

1. ANÁLISIS DEL MERCADO

La provincia del Guayas es donde se concentran 15.141 compañías entre comerciales, industriales, agrícolas y de servicios; esto corresponde el 53% de las compañías existentes a nivel nacional.

Entre las empresas dedicadas a los servicios, el 11,6% corresponden al sector de las Reparaciones. El servicio de reparaciones es un sector poco explotado, pero con amplias perspectivas de desarrollo. Los usuarios prefieren contratar los servicios de un maestro de obra que se lo puede contratar en diferentes sectores de la urbe, bajo el riesgo que el trabajo a realizar no tenga garantía a pesar de sus bajos precios.

Bajo el postulado de eliminar de la mente y de los planes del usuario el tiempo destinado a tareas específicas del hogar, se fundamenta el desarrollo de Reparado, una organización dedicada a resolver las acerías domésticas más comunes que se presentan en el hogar.

En este mercado de Reparaciones del hogar no se observa rivalidades entre competidores del sector formal, en vista de la escasa presencia de compañías de este mercado poco explotado. Sin embargo, la existencia de las actividades informales, resultan ser competidores relativamente vulnerables.

2. ANÁLISIS DEL MERCADO PROPIAMENTE DICHO

SERVICIO

Las actividades de Reparado se centran en las pequeñas reparaciones, servicios de mantenimiento y remodelaciones para el hogar, estas son:

- Reparaciones Eléctricas: bombas de agua, conexiones eléctricas, caja de breakers, interruptores, toma corrientes, porteros eléctricos, calentadores de agua, aires acondicionados, iluminación en general, etc.
- Reparaciones Sanitarias: provisión de agua, tuberías, desalojo efluentes, sanitarios y accesorios.
- Reparaciones Metalmecánica: rejas, puertas, ventanas, techos, chapas de puertas, etc.
- Trabajos de Albañilería: apertura de boquetes para instalaciones de aires acondicionados, cerramientos, construcciones pequeñas.

Nuestros servicios están dirigidos hacia un mercado de personas o familias en las cuales todos sus miembros trabajan fuera de casa y no tiene tiempo o el conocimiento para solucionar problemas comunes que suelen presentarse en un hogar.

El éxito de este sistema de servicios, se basa en que los usuarios contarán con un trato personalizado, profesional, seguro, rápido y con garantía. Sin embargo, nuestros competidores formales cuentan con otros servicios como: asistencia médica, asistencia al vehículo, mensajería, catering, arreglo y limpieza de hogares y oficinas.

CLIENTES

El segmento de mercado al cual se enfocará Reparado es al estrato socioeconómico medio alto; puesto que, de acuerdo a la encuesta que realizamos estarían dispuestos a contratar nuestros servicios, en vista de la gran inseguridad que representa permitir el ingreso de personas extrañas a sus hogares.

Uno de los sectores más apropiados para este negocio, según el mercado objetivo al cual nos dirigimos, es Urdesa Central, un sector norte de la Ciudad de Guayaquil, debido que existen muchas viviendas con más de 30 años y necesitan mantenimiento y reparación, además de los sinnúmeros de servicios de Reparado.

Según nuestra investigación las edades y sexo de los interesados en adquirir nuestro servicio son mujeres y hombres comprendidos entre los 46 y 55.

Para evitar la falta de interés de los clientes, insistiremos en resaltar las ventajas, costos/beneficios, garantías, seguridad, y seriedad en las actividades que presta nuestra empresa.

COMPETIDORES

Los competidores de Reparado son los maestros informales, compañías que actualmente brindan este servicio tales como: Tarjetas de Crédito: Diners, Visa, Mastercard y de Casas de Crédito como Casa Tosi (Tosi Asistencia).

Casa Tosi (Tosi Asistencia): es un programa exclusivo de su tarjeta Creditosi, que brinda a sus afiliados, asistencia integral en emergencias. Dentro de este plan tienen:

Asistencia Hogar para Servicios de Emergencia en el Domicilio: Tosi Asistencia cubre por evento US\$50, incluyendo materiales y mano de obra. Este plan incluye servicios como: plomería, cerrajería, electricidad, vidriería y conexión de Técnicos en el Hogar. Además de servicios de Asistencia Legal, Médica y Orientación Telefónica.

El costo de este plan es de \$2.00 mensuales más IVA, y se cobra a través de la tarjeta CREDITOSI, a partir del tercer mes.

Programa de Asistencia Visa Banco del Pichincha y Diners Club Asístanse: ofrece a los usuarios Asistencia al Hogar que cubre: plomería, cerrajería, electricidad, vidriería de emergencias. El costo del plan Asistencia del Hogar es de US\$2.50, valor que se debita mensualmente de la Tarjeta correspondiente, sea esta Visa o Diners Club, por este motivo los tarjeta habientes tienen derecho cada mes hacer uso de todos los servicios mencionados, valor que cubre costos de mano de obra y materiales.

Los servicios de estas entidades son buenos, aunque costosos y muy limitados, sin embargo, estos clientes muestran interés en contratar los servicios de Reparado, pues la actividad o servicio principal son las Reparaciones del Hogar a Domicilio, lo cual constituye una ventaja sobre nuestra competencia.

3. PLAN DE MARKETING

ESTRATEGIA DE PRECIOS

La competencia fija sus precios en base a los precios de las demás compañías; este es el caso de las tarjetas de crédito cuyos servicios y precios se asemejan, cobrando una tarifa mensual de alrededor de \$2.50, la cual se carga como cuota fija en los estados de cuenta sean que utilicen o no los servicios cada mes.

La estrategia de precios de Reparado está determinada en parte, por nuestra decisión de posicionarnos en el mercado, pues el segmento al cual nos dirigimos es de ingreso medio alto.

De acuerdo al sondeo del mercado, pocas son las veces que el usuario se fija en el precio, pues ellos relacionan precios bajos con mala calidad en el servicio, por tanto si nosotros fijamos precios más bajas que los de nuestra competencia, los servicios de Reparado darían una mala imagen de calidad en la mente de nuestros clientes.

En cuanto a la forma de pago, el usuario podrá escoger pago directo del valor de la factura, a través de débitos de sus cuentas de ahorros o corrientes, firmando una carta de autorización al Banco para que debitemos el valor previo a la presentación de la factura, o mediante pago con cheque o en efectivo.

ESTRATEGIA DE VENTA

Se prepararán brochures con información de los servicios que ofrecemos, sus beneficios y se adaptarán de modo que sean atractivos a los consumidores; para esto, se colocará en un sobre llamativo cerrado, dirigido al “Estimado/a Sr/a. Usuario” junto con un sticker imantado en el cual se detallará los números de contacto de la empresa, para que el usuario pueda colocarlo en la puerta de su refrigeradora, para su fácil visualización y posterior llamado.

ESTRATEGIA PROMOCIONAL

Reparatodo aplicará una “Estrategia de Atracción” para llevar sus servicios a la atención de los posibles clientes potenciales e incentivarlos a que prueben los servicios de la compañía. Para esto, ejecutaremos las siguientes acciones:

A los clientes que respondan por primera vez nuestras comunicaciones de correo directo, se les pedirá llenar un cuestionario a cerca de los tipos de servicios que les interesan y su expectativa. Reparatodo construirá una base de datos de marketing de sus clientes activos y potenciales, la cual contiene sus datos como dirección, edad, etc.

Para que nuestras estrategias de ventas de un resultado exitoso, recurriremos a “Servicios Inmediatos Courier” empresa que se encargará de distribuir nuestras correspondencias dirigidas a cada uno de los hogares de las diferentes zonas de Urdesa Central. Además, otorgaremos un descuento del 10% en la primera visita, para que los clientes prueben el servicio, también estableceremos promociones de pagos diferidos, al tratarse de una reparación ordenada bajo presupuesto.

4. ANÁLISIS TÉCNICO

HERRAMIENTAS Y MATERIALES

Contaremos con las herramientas básicas como:

Reparaciones Eléctricas

- Linterna
- Pinzas de puntas de aguja
- Destornillador Phillips
- Pinzas comunes
- Pelacables
- Pinza Vise-Grip
- Navaja

-
- Cortacables
 - Cinta aisladora negra
 - Indicador de nivel de burbuja
 - Probador de continuidad para circuitos eléctricos
 - Destornillador de punta plana y estrella
 - Taladro eléctrico
 - Juego de llaves Allen
 - Escalera de mano
 - Alicates
 - Buscapolos
 - Polímetro

Albañilería

- Sacaclavos
- Lezna o punzón
- Espátulas
- Sierra para madera y para metal
- Rodillo para pintar
- Cinta métrica de 6,096m
- Brochas
- Martillo
- Metro

Plomería

- Llave inglesa
- Llaves ajustables
- Alicates

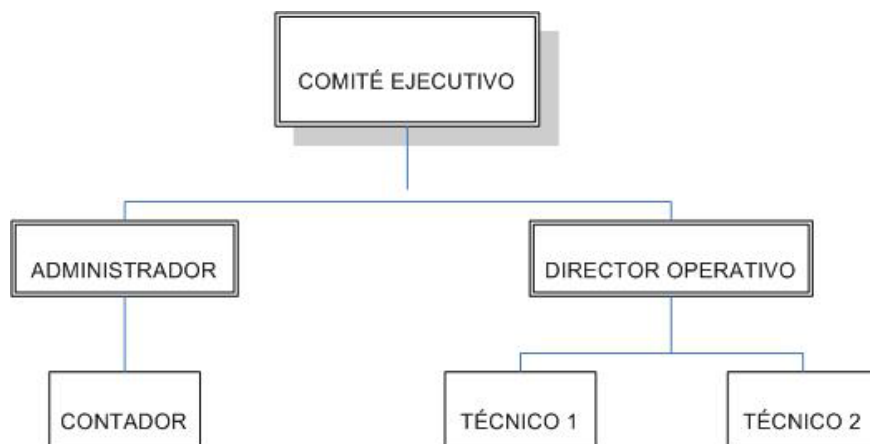
Cerrajería

- Limas metálicas o escofinas
- Sierra eléctrica
- Soldador
- Alicates
- Llaves

5. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

El grupo empresarial está integrado por los promotores del proyecto. Las políticas de administración del personal administrativo, incluyen contratos en relación de dependencia, sueldo fijo de \$500 mensuales más utilidades al final de año y seguro social.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE “REPARATODO”



6. ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO

Siendo una compañía que se maneja en el sector servicios, la estructura operativa de Reparatodo y sus costos directamente ligados a sus operaciones son bajos, con valores referenciales de utilidad bruta superiores al 60%. Las operaciones de Reparatodo son muy sensibles al precio de venta de sus servicios ofrecidos, y es recomendable no efectuar descuentos a los clientes. Incremento de precios del orden del 20% generan considerables flujos de efectivo. Asimismo, decremento en los precios del 20% generan problemas de caja y sobregiro de la compañía.

Reparatodo presenta rendimientos bajos durante el arranque del negocio, pero después del segundo año de operaciones las ganancias serán de alrededor del 30% antes de impuestos, debido al incremento de las ventas y la reducción del tamaño de la deuda mejora su salud financiera.

REPARATODO, es una opción para invertir.