ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
CENTRO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA

SERVICIO DE REPARACIONES A DOMICILIO

Patricia Altamirano F., Verónica Morán M., Pedro Gando C.
Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
Campus Gustavo Galindo, Km. 30,5 Vía Perimetral
Apartado 09-01-5863, Guayaquil, Ecuador
epaltami@espol.edu.ec, vmoran@espol.edu.ec, pgando@espol.edu.ec

Resumen

En la actualidad existen agencias especializadas, instituciones bancarias, operadoras de tarjetas de crédito y de telefonía móvil que están dando el servicio de reparaciones a domicilio o también llamado plan de asistencia inmediata al hogar, ofreciendo servicios tales como los eléctricos, plomería, cerrajería y vidriería otorgando seguridad y garantía a sus consumidores.

En su gran mayoría las agencias especializadas ofrecen servicios de reparación, mantenimiento e instalación a clientes particulares o de empresas del sector socioeconómico alto; con respecto los bancos, operadoras de tarjetas y de telefonía móvil que sólo otorgan dichos servicios a "sus clientes" como un valor agregado por ser parte o afiliadas a sus empresas, con esto nos referimos que ellos otorgan servicios y montos de cobertura limitados es decir que cubre sólo emergencias como; fugas de gas, de agua, corto circuitos, pérdida de llaves.

Ante todas estas limitaciones dentro de este mercado se tomó la iniciativa de crear una empresa que brinde servicios de reparaciones a domicilio por medio de una llamada gratuita al 1800-expertos (397378), atendiendo a los clientes de una manera cálida, escuchando sus necesidades e identificando una solución rápida por parte de las operadoras hasta la llegada de nuestro experto hasta el domicilio.

Abstract

At present, there are specialised agencies, banks, credit card companies and mobile telephone service companies that do home repairs or provide immediate assistance to homeowners. Such requests can be made over the phone. These companies offer services such as electrical, plumbing, locksmith and glass replacement, providing safety and security to their consumers.

The vast majority of agencies may offer repair services, maintenance and installation to customers individuals or companies in the high socio-economic sector. Banks, credit card companies and mobile telephone services grant these services to their clients as value add for being associated with the company, or with an affiliated company. This will mean that they attach a limited number of services or a limited amount of coverage. Typical scenarios would be emergencies like leaking gas, water outages, short circuits, and lost keys.

With all of these constraints within this market, we took the initiative to create a company that provides repair services at home through a free call to 1800-experts (397378) and responds to customers in a warm manner, listening to their needs and identifying a quick solution by the operators until the arrival of our expert to his home.

1. Introducción

En la ciudad de guayaquil existen numerosas personas y empresas que ofrecen este tipo de servicio de reparaciones a domicilio.

Comenzando con los informales, aquellos que se encuentran afuera de las ferreterías esperando ser contratados por los consumidores que se acercan a dicho establecimiento a comprar materiales de construcción, electricidad, pintura, plomería ó quizás simplemente esperan por alguien que pase en su vehículo y se estacione en la vereda para llamarlos “ey, amigo usted es gasfitero” y así dirigirse hacia la casa de su nuevo cliente para poder reparar el desperfecto, otro ejemplo que se puede citar es de aquellos pasan caminando o montados en bicicleta por las ciudadelas ofreciendo sus servicios esperando que una ama de casa los llame para resolver algún daño, desperfecto o avería de esos que comúnmente pasan en una casa.

Y así algunos trabajadores han laborado de manera informal e independiente ganando confiabilidad y nuevos clientes, pero a pesar de ser muy conocidos y hasta recomendados han surgido inconvenientes por intento de robos o daños personales de parte de los mismos trabajadores, dando como consecuencia que exista cierto temor por parte de los consumidores al momento de solicitar el servicio a algún informal.
Incentivando a la creación de empresas o agencias especializadas brinden los mismos servicios de un informal con valores agregados como, marca, distinción, garantía, rapidez y seguridad.

2. El Servicio

La empresa HOME S.O.S es una empresa que ofrece servicio de reparaciones a domicilio por medio de una llamada gratuita al 1800 – Expertos (397378) dando una atención rápida a su necesidad.

Los servicios que se ofrecerán son:
Electricidad
Gasfiteria
Albañileria
Pintura

Al concretar el servicio solicitado por medio de la llamada, nuestro experto se dirige hasta el domicilio de nuestro consumidor en un intervalo de 10-20 minutos a dar una asistencia de calidad, segura.

Cuando se concluya el trabajo pactado, se le entrega una factura al consumidor, adjuntando una garantía de 30 días.

Factor empresa.
Nuestra empresa cuenta con profesionales que tienen experiencia en áreas de reparación, remodelación y construcción. Este trabajo podrá ser solicitado desde la comodidad de los hogares y oficinas.
El medio de contacto para solicitar el servicio es vía telefónica, a través de un correo electrónico, o acercándose directamente a nuestras oficinas.

El factor cliente.
El servicio que ofrecemos va encaminado a resolver desperfectos que ocurran en el hogar u oficina. A diferencia de otras empresas que abarcan solamente un reducido mercado, diferenciado claramente por el nivel socio económico; nuestro servicio podrá llegar a todos los niveles socio económico de la ciudad de Guayaquil.
Está enfocado a un segmento específico de la población que es el de nivel socio-económico medio, en lo que respecta a la atención que damos en los hogares.
Por otro lado ofreceremos el servicio a diversas instituciones comerciales, unidades educativas, centros comerciales, para establecer contratos anuales para que puedan disponer de nuestra atención cada momento que lo soliciten.

Población por Parroquias
Parroquias Urbanas-Censo 2001

Parroquia	Habitantes	Predios	Viviendas
Pedro Carbo	13,462	6,078	4,192
Roca	7,296	2,101	2,599
Rocafuerte	8,761	7,687	3,300
Olmedo	9,516	4,326	3,384
Bolívar	9,149	1,306	2,823
Ayacucho	11,976	3,423	3,510
9 de Octubre	6,680	2,137	2,164
Sucre	15,071	1,889	4,290
Urdaneta	25,323	3,003	7,528
Tarqui	835,486	209,366	220,226
Ximena	500,076	103,127	115,528
García Moreno	60,255	6,949	15,448
Letamendi	101,615	14,653	23,534
Febres-Cordero	341,334	50,347	71,938
Total	1,946,000	416,392	480,464

Datos preliminares del INEC de 1,946,000 habitantes.
El dato final es 1,984,379 habitantes urbanos. [1]

Tabla 1. Población Ciudad Guayaquil

Factor proveedor.
Para poder gozar de las condiciones ideales en una empresa de reparaciones se requiere de la colaboración de proveedores de materiales de construcción, suministros de oficina, servicios básicos, repuestos y mantenimiento para nuestros motocicletas, servicio de Internet, agencia publicitaria.

Factor competencia.
Servicio de Reparaciones Porta
Servicio de Reparaciones Pacificard.
Servicio de Reparaciones de Diners Club
Servicio de Reparaciones Visa y Mastercard
Servicio de Reparaciones Dr. House
Servicio de Reparaciones GEA
Servicio de Reparaciones Banco Guayaquil, Pichincha, Internacional
Servicios de un maestro informal

Las instituciones bancarias, operadoras de tarjetas de créditos y de telefonía móvil, y de un maestro informal representan una leve competencia entre si; es mas Dr. House, GEA y los trabajadores informales ofrecen estos servicios de reparación como una actividad profesional, al contrario de las demás que son un valor agregado a los beneficios que poseen por ser "sus clientes o socios".

No es sencillo determinar el número exacto de competidores y de trabajadores del sector, ya que estos en su mayoría ejercen su actividad de manera informal, y no están afiliados a algún tipo de cooperativo o gremio, y por tanto no existe una base de datos para determinar el número de personas que se dedica a esta actividad.

Sin embargo esta competencia no afecta a la evolución del mercado porque a pesar de que en esta ciudad es fácil encontrar personas que se dediquen a este tipo de actividad, no existe un establecimiento organizado que ofrezca sus servicios para toda la comunidad en general.

En cuanto a las acciones de los competidores respecto a las mejoras del servicio se ha dado aceptación pero se espera todavía mas por parte de quienes ofrecen el servicio; en especial lo que compete a seguridad y garantía del trabajo.La forma en que mantienen la ventaja competitiva se debe a: poseer un equipo de profesionales con experiencia y el trabajo garantizado.[1]

[1] *Esto no se observa en todos nuestros competidores.*

3. Principales Actividades

Mediante una investigación de mercado en la ciudad de Guayaquil se obtuvo como resultado que las actividades que mayor demanda presentan son:

Servicio Eléctrico
Servicio de Gasfitería
Servicio de Pintura
Servicio de Albañilería

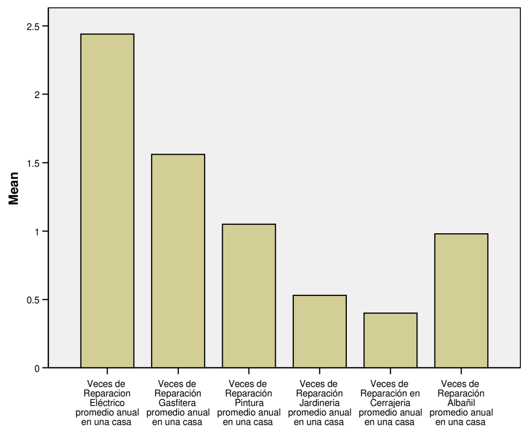


Figura 1. Servicios Principales

4. Sectores con mayor aceptación

El sector con mayor aceptación del servicio de reparaciones a domicilio fue el sector norte con un 40% de aceptación en relación a los demás. Con este resultado nos enfocaremos en dicho sector para obtener una estimación de la demanda.
Para esto se estratificó las encuestas en los tres principales sectores de la ciudad: Norte, Centro y Sur.

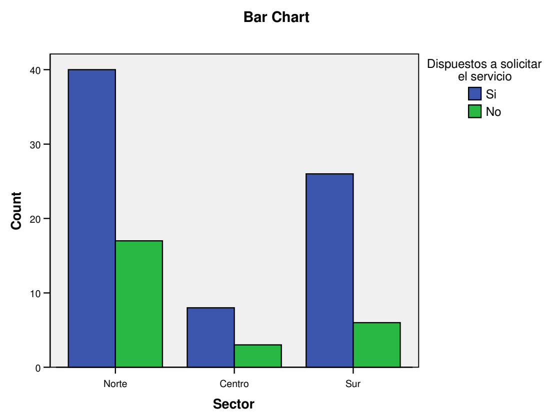
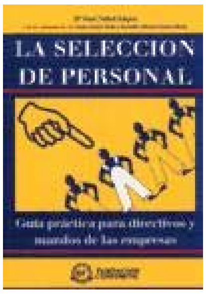


Figura 2. Mayor aceptación del Servicio

5. Valor del Servicio

Lo que nos hace diferente a nuestra competencia radica en la manera de cómo ofrecemos alta confiabilidad a nuestros clientes respecto al personal "Expertos" que colaboran en la empresa. Puesto que conocen el riguroso y eficiente sistema de reclutamiento y selección de Personal con el que contamos.

Uno de estos es de los principales puntos en los que nos hemos enfocado debido al análisis elaborado en cuanto a qué es lo que más le preocupa a nuestro mercado, que es la seguridad de que la persona que se dirija a su hogar para brindarle el servicio sea una persona de experiencia, confianza y comprobada reputación.



El proceso selectivo comprenderá el análisis de las calificaciones de los postulantes, la aplicación de pruebas prácticas y entrevistas técnicas, y la verificación de sus condiciones aptitudinales, de personalidad y salud, además de una rigurosa revisión de documentos personales que serán requisito indispensable como el record policial.

Etapas del Proceso

En el proceso de reclutamiento y selección de personal se realizan estos pasos para poder quedarnos con el personal idóneo:

Necesidad de Requerimiento de Personal
Conformación de la Comisión de Concurso
Publicación y Convocatoria del Concurso
Recepción de Solicitudes y Expedientes
Evaluación y Calificación de Expedientes.
Administración de Pruebas de Selección
Entrevista Personal
Investigación de Antecedentes
Publicación del Cuadro de Méritos del Concurso

6. Inversión en Ecuador

En cualquier parte del mundo donde se quiera realizar una inversión es preciso como primer paso hacer un análisis de la situación política-socio-económica del país, además de las posibilidades de conseguir los recursos necesarios para la implementación del proyecto y el costo de éstos.

Por lo que es preciso analizar lo siguiente:
Costo Alquiler de Locales
Costos Laborales
Costo de Telefonia Fija
Costo de Servicio de Internet
Costo de Electricidad
Costo de Agua Potable
Costo de Combustible
Costos Laborales
Impuestos
Tasas de interés referenciales

7. Conclusiones

Existe una gran demanda del servicio en nuestra ciudad que no ha sido aún atendida, puesto que muchas de las empresas las cuales prestan este tipo de servicio no han logrado posicionarse en la mente del cliente, como nuestra empresa pretende alcanzar; llegando a través de aquellas cosas que más preocupan a los dueños de casa, porque nos interesamos en saber que es lo que impide que aún no se popularice esta clase de servicio.

El negocio da un gran aporte a la sociedad en muchas maneras; una de estas es el poder cubrir esta necesidad imperante en los hogares, el dar alivio a cientos de amas de casa que no saben a donde acudir en caso que ocurra algún tipo de emergencia que requiera uno de nuestros servicios, y el dar empleo a muchos de los informales que a veces no encuentran empleo, y serán capacitados y entrenados, además de que se les ofrecerá un trabajo digno y seguro

8. Referencias Bibliográficas

[1] Nassir Sapag Chain, y Reinaldo Sapag Chain, *Preparación y Evaluación de Proyectos,* Cuarta Edición.
[2] Phillip Kotler, *Marketing*
[3] Piedad Mancero y Maritza Félix, *Negocios en el ECUADOR*, Noviembre 2005.
[4] www.elprimsa.com, *Reclutamiento y Selección del Personal,* portal para investigadores y profesionales.
[5] www.inec.gov.ec, *Estadísticas de la población en la ciudad de Guayaquil por sectores.*
[6] www.ecuadorinvierte.com, *Información financiera del país y el mundo.*