



Plan de Negocios (Resumen Ejecutivo)

Autores: Vanessa De La Vega

Giancarlo Muñoz

**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 Reparatodo, 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 Reparatodo 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.

1





Plan de Negocios (Resumen Ejecutivo)

Autores: Vanessa De La Vega

Giancarlo Muñoz

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 Reparatodo 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 Reparatodo.

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 Reparatodo 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.

2





Plan de Negocios (Resumen Ejecutivo)

Autores: Vanessa De La Vega

Giancarlo Muñoz

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 Reparatodo, 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 Reparatodo 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

Reparatodo 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**

3





Plan de Negocios (Resumen Ejecutivo)

Autores: Vanessa De La Vega

Giancarlo Muñoz

Se prepararán broshures 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

4





Plan de Negocios (Resumen Ejecutivo)

Autores: Vanessa De La Vega

Giancarlo Muñoz

•

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







Plan de Negocios (Resumen Ejecutivo)

Autores: Vanessa De La Vega

Giancarlo Muñoz

**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.

6