

Portal Web de Servicios “Adecua Tu Casa.com”

Marco Aguirre Sanabria (Autor)
FIEC - Licenciatura en Sistemas de Información
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
Campus Peñas – Malecón 100 y Loja Bloque A, primer piso,
5934 2530556, Guayaquil - Ecuador
moaguirr@hotmail.com

Dr. Gustavo Galio (Director)
FIEC - Licenciatura en Sistemas de Información
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
Campus Peñas – Malecón 100 y Loja Bloque A, primer piso,
5934 2530557, Guayaquil - Ecuador
ggalio@espol.edu.ec

Resumen

El objetivo principal del desarrollo de este portal como complemento de estrategias de e-marketing para obtener clientes potenciales en el área de la construcción y, aprovechando las tecnologías de Internet es proporcionar y dar a conocer a usuarios, los distintos servicios que ofrece la empresa constructora Makurdi S.A. tales como: construcción, remodelación, ampliación adecuación, acabados e instalaciones eléctricas y sanitarias, utilizando mano de obra calificada que permitan garantizar la obra de acuerdo al presupuesto, diseño y tiempo acordados, buscando como resultado final la total satisfacción del cliente; los servicios ofrecido cubrirán inicialmente la zona urbana de la ciudad de Guayaquil. El portal ofrecerá como ventaja estratégica y competitiva, personal especializado, garantizado y estrictamente seleccionado; tanto de oficios como profesionales, en cada rama de la construcción (indicando su especialidad y experiencia) como: ingenieros, arquitectos, maestros de obra,, cerrajeros, electricistas, gasfiteros, decoradores, y expertos en estructuras, diseños, mampostería, acabados, etc.; adicionalmente se ofrecerán ofertas, testimonios, proveedores de materiales y servicios complementarios como: elaboración de planos, trámites municipales, estudio de suelos, u otros servicios de construcción, acoplándose de acuerdo a las necesidades y presupuesto de los usuarios interesados.

Palabras Claves: *adecuatacusa, construcción, viviendas, diseños, remodelar, especialistas, planos, acabados, obras, makurdi, servicios, proveedores, trámites.*

Abstract

The main goal for developing this portal, as a complementary e-marketing strategy, in order to obtain a potential clients, and take advantage of internet, is to get to know to our customers, the portfolio of services that Makurdi S.A. offers in such areas as: commercial & industrial project development, homebuilding, using qualified human labor effort that allows to guarantee the accomplishment of tight budgets and project schedules, and eventually our client's total satisfaction. In the beginning, the offered services shall cover the city area of Guayaquil. Our Portal will offer strategic and competitive advantage, strictly trained staff in every area of commercial and industrial building (indicating his speciality and experience), such as: engineers, architects, teaches of work, locksmith, electrician, plumbers, decoration and expert in estructure, design, padded door, another.

Additionally, our Portal will offer bids from accredited companies, testimonies, material and complementary service suppliers, such as: computer aided drafting services, municipal paperwork managing, study of a room, and any other customer's related needs.

Key Words: *adecuatacusa, construction, housing, design, remodel, specialist, plane, completed, work, makurdi, services, outffiter, requirement.*

1. Antecedentes de la construcción

La construcción es uno de los indicadores claves de nuestra economía, constituyéndose en uno de los sectores más dinámicos de nuestro país, sin embargo, la crisis que sufrió la banca en el año 1999 afectó considerablemente el crecimiento de este sector disminuyendo o estancando proyectos de construcción de vivienda en todo el país; así mismo esta situación provocó la migración de muchos obreros o mano de obra calificada hacia otros países. Sin embargo a partir de la dolarización se dio una cierta estabilidad en la economía, se notó un crecimiento en la actividad de la construcción, mejoró el poder adquisitivo de las personas por lo que en la actualidad buscan como necesidad básica disponer de una vivienda propia.

Hoy en día existen muchos proyectos habitacionales. En Guayaquil existe una marcada preferencia por las viviendas unifamiliares y en donde el mercado se está extendiendo hacia zonas más apartadas como la vía Samborondón, vía a la Costa y vía a Daule.

Se realizó una encuesta al norte y sur de la ciudad en zonas ya urbanizadas, y se detectó que en una muestra de 255 personas, 200 de ellos (sobre esta muestra se indica el porcentaje en la figura 1) no están conforme con su vivienda por lo que recurrirían a obreros para realizar ampliaciones, adecuaciones, remodelaciones u otros servicios como se muestra en la tabla adjunta:



Figura 1. Encuesta de servicios de construcción

2. La empresa

La empresa Makurdi S.A. se constituyó en la ciudad de Guayaquil en el mes de enero del 2006, la creación de la misma surgió con la finalidad de contribuir al progreso del sector productivo desarrollando proyectos de reconstrucción de vivienda, diseños, ampliaciones y remodelaciones y ofreciendo mano de obra calificada en cada una de las ramas de la construcción, la visión de la empresa es la de ser líder en infraestructura de viviendas asociadas a consultorías de calidad para el mercado nacional,

sirviendo además como plataforma de empleo para mano de obra calificada ecuatoriana.

El objetivo principal a corto plazo es obtener un liderazgo permanente en servicios de arquitectura, construcción, reconstrucción total o parcial, diseño y planos de viviendas de acuerdo a presupuestos y necesidades de los potenciales clientes, buscando siempre la total satisfacción de los mismo por los servicios ofrecidos.

3. La necesidad del servicio

En la actualidad existen empresas constructoras que se dedican especialmente a construir viviendas nuevas en urbanizaciones y promoverlas a la venta, el objetivo de la empresa Makurdi S.A. se centra en aplicar 2 servicios principales en aquellas viviendas ya construidas que requieran hacer reconstrucciones, ampliaciones o remodelaciones a las mismas, y en ofrecer mano de obra seleccionada y calificada de acuerdo a la especialidad y experiencia del obrero en cada una de las ramas complementarias de la construcción (ingenieros, arquitectos, maestros de obra, albañiles, oficiales, gasfiteros, electricistas, decoradores, etc.); es decir, si un propietario no está conforme con su vivienda y desea mejorarla o remodelarla totalmente, se ofrecerá el servicio de reconstrucción de acuerdo a la necesidad y presupuesto del cliente, si desea realizar una adecuación, ampliación o mejoras habitacionales, el cliente podrá solicitar o seleccionar la mano de obra que requiera comunicándose con la empresa, cuya información se muestra en la página web que veremos más adelante.

4. La ventaja competitiva

Actualmente no existe en nuestro país una empresa que se preocupe de brindar un servicio integrado y personalizado y sobre todo con personal especializado, en todo lo que involucra la infraestructura y mantenimiento de viviendas, otras compañías brindan servicios parecidos pero no personalizados o simplemente entregan la obra según su conveniencia, con atrasos y costos cambiantes o elevados sin establecer garantías de su trabajo. Por esa razón Makurdi S.A. ha decidido aplicar algunas ventajas competitivas sobre nuestros principales competidores:

- Brindar un servicio especializado y personalizado según la zona, área y obra requerida.
- La empresa proveerá servicios a sus clientes de acuerdo a sus necesidades acoplándose a su presupuesto.
- La empresa se hará responsable de la mano de obra que ponga a disposición del cliente garantizando que la obra se cumpla de acuerdo al presupuesto, tiempos y diseños acordados con el cliente.
- Se atenderá

obras parcialmente terminadas adecuándolas de acuerdo al gusto y exigencias del cliente.

e) Nuestra empresa cuenta con un plantel de profesionales y de oficios con distintos perfiles y habilidades rigurosamente seleccionados, con un alto espíritu de trabajo en grupo, y con mucha experiencia en el sector de la construcción.

Según resultados de la encuesta realizada el 62% (de 200 encuestados) de los propietarios consultados que requieran cambios en sus viviendas buscarían mano de obra calificada garantizada por una empresa que ofrezca dicho servicio según se muestra en la figura 2.

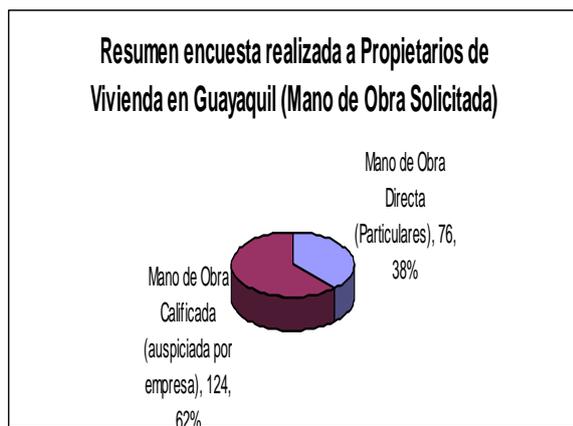


Figura 2. Encuesta mano de obra requerida

Una de las razones por la que los propietarios de vivienda requieren mano de obra calificada es que han tenido muchos inconvenientes con obreros particulares que han contratado anteriormente y que no han realizado un buen servicio generando obras a medias inconclusas produciendo insatisfacción y mayores gastos al propietario.

5. La plaza

Los servicios propuestos tendrán una cobertura inicial en la ciudad de Guayaquil en zonas residenciales donde existan propietarios que requieran realizar mejoras a sus viviendas, que dispongan de terrenos y deseen construir y también en urbanizaciones cuyas etapas de construcción hayan finalizado y entregando al propietario respectivo.

6. La estrategia

El nicho del mercado de la empresa Makurdi S.A. se centra principalmente en aquellos potenciales clientes dueños de terrenos, viviendas nuevas o recientemente terminadas en zonas urbanizadas que deseen construir, reconstruir, remodelar o ampliar su casa; para esto se ha propuesto aplicar una serie de estrategias y planes promocionales con el fin de captar

inicialmente un estimado de clientes realizables. La empresa aplicará entre otras las siguientes estrategias:

De comunicación bajo el concepto general de Marketing Viral, utilizando como detonantes:

- Regala Servicios.- La palabra GRATIS es la más poderosa del mundo, por eso, para atraer la atención del posible cliente se aplicará ciertos servicios gratuitos, como: pintura, cerámica en baño o cocina entre otros.
- Testimonios.- Quién más para convencer de boca a oreja a otras personas que, testimonios reales hablen del buen servicio que han recibido por parte de la empresa.

De Publicidad como:

- Evento de presentación de nuestro sitio Web (oficina principal)
- Publicidad en revistas especializadas (revista construcción de la cámara de la construcción, guía de la construcción del Universo)
- Participación en Ferias locales (colegio Guayaquil, otros)
- Anuncios en las radios (radio cristal)
- Entrega de catálogos o afiches de servicios, a los principales proveedores de materiales de construcción en todo el perímetro urbano.
- Inclusión de nuestro portal, en los principales buscadores del Internet (Google, Yahoo, Altavista, etc.), para lo cual se ha incluido como palabras claves seleccionadas con el negocio, las siguientes: Adecuatucasa, casa, vivienda, remodelación, construcción, especialista, makurdi, obras, servicios, obreros.

De promoción y Oferta como:

- Rebaja hasta un 5% en el costo de cualquier servicio la primera vez.
- Asesoría gratuita, la primera vez, y descuentos especiales a aquellos clientes a quienes ya se les ha realizado alguna obra en particular.
- Acabados como aplicación de cerámicas gratis en alguna parte de la vivienda especificada por el cliente.
- Pintura gratis de un dormitorio, cocina o baño

7. Diseño de la página web

La aplicación web "Adecuatucasa.com" está basada en la tecnología ASP, y HTML, administrada con la base de datos SQL SERVER, consta de las siguientes páginas:

- ✓ Empresa
- ✓ Clientes
- ✓ Servicios
- ✓ Especialistas
- ✓ Proveedores
- ✓ Contactos
- ✓ Mapa del Sitio
- ✓ Regístrate
- ✓ Obras

✓ Testimonios

7.1. Objetivo de la página web

El objetivo principal de esta aplicación es brindar una amplia información a clientes potenciales sobre los servicios relacionados a la construcción ofrecidos por la empresa Makurdi S.A., así como sus obras en proyectos y realizadas, sus clientes, proveedores de materiales de construcción y especialmente un detalle de los especialistas profesionales y de oficios que ofrece la empresa, todo esto con el fin de dar confianza, garantía y seguridad a los usuarios que acceden al portal y que a futuro requieran algún servicio en particular.

8. Estructura de las páginas web

El dominio de la página tiene por nombre www.adecuatucasa.com, el mismo que fue adquirido a un proveedor de dominios y hosting de reconocido prestigio a nivel mundial llamado Copérnico, cuyo índice de confianza de mantener el portal en línea es del 99,99%. A continuación veremos en detalle las páginas principales de esta aplicación.

8.1. Página Principal



Figura 3. Página principal “adecuatucasa.com”

Consta en su cabecera de un logo similar a un rompecabezas con el título “Adecuatucasa.com” que simboliza la reconstrucción de todo o parte de una vivienda o, el diseño de la misma, su promesa básica “Tu casa, como tu la quieres” hace referencia a los servicios que se ofrecen adaptándose a los gustos y necesidades de los clientes, link anaranjados a las páginas del portal y la imagen de una vivienda, en el detalle se muestran 3 columnas: en la primera se muestra datos de testimonios que han solicitado servicios a la empresa, esto incluye imágenes de las

obras realizadas y los comentarios de sus propietarios, en la columna central, en la parte superior se muestra la misión y visión de la empresa, en la parte inferior se muestran imágenes que enlazan obras realizadas y otros servicios y finalmente en la tercera columna se muestran las empresas o proveedores de todo tipo de material relacionadas a la construcción, cada uno con su respectivo link hacia la página de proveedores en donde se muestran mayor detalle de estas empresas.

8.2 Página de Servicios



Figura 4. Página de servicios

En esta pantalla se muestra el detalle de los servicios ofrecidos como: Reconstrucciones integrales, remodelaciones, ampliaciones, instalaciones, trámites y otros servicios en general, cabe destacar que se mantiene el esquema de la pantalla principal solo cambia la columna central.

8.3. Página de Especialistas



Figura 5. Página de especialistas

En esta página se puede apreciar las especialidades relacionadas a las distintas ramas complementarias de

la construcción, aquí se divide en especialistas profesionales (Ingenieros, arquitectos, decoradores, etc.) y especialistas de oficio (Electricistas, carpinteros, cerrajeros, albañiles, yeseros, etc.) en cada una de estas ramas se puede dar clic y obtener información importante de la experiencia de cada uno de los especialistas aquí registrados (ver figura 6), esta página se alimenta o actualiza de la tabla de especialistas de la base de datos implementada, el ingreso de los especialistas se lo realiza por medio del panel de control otorgado por el proveedor del hosting afectando directamente a la base, esto es realizado únicamente por el administrador del portal.



Figura 6. Página de especialistas -electricistas

8.4. Página de proveedores



Figura 7. Página de proveedores

En esta página podrá visualizar los datos del proveedor (su nombre, descripción de los productos que ofrece, su dirección y teléfono) a fin de que los usuarios dispongan de información útil como un catálogo de empresas que ofrecen materiales de

construcción, los proveedores aquí registrados tienen convenios con la empresa Makurdi S.A.

8.5 Página de clientes



Figura 8. Página de clientes

En esta pantalla se muestra todos los clientes a quienes se les ha realizado algún servicio, consta el nombre del cliente particular o empresa, su dirección y el servicio realizado.

8.6. Página de consultas



Figura 9. Página de registro de consultas

Al dar clic en "Regístrate" se mostrará la pantalla indicada arriba, el usuario que desee un servicio en particular o solicite mayor información del mismo ingresará sus datos (su nombre, ciudad y sector donde vive, su correo electrónico), el tipo de consulta que requiere y un detalle del servicio en que esté interesado

, la empresa contestará sus inquietudes y podrá atenderlo personalmente si este lo requiere en el mismo lugar de la obra, realizar una asesoría gratuita y

establecer o definir de ser el caso el contrato con el usuario por la obra a realizar.

9. Conclusiones

1) La investigación del presente proyecto se ha realizado por distintos medios de consulta vía web (páginas relacionadas a la construcción) como físicos, es decir, efectuando visitas a propietarios de viviendas y obreros de la construcción a quienes se les ha realizado encuestas para conocer sus inquietudes, habilidades y destrezas, se ha obtenido referencia de los obreros en los lugares donde han prestado servicios para certificar y confirmar su experiencia, requisitos indispensables para ser contratados por la compañía.

2) Hoy en día el Internet se ha convertido en una herramienta indispensable en nuestras labores diarias y el comercio en general, a tal punto que cada vez hay más empresas conectadas a esta gran red, por lo que muchos ven que el futuro está aquí para promocionar su negocio.

3) El Portal web “adecuatacasa.com” se desarrolló íntegramente en HTML y ASP, diseñado en Adobe Photoshop 8.0 y desarrollado en Macromedia Dreamweaver 8.0, utilizando además scripts de disponibilidad libre para dinamizar la aplicación y una base de datos SQL SERVER 2005 para almacenar la información de los clientes, proveedores y especialistas de construcción con el fin de mantener actualizada permanentemente la información en el portal.

4) Esta herramienta será el arranque inicial para ofrecer servicios relacionados a la construcción a un gran mercado, aprovechando que éste está creciendo cada año convirtiéndolo en un negocio rentable, por lo que hay que aprovechar al máximo este auge creciente de viviendas, aplicando estrategias de mercado en zonas claves de la ciudad de Guayaquil y a futuro a nivel nacional.

13. Recomendaciones

1) Con el fin de que la compañía progrese, se expanda y sea reconocida en corto plazo a nivel nacional es recomendable que se apliquen estrategias agresivas de mercados, aprovechando el auge creciente de requerimiento de nuevas viviendas y por las facilidades que ofrece la banca y sobre todo el IESS que con su nueva reforma da cabida no solo a préstamos para construcción sino también para mejoramiento de viviendas propias. Es necesario captar la mayor cantidad de clientes en zonas claves de construcción o mejoramiento, utilizando estrategias publicitarias como medios impresos, radio y televisión de ser posible.

2) A finales del 2007 en el Ecuador, se instalará un nuevo cable panamericano de última tecnología lo que permitirá bajar significativamente los costos de

conexión y mayor velocidad permitiendo que más personas y empresas tengan acceso al Internet, de esta forma podemos llegar a un futuro cercano a más usuarios.

3) Es importante también disponer de un proveedor calificado y de buena reputación que brinde todas las seguridades en el internet que permita mantener al portal disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

4) Es recomendable actualizar constantemente las páginas con el fin de ir mejorando los servicios que se ofrecen, aplicando ofertas, nuevas obras realizadas, nuevos testimonios, mayor comunicación con los usuarios con el fin de ganar la confianza necesaria de potenciales clientes.

10. Agradecimiento

Deseo agradecer a mis profesores del tópic de graduación por nutrirme de sus conocimientos técnicos y de negocios como el e-marketing y la ingeniería del software, sin estos conceptos no hubiese sido posible realizar este trabajo de investigación relacionado a la construcción.

11. Referencias

- [1] México, Philip Kotler, “*Marketing Management Analysis, planning, implementation, and control*”, Person Education, northwestern university, 1996
- [2] Philip Kotler, Gary Armstrong, “*Principles of marketing*”, Prentice - Hall Hispanoamericana S.A, 2005
- [3] Laudon & Laudon., “*Management Information Systems, Managing The Digital Firm*”, Prentice Hall, octava edición, 2002
- [4] Lawrence Gitman, “*Principios de Administración financiera – Parte 1*”, Prentice Hall, 2003
- [5] www.inec.gov.ec, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
- [6] www.cconstrucción.net, Cámara de Construcción de Guayaquil
- [7] Revista Tecnológica de la ESPOL. Fecha de la última actualización. Disponible en <http://www.revista.tecnologica.espol.edu.ec/>.