo y móvil	\$ 5,800.00	\$ 6,200.00	\$ 8,000.00
Mano de obra	\$ 75,500.00	\$ 77,000.00	\$ 80,500.00
Transporte	\$ 15,000.00	\$ 17,500.00	\$ 16,200.00
Otros (Mant. Vehículos)	\$ 20,200.00	\$ 21,500.00	\$ 25,000.00
Total Gastos Operacionales	\$129,700.00	\$139,200.00	\$147,600.00
Costos Operacionales			
Hosting y dominio	\$ 20,000.00	\$ 22,200.00	\$ 23,100.00
Software seguridad	\$ 21,000.00	\$ 23,400.00	\$ 24,500.00
Software especializados	\$ 15,200.00	\$ 17,500.00	\$ 18,200.00
Diseño gráfico o contenido web	\$ 30,000.00	\$ 32,500.00	\$ 33,400.00
Total Costos Operativos	\$ 86,200.00	\$ 95,600.00	\$ 99,200.00
Préstamos o financiamientos			
Tarjeta de crédito	\$ 50,500.00	\$ 60,800.00	\$ 62,500.00
Prestamos independiente	\$ 80,000.00	\$ 95,000.00	\$130,000.00
Total Prestamos o financiamientos	\$130,500.00	\$155,800.00	\$192,500.00
Total	\$380,900.00	\$435,175.00	\$484,800.00

ESTADO DE RESULTADOS PROFORMA

	Ingresos X Venta Anual		
Servicio	2021	2022	2023
Electricidad	\$ 311,000.00	\$ 315,500.00	\$ 320,000.00
Plomería	\$ 245,000.00	\$ 243,200.00	\$ 274,000.00
Carpintería	\$ 260,000.00	\$ 250,000.00	\$ 277,000.00
Jardinería	\$ 320,000.00	\$ 327,000.00	\$ 330,000.00
Total ingresos	\$ 1,136,000.00	\$1,135,700.00	\$ 1,201,000.00
Costos			
Costos directos	\$ 60,000.00	\$ 65,400.00	\$ 61,000.00
Costos indirectos	\$ 75,000.00	\$ 65,000.00	\$ 40,000.00
Costos fijos	\$ 100,500.00	\$ 103,000.00	\$ 104,000.00
Costos variables	\$ 40,200.00	\$ 15,000.00	\$ 17,000.00
Total Costos	\$ 275,700.00	\$ 248,400.00	\$ 222,000.00
Intereses sobre préstamos o imp.			
Financiamientos bancarios	\$ 60,000.00	\$ 45,000.00	\$ 43,000.00
Tarjeta de crédito	\$ 50,500.00	\$ 30,500.00	\$ 35,700.00
Préstamos independientes	\$ 80,000.00	\$ 110,000.00	\$ 118,000.00
Impuestos	\$ 75,000.00	\$ 78,000.00	\$ 81,000.00
Total intereses o impuestos	\$ 265,500.00	\$ 263,500.00	\$ 277,700.00
Ganancia o Pérdida Neta	-\$ 10,200.00	\$ 15,100.00	\$ 55,700.00

CONCLUSIONES

El desarrollo de este proyecto nos permitió aplicar los conocimientos adquiridos para llevar a cabo un proyecto de negocio de acuerdo a la necesidad que existe en el mercado de un servicio de esta índole el cual abarca antecedentes del sector y sub sector, planteamiento del problema, estructura ideológica, estructura del entorno y estructura mercadológica.

La realización del proyecto de negocios sirvió como una guía para la futura creación de una empresa de Soluciones Estructurales, cumpliéndose así el objetivo general del trabajo.

Se cumplieron los objetivos específicos de investigación a lo largo del desarrollo del proyecto, que consistían en el desarrollo de un plan ideológico para el proyecto, la reunión de informaciones para respaldar la creación de **Soluciones Estructurales**, la realización de un sondeo de mercado para ayudar a determinar factores de éxito para el proyecto, conocer los aspectos más relevantes que influyen en la implementación del negocio, el análisis de la viabilidad del proyecto y la organización de la empresa.

El documento presenta el fundamento de la empresa, considerando todas las estructuras necesarias para establecerla y desarrollarla en algún momento. Presenta una guía para poder mantener el negocio en rumbo, en caso de que éste sea implementado.

El hecho de que el plan de negocios se encuentre bien estructurado y detallado es de gran importancia ya que, de otra forma, se corre el riesgo de que el negocio no sea exitoso. Además de que proporciona las herramientas necesarias para evaluar todos los factores que se deben tomar en cuenta para la apertura de la empresa y para que sus operaciones sean eficientes y exitosas.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central Republica Dominicana. (Enero-Junio 2020). Informe de Economía Dominicana. 13 de octubre, de banco Central Republica Dominicana Sitio web: <https://cdn.bancentral.gov.do/documents/publicaciones-economicas/informe-de-la-economia-dominicana/documents/infeco2020-06.pdf?v=1602350366013?v=1602350366026>.

- Marcelo Salazar. (29 de Marzo 2019). Importancia de Exportación de Servicios para la Economía Dominicana. 12 de Octubre, de Ministerio de Industria y Comercio Sitio web: <https://www.eldinero.com.do/80881/micm-destaca-importancia-de-exportacion-de-servicios-para-la-economia-dominicana/>.

- Banco Central. (09 de Marzo 2020). Economía Dominicana . 13 de Octubre, de Forbes Staff Sitio web: <https://forbescentroamerica.com/2020/03/09/economia-dominicana-crecio-4-7-en-enero-de-2020/>

ANEXOS



65 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

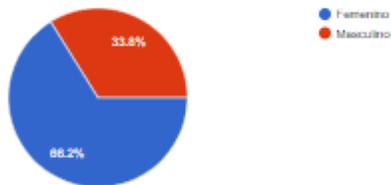
Individual

0 respuestas

Todavía no hay respuestas para esta pregunta.

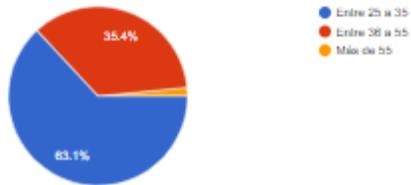
Sexo

65 respuestas



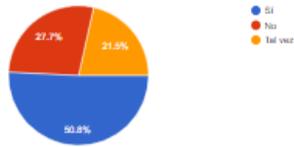
Edad

65 respuestas



Conoce una empresa que preste servicios de mantenimiento a infraestructuras de forma integral (plomera, carpintería, electricidad, etc)

55 respuestas



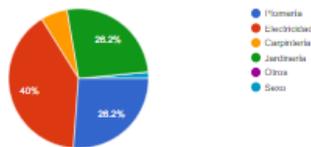
Por que medio conoció esta empresa

52 respuestas



Que tipo de mantenimiento requiere con mayor frecuencia

55 respuestas



Que busca al contratar estos tipos de servicios

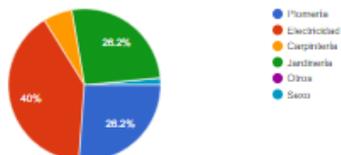
Por que medio conoció esta empresa

52 respuestas



Que tipo de mantenimiento requiere con mayor frecuencia

55 respuestas



Que busca al contratar estos tipos de servicios

55 respuestas



CUESTIONARIO

- ¿Cuál es su edad?
- ¿Cuál es su sexo?
- ¿Conoce una empresa que preste servicios de mantenimientos a infraestructuras?
- ¿Por qué medio conoció esta empresa?
- ¿Qué tipo de mantenimiento requiere con mayor frecuencia?
- ¿Qué busca al contratar este tipo de servicios?

Apéndice

Página de Instagram

The image shows an Instagram profile for 'soluciones_estructuralesrl'. The profile picture is a circular logo with a house icon and the text 'Soluciones Estructurales'. The bio includes the company name, operating hours (L/V 8-9PM, S 8-7PM, D 8-2PM), a phone number (809-999-9999), and services offered: Plomería, Electricidad, Carpintería, Jardinería, and Remodelaciones. A hashtag #proyectofinaldegradouapa is also present. Below the bio, there are two tabs: 'PUBLICACIONES' (selected) and 'ETIQUETADAS'. A grid of six photos displays kitchen renovation work, including modern lighting fixtures, white cabinetry, a stainless steel faucet, and a subway tile backsplash.

soluciones_estructuralesrl [Seguir](#)

81 publicaciones 16 seguidores 14 seguidos

Soluciones Estructurales
▲ L/V 8-9PM S 8-7PM D 8-2PM
☎ 809-999-9999
👷 Plomería, Electricidad, Carpintería
🌿 Jardinería
🏠 Remodelaciones
🏠 #proyectofinaldegradouapa

☰ PUBLICACIONES 🏷 ETIQUETADAS

Página Web



Soluciones Estructurales S.R.L
Mucho más que un servicio

- [Inicio](#)
- [Sobre nosotros](#)
- [Blog](#)
- [Servicios](#)
- [Clientes Satisfechos](#)
- [Contactanos](#)

Soluciones Estructurales

Te invita a vivir la experiencia de utilizar nuestros servicios, donde podrás contratar personal altamente calificado en el área de carpintería, ebanistería, plomería, electricidad y jardinería; permítenos acompañarte a mantener tus estructuras en óptimas condiciones, con nuestros diversos planes de mantenimientos creados a las medidas de tus necesidades.

[Contactanos](#)



Links videos espacios virtuales

- **Link video Instagram**

<https://www.youtube.com/watch?v=4koaW670kfU>

- **Link video Página Web**

<https://youtu.be/KsyzKHAo38g>

Links espacios virtuales

- **Link Instagram**

<https://www.instagram.com/p/Clzf14Dv-B/?igshid=2i1c11ui148l>

- **Link Página Web**

<http://solucionesestructurales.epizy.com>