



UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO

**UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO
“SWEET HOME”:**

ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA

Elaborado por:

RODRÍGUEZ MARISCAL DIANA STEFANÍA

Tutoría por: Laura Guerrero C.

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

**Guayaquil, Ecuador
Agosto, 2022**

1. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Rodríguez Mariscal Diana Stefania** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación “Modelo de Negocio Sweet Home: Análisis de la Industria”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “Sweet Home”.

2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.

3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes: Franco Sánchez Geraldine Katherine, Herrera Vera Marcos David, Mendoza Peralta Wilson Orlando y Alvarado Telcan Ángel Enrique.



Diana Stefania Rodriguez Mariscal

0930119649

Declaro que

Yo, **Rodriguez Mariscal Diana Stefania** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “Sweet Home: Análisis de la Industria” de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.


Rodriguez Mariscal Diana Stefania

0930119649

2. RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto "Sweet Home" se centra en ofrecer servicios de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar en la ciudad de Guayaquil. El enfoque diferenciador se basa en la rapidez, calidad, experiencia, seguridad y precio justo, con el objetivo de liderar el mercado de mantenimiento y reparación del hogar. La estrategia se basa en una investigación de mercado exhaustiva que identificó un mercado potencial compuesto por propietarios de viviendas, inquilinos, pequeñas empresas y locales comerciales.

El análisis interno de la empresa destaca la capacitación y experiencia de los colaboradores, eficiencia en los procesos operativos, calidad del servicio, gestión financiera responsable y cumplimiento normativo como elementos clave. La cultura organizacional y la estrategia de marketing también son fundamentales para establecer la imagen de "Sweet Home" como un socio confiable y competente en el sector.

Las estrategias competitivas adoptadas por "Sweet Home" se enfocan en liderazgo de costos y diferenciación. En la estrategia de liderazgo de costos, se busca evitar precios demasiado bajos que puedan afectar la percepción de calidad y seguridad por parte de los clientes. Los precios se plantean de manera ascendente a largo plazo, pero siempre por debajo de la competencia, considerando el reconocimiento de la marca.

La estrategia de diferenciación se apoya en el continuo desarrollo y actualización de las habilidades del personal para optimizar y estandarizar los procesos. Esto permite ofrecer calidad y seguridad, aspectos que se diferencian de los vendedores informales y se vuelven un valor agregado para las empresas formales.

En resumen, el plan de negocio para "Sweet Home" se sustenta en una investigación de mercado profunda y un análisis interno sólido. La estrategia de liderazgo en costos y

diferenciación, junto con un enfoque en calidad y seguridad, posiciona a la empresa de manera efectiva en el mercado de mantenimiento y reparación del hogar en Guayaquil. La visión a largo plazo y el compromiso con la excelencia respaldan la aspiración de "Sweet Home" de ser líder en el sector y generar un impacto positivo en la comunidad a la que atiende.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de Alvarado Telcan Angel Enrique, Franco Sánchez Geraldine Katherine, Herrera Vera Marcos David, Mendoza Peralta Wilson Orlando, Rodríguez Mariscal Diana Estefanía y explica el plan de negocios del proyecto denominado "SWEET HOME"; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

3. PALABRAS CLAVE

Mantenimiento, Remodelación, Construcción, Hogar, Personal Capacitado

4. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La propuesta de nuestro negocio Sweet Home nace y se desarrolla de la mano de nuestros principios éticos y morales de hacer lo correcto, en participación voluntaria de aportación de ideas de todos los integrantes de nuestro equipo de trabajo.

Declaro que todos los datos son de nuestra autoría que han sido recopilados a través de una investigación profesional y que solo corresponden a nuestro proyecto de negocio donde se ha respetado la propiedad intelectual de terceros.

5. ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	2
2.	RESUMEN EJECUTIVO.....	4
3.	PALABRAS CLAVE	6
4.	CONSIDERACIONES ÉTICAS	6
5.	ÍNDICE DE CONTENIDO	7
6.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	8
7.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	11
8.	BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO.....	12
9.	DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE MODELO DE NEGOCIO	16
9.1	ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO.....	16
	Análisis de la Industria.....	16
9.2	IDENTIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA	17
9.3	ANÁLISIS PEST DE LA INDUSTRIA	19
9.4	ANÁLISIS 5 FUERZAS DE PORTER: EMPRESA SWEET HOME.....	22
	Rivalidad entre competidores existentes.....	22
	Amenaza de nuevos competidores.....	22
	Amenaza de productos o servicios sustitutos.....	23
	Poder de negociación de los clientes	23
	Poder de negociación de los proveedores	25
9.5	ESTRATEGIAS GENÉRICAS Y CICLO DE VIDA.....	26
	Análisis FODA.....	26
	Fortaleza.....	26
	Debilidades (D):.....	27
	Oportunidades (O):	27
	Amenazas (A):	28
9.6	ESTRATEGIAS GENÉRICAS.....	28
	Diferenciación.....	28
	Ciclo de Vida del Negocio	31
10.	CONCLUSIONES:.....	35
	RECOMENDACIONES:.....	36
	REFLEXIÓN:	38

6. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Antecedentes

La problemática relacionada con la necesidad de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar en Guayaquil pueden estar vinculados a diversos factores socioeconómicos, demográficos y urbanos. A continuación, se mencionan algunos antecedentes que contribuyen a esta problemática:

Crecimiento Urbano: El crecimiento rápido y desordenado de las ciudades, como Guayaquil, puede llevar a un aumento en la demanda de servicios de mantenimiento y reparación debido al envejecimiento de la infraestructura y la falta de planificación adecuada.

Deficiencias en la Construcción: Las deficiencias en la construcción de viviendas y edificios pueden llevar a problemas estructurales y de calidad a lo largo del tiempo, lo que requiere trabajos de reparación y remodelación.

Falta de Mantenimiento: Muchas propiedades pueden no haber recibido el mantenimiento adecuado a lo largo de los años, lo que puede resultar en daños y desgaste que requieren reparaciones significativas.

Cambios Climáticos: Los cambios en el clima pueden afectar negativamente las estructuras de las viviendas, lo que resulta en la necesidad de reparaciones y mejoras para resistir condiciones climáticas adversas.

Envejecimiento de la población: Una población envejecida puede tener dificultades para realizar tareas de mantenimiento y reparación por sí misma, lo que aumenta la demanda de servicios profesionales.

Estilo de Vida Moderno: Los propietarios de viviendas pueden tener horarios ocupados y limitado tiempo libre, lo que los lleva a depender más de servicios de mantenimiento y reparación en lugar de hacerlo por sí mismos.

Valoración de la propiedad: La inversión en el mantenimiento y remodelación de una vivienda puede aumentar su valor en el mercado, lo que incentiva a los propietarios a buscar estos servicios.

Normativas y Regulaciones: Cambios en las regulaciones de construcción y seguridad pueden requerir que los propietarios realicen modificaciones en sus hogares para cumplir con los estándares actuales.

Aumento en la Conciencia: La creciente conciencia sobre la importancia de mantener y mejorar las propiedades puede haber aumentado la demanda de servicios de mantenimiento y remodelación.

Tecnología y Diseño: Las tendencias cambiantes en el diseño de interiores y la tecnología pueden impulsar la necesidad de remodelaciones y actualizaciones en los hogares.

Estos son los antecedentes que contribuyen a la problemática de la necesidad de servicios de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar en Guayaquil. La combinación de estos factores puede llevar a una demanda creciente de profesionales y empresas que ofrezcan soluciones en este campo.

Justificación

Mantenimiento Preventivo para la Seguridad: Las reparaciones y mejoras regulares no solo mantienen la apariencia y comodidad del hogar, sino que también aseguran su seguridad. Los problemas no abordados, como instalaciones eléctricas defectuosas o filtraciones de agua, pueden convertirse en riesgos para la seguridad.

Preservación de la Inversión: Las viviendas son una inversión significativa. El mantenimiento y las remodelaciones adecuadas pueden aumentar el valor de la propiedad y prevenir la depreciación a largo plazo.

Bienestar y comodidad: Un hogar en buenas condiciones contribuye al bienestar y la calidad de vida de sus habitantes. Las reparaciones y mejoras pueden crear un entorno más cómodo y funcional.

Cumplimiento Normativo: Los cambios en las regulaciones de construcción y seguridad pueden requerir que los propietarios realicen modificaciones en sus hogares para cumplir con los estándares actuales.

Generación de Empleo y Estímulo Económico: La industria de mantenimiento y remodelación del hogar puede generar empleo y contribuir al crecimiento económico local.

Mejora de la Imagen Urbana: El mantenimiento y la mejora de las viviendas contribuyen a la mejora estética y atractivo de las comunidades urbanas.

Promoción de la Sostenibilidad: Las remodelaciones pueden incluir mejoras en la eficiencia energética y el uso de materiales sostenibles, lo que contribuye a la conservación del medio ambiente.

La justificación de la problemática de la necesidad de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar en Guayaquil están arraigados en la necesidad de garantizar la seguridad, el bienestar y la inversión de los propietarios, así como en el contexto de crecimiento urbano y envejecimiento de las edificaciones. Estos factores resaltan la importancia de los servicios de mantenimiento y remodelación en la ciudad.

7. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

Objetivo General

Brindar a nuestros clientes un servicio de mantenimiento preventivo y reparación del hogar de alta calidad, eficiente y confiable. Nos esforzamos por asegurar que sus instalaciones eléctricas, tuberías de agua potable y la infraestructura de sus hogares estén en condiciones óptimas y seguras. Queremos ser el proveedor preferido de servicios para el mantenimiento y reparación del hogar, ofreciendo soluciones integrales que generen confianza y satisfacción en nuestros clientes.

Objetivos Específicos

- Optimizar nuestros procesos de trabajo para poder abordar y resolver los problemas de nuestros clientes de manera rápida y eficiente. Esto implica contar con personal calificado y herramientas adecuadas para realizar las tareas con prontitud.
- Garantizar materiales y repuestos de calidad en todas nuestras reparaciones y mantenimientos. Buscamos superar las expectativas de nuestros clientes, proporcionando soluciones duraderas que contribuyan a la satisfacción a largo plazo.
- Asegurar la disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para atender cualquier emergencia que puedan enfrentar nuestros clientes. Queremos ser el socio confiable al que puedan recurrir en cualquier momento de necesidad.
- Demostrar ser confiable y honesto en todas las interacciones con los clientes. Buscamos ganarnos la confianza de nuestros clientes a través de un servicio transparente y profesional.

- Estar al tanto de las últimas tecnologías y prácticas sostenibles en el campo del mantenimiento y reparación del hogar. Buscaremos soluciones innovadoras que ayuden a reducir el impacto ambiental y promuevan la eficiencia energética.

8. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO

El modelo de negocio propuesto para "Sweet Home", que se enfoca en la remodelación de interiores y construcciones menores en hogares en el mercado ecuatoriano, se caracteriza por su estrategia de diferenciación y enfoque en la satisfacción del cliente. Aquí está una explicación ejecutiva de los aspectos clave de este modelo de negocio:

ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA

Existe una demanda innegable en el mercado ecuatoriano para la remodelación de interiores y construcciones menores en hogares. Sin embargo, se considera que no se han realizado esfuerzos suficientes en estrategias de marketing para posicionar una marca que sea un referente en esta actividad. El poder de rivalidad de la industria se considera moderadamente desfavorable debido a la falta de diferenciación entre los competidores. Se propone una estrategia clara de diferenciación, una propuesta agresiva de penetración de mercado y posicionamiento para generar una identidad reconocida en el área de acción.

ESTRATEGIAS GENÉRICAS Y CICLO DE VIDA

En cuanto a las estrategias genéricas, se propone la estrategia de diferenciación para ganar el mercado frente a la competencia. Se proyectan diferentes estrategias desde distintas perspectivas para que el consumidor pueda recibir la información y se logre llamar la atención que constituye ese plus en la sociedad como fuerza de marca.

En cuanto al ciclo de vida, se indica que el servicio de remodelación y reparaciones menores de Sweet Home se encuentra en la etapa de introducción, ya que la compañía está en

proceso de creación y necesita una inversión grande inicial. Se aplicará la estrategia de penetración de mercado mediante diferentes recursos o medios ATL, BTL y OTL para posicionar la marca como una nueva y fresca propuesta o alternativa, innovadora, económica y de calidad.

DESIGN THINKING

“Sweet Home” utiliza el enfoque de Design Thinking para la validación de la propuesta. Se realiza un análisis detallado de las necesidades y deseos de los clientes potenciales, se identifican los problemas y se proponen soluciones creativas e innovadoras para satisfacer las necesidades de los clientes. Se busca entender las emociones y motivaciones de los clientes para poder ofrecer soluciones personalizadas y adaptadas a sus necesidades. Además, se utiliza el Design Thinking para la creación de un plan de marketing que incluye estrategias ATL, BTL y OTL para posicionar la marca y diferenciarla de la competencia.

ESTUDIO DE MERCADO

Sweet Home se centra en proporcionar servicios integrales de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar para propietarios de viviendas, inquilinos, pequeñas empresas, comunidades residenciales y más en la ciudad de Guayaquil. El enfoque principal es brindar soluciones confiables y de alta calidad para resolver problemas relacionados con cualquier daño o emergencia dentro del hogar u oficina.

Propuesta de Valor:

Sweet Home se destaca por su enfoque en la seguridad, la calidad y la disponibilidad 24/7. Ofrece servicios con personal capacitado, garantizando un trabajo confiable y seguro.

Segmentos de Clientes:

El negocio se dirige a propietarios de viviendas, inquilinos, pequeñas empresas, comunidades residenciales y empresas inmobiliarias en Guayaquil. Estos segmentos tienen

diversas necesidades de mantenimiento y reparación en sus propiedades y requieren soluciones confiables y convenientes.

Relación con el Cliente:

La relación con el cliente se basa en la confianza y la satisfacción. Sweet Home se compromete a brindar un servicio excepcional y una experiencia positiva para sus clientes. Establece una comunicación fluida y atiende las necesidades y preocupaciones de los clientes de manera efectiva.

Recursos Clave:

Los recursos clave incluyen un equipo de técnicos capacitados, herramientas y equipos de alta calidad, alianzas estratégicas con proveedores y empresas inmobiliarias, una plataforma de gestión de servicios eficiente y una sólida estrategia de marketing.

Actividades Clave:

Las actividades clave abarcan desde la capacitación continua del personal, la gestión de solicitudes de servicio, la realización de reparaciones y mantenimiento en los hogares y locales comerciales, hasta la promoción y la construcción de relaciones con clientes.

El modelo de negocio de Sweet Home se basa en ofrecer servicios de mantenimiento y reparación del hogar de alta calidad, seguros y confiables, con una fuerte presencia en línea, atención a las necesidades del cliente y una estrategia de marketing efectiva para establecerse como líder en el sector en la ciudad de Guayaquil.

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Los resultados del producto mínimo viable evidenciaron que el público da valor a la seguridad y calidad del servicio, por lo que se propone destacar estas variables en el plan de marketing para tener un mayor posicionamiento de la propuesta de valor con los clientes. Por lo

tanto, se puede inferir que la seguridad y calidad del servicio son las principales variables que dan un resultado positivo a la validación de la propuesta.

PLAN DE MARKETING

El plan de marketing propuesto en "Sweet Home" tiene varios aportes importantes, entre ellos:

1. Posicionamiento de marca: El plan de marketing propone una estrategia clara de diferenciación y una propuesta agresiva de penetración de mercado y posicionamiento para generar una identidad reconocida en el área de acción.
2. Segmentación de mercado: Se identifican los segmentos de mercado más atractivos y se proponen estrategias específicas para cada uno de ellos.
3. Estrategias ATL, BTL y OTL: El plan de marketing incluye estrategias ATL (Above The Line), BTL (Below The Line) y OTL (Online) para llegar a los clientes potenciales de diferentes maneras y en diferentes canales.
4. Análisis de la competencia: Se realiza un análisis de la competencia para identificar las fortalezas y debilidades de los competidores y poder diferenciarse de ellos.
5. Medición de resultados: Se establecen indicadores de desempeño para medir los resultados de las estrategias de marketing y poder hacer ajustes en caso de ser necesario.

Los principales aportes del plan de marketing son el posicionamiento de marca, la segmentación de mercado, las estrategias ATL, BTL y OTL, el análisis de la competencia y la medición de resultados. Todo esto contribuye a la creación de una marca reconocida y atractiva para los clientes potenciales, lo que se traduce en un aumento de las ventas y la rentabilidad de la empresa

9. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE MODELO DE NEGOCIO

9.1 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO

Análisis de la Industria

“Sweet Home”, tus sueños a tu alcance, es un negocio creado para dar soluciones y aliviar las problemáticas del cliente en cuanto a planificar, dirigir y ejecutar mantenimiento preventivo, reparación y remodelación dentro del hogar, pensado en impulsar la economía popular y solidaria, generando empleo a dicho sector, como artesanos con vasta experiencia en la industria.

Sweet Home es un negocio especializado en brindar servicios de mantenimiento y reparación del hogar. Nuestra empresa se dedica a ofrecer soluciones confiables y eficientes para atender las necesidades de nuestros clientes en aspectos de emergencias en los hogares como mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar.

Nuestra tarea es proporcionar un servicio integral y de alta calidad que garantice la seguridad, comodidad y funcionalidad de las viviendas de nuestros clientes con precio justo las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Entendemos que el hogar es un lugar especial para cada persona, y nuestro compromiso es asegurar que se mantenga en óptimas condiciones con acabados de calidad y brindando la seguridad que todos buscamos para que puedan disfrutar de una vida tranquila y sin preocupaciones.

Contaremos con un equipo de técnicos altamente capacitados y experimentados en diversas áreas, lo que nos permitirá abordar una amplia gama de problemas y desafíos en el hogar. Desde la instalación o cambio de sistemas eléctricos y tuberías de agua potable hasta reparaciones de infraestructura y mantenimiento preventivo, estamos preparados para brindar soluciones duraderas, efectivas y de calidad.

En Sweet Home la seguridad y la calidad son nuestros pilares fundamentales, cumplimos con todas las normativas y regulaciones en relación al mantenimiento y reparación del hogar utilizando materiales y repuestos de alta calidad en cada trabajo que realizamos. Nuestro objetivo es superar las expectativas de nuestros clientes y proporcionar soluciones que contribuyan a su satisfacción a largo plazo, logrando que nos vuelvan a buscar por ser su primera opción y nos recomienden con sus amigos y familia, para nuevos trabajos.

Entendemos que los problemas en el hogar pueden surgir en cualquier momento, por lo que nos enorgullecemos de ofrecer un servicio disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Nuestros clientes pueden estar seguros de que siempre estaremos listos para atender cualquier emergencia y resolver sus problemas con prontitud.

En Sweet Home, también nos preocupamos por la confianza y seguridad de nuestros clientes. Por esta razón, todos nuestros técnicos son cuidadosamente seleccionados y capacitados para inspirar confianza en sus actos. También realizamos rigurosas verificaciones de antecedentes para garantizar la integridad de las personas que ingresan a los hogares de nuestros clientes.

9.2 IDENTIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA EN LA QUE SE DESENVOLVERÁ EL PROYECTO

La empresa Sweet Home se desarrollará en la industria de servicios de mantenimiento, reparación y remodelación del hogar. Esta industria se encarga de proporcionar soluciones técnicas para abordar problemas eléctricos, de fontanería y de infraestructura en las viviendas y propiedades residenciales.

Esta industria se caracteriza por brindar servicios especializados y personalizados para atender las necesidades de los clientes en sus hogares. Los negocios que operan en esta industria

pueden ofrecer una amplia gama de servicios, desde pequeñas reparaciones, mantenimiento preventivo, hasta proyectos de renovación y remodelación más complejos.

La industria de servicios de mantenimiento y reparación del hogar es esencial para la comodidad y seguridad de las viviendas, ya que ayuda a mantener en óptimas condiciones las instalaciones eléctricas, las tuberías de agua potable y la infraestructura general de los hogares. También desempeña un papel importante en la prevención de problemas futuros y en la mejora de la eficiencia energética de las viviendas.

El mercado objetivo de esta industria son los propietarios de viviendas, inquilinos, empresas inmobiliarias, comunidades residenciales y locales comerciales que necesitan servicios de mantenimiento y reparación para sus propiedades. La demanda de estos servicios es constante debido a la necesidad recurrente de resolver problemas y mantener en buen estado las propiedades.

La industria de servicios de mantenimiento y reparación del hogar es altamente competitiva, y el éxito de un negocio en este campo depende en gran medida de la calidad del servicio, la confiabilidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente. Las empresas exitosas en esta industria suelen enfocarse en la capacitación de su personal, la utilización de tecnologías modernas y la implementación de prácticas sostenibles para destacar en el mercado.

9.3 ANÁLISIS PEST DEL MACRO-ENTORNO RELEVANTE A LA INDUSTRIA

POLÍTICO

Las próximas elecciones en Ecuador pueden traer cambios en el liderazgo y la administración del país. La estabilidad política puede verse afectada por el resultado de las elecciones y por las decisiones políticas que el nuevo gobierno pueda tomar. Cambios en las políticas gubernamentales pueden impactar en la regulación y en el entorno de negocios.

El resultado de las elecciones puede influir en las políticas económicas adoptadas por el gobierno, incluyendo aspectos como impuestos, regulaciones comerciales y fiscales. Los cambios en estas políticas pueden afectar directamente a las empresas y a la inversión extranjera.

ECONÓMICO

Crecimiento económico: El nuevo gobierno que resulte de las elecciones podría tener un impacto en la dirección del crecimiento económico del país. Las políticas económicas y de inversión pueden afectar el clima de negocios y la confianza de los inversionistas.

Situación fiscal: Las decisiones fiscales del próximo gobierno pueden influir en la carga tributaria para las empresas y los individuos, lo que a su vez puede afectar la inversión y el consumo.

Situación laboral: Las políticas laborales que el nuevo gobierno adopte pueden tener efectos en los costos laborales, la regulación del empleo y la relación entre empleadores y trabajadores. Esto puede influir en la dinámica del mercado laboral y en los costos de las empresas.

SOCIAL

Constantes cambios en estilos arquitectónicas y remodelación de interiores marcadas por la influencia de tendencias.

Incremento del crecimiento de viviendas en 2023, debido a la colocación de créditos hipotecarios.

Inseguridad y delincuencia hacia la población en general y negocios o emprendimientos.

Migración actual que vive el país con posibilidad de inversión por remesas en temas de construcción y remodelación interior.

TECNOLÓGICO

Manejo de negocios a través de plataformas digitales, publicidad, entre otros.

Nuevas tendencias con relación a contacto con servicios manejados virtualmente.

Teletrabajo, que permite que las personas puedan realizar sus actividades desde casa, con lo cual tienen al alcance las herramientas digitales para contactar servicios online, a raíz de la pandemia Covid.

Accesibilidad a herramientas de construcción de última tecnología a bajo costo.

ECOLÓGICO

Incremento en la tendencia de opciones que fomentan el cuidado del medio ambiente, a través del uso de insumos y herramientas biodegradables, amigables con el medio ambiente.

Tendencia de impulso de compañías de triple impacto, las cuales además de buscar rentabilidad, también tienen como objetivo generar un impacto social, desarrollo económico, y sobre todo ambiental contribuyendo a la mitigación del cambio climático.

LEGAL

Contrato por obra cierta - Art 16:

Tipo de contrato para una determinada obra por una remuneración que comprende el valor total de la obra.

Contrato por destajo - Art 16:

Contrato cuando los trabajos se realicen por piezas, trozos y medidas de superficie, la remuneración se pacta por cada trabajo a realizar.

Contrato por tarea - Art 16:

Contrato en caso de emergencia, el trabajador se compromete a cumplir una tarea específica en un periodo de tiempo determinado.

Contrato de trabajo de grupo - Art 31:

Contrato cuando se requiera hacer un servicio múltiple, la remuneración será única para todo el grupo y tendrán derecho a sus remuneraciones según lo pactado.

Todos los contratos indicados son considerados de acuerdo con el margen de la ley y beneficios sociales. Se considera al artículo 118 del código del trabajo en caso si existiera incumplimiento del contrato.

De acuerdo con el análisis PESTEL realizado, hemos logrado determinar que el principal factor que podría afectar la comercialización y oferta de nuestro servicio es el factor social, en temas de seguridad y confianza; ya que enfrentamos actualmente un repunte en el tema delincriminal, lo que da como resultado un rechazo a lo desconocido o que invada la intimidad del domicilio y hogar.

Así mismo, en cuanto a la parte financiera, influenciada directamente por el tema político, nos afecta frente a la posición que adquieran las instituciones bancarias al otorgar financiamiento para capital de trabajo para emprendimientos. Como parte de la estrategia para afrontar estos factores, se trabajará en conjunto con la estrategia de marketing para poder establecer en el radar del grupo objetivo nuestros servicios confiables las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

9.4 ANÁLISIS 5 FUERZAS DE PORTER: EMPRESA SWEET HOME

El análisis de las 5 fuerzas de Porter es una herramienta útil para evaluar la competitividad de una industria y comprender las fuerzas que pueden afectar la rentabilidad y la posición competitiva de un negocio. A continuación, se realiza un análisis de las 5 fuerzas de Porter aplicadas al plan de negocios Sweet Home:

Rivalidad entre competidores existentes

En la industria de servicios de mantenimiento y reparación del hogar, la rivalidad entre competidores existentes puede ser alta, especialmente en áreas urbanas y con una amplia oferta de empresas que ofrecen servicios similares. La competencia puede basarse en factores como la calidad del servicio, el precio, la disponibilidad y la reputación. Sin embargo, Sweet Home puede diferenciarse mediante la calidad del servicio, la disponibilidad las 24 horas del día y la confianza que inspiran sus técnicos, lo que puede ayudar a reducir la intensidad de la rivalidad y a construir una base de clientes leales.

Amenaza de nuevos competidores

La amenaza de nuevos competidores puede ser moderada en la industria de servicios de mantenimiento y reparación del hogar, ya que la entrada al mercado puede requerir una inversión inicial significativa en equipos, capacitación y establecimiento de una marca confiable. Sin

embargo, si los costos de entrada son relativamente bajos en una ubicación específica, podrían surgir competidores locales. Para mitigar esta amenaza, Sweet Home debe enfocarse en construir una sólida reputación y relaciones a largo plazo con los clientes y que nos recomienden para crear lealtad hacia la marca.

Amenaza de productos o servicios sustitutos

La amenaza de productos o servicios sustitutos en esta industria puede ser moderada. Aunque es poco probable que los servicios de mantenimiento y reparación del hogar tengan sustitutos directos, los clientes pueden optar por realizar ellos mismos las reparaciones o contratar a técnicos independientes. Para abordar esta amenaza, Sweet Home debe comunicar claramente el valor agregado que ofrece su servicio en términos de calidad, seguridad y disponibilidad, para que los clientes prefieran contratarlos en lugar de realizar las reparaciones por sí mismos o buscar alternativas.

Poder de negociación de los clientes

El poder de negociación de los clientes en esta industria puede variar dependiendo del número de opciones disponibles y la oferta de empresas competidoras en una determinada área. Los clientes pueden tener un mayor poder de negociación si hay muchas empresas que ofrecen servicios similares y si el costo de cambiar de proveedor es bajo. Para mantener un poder de negociación favorable, Sweet Home se enfoca en ofrecer un servicio de alta calidad, satisfacer las necesidades específicas de los clientes y establecer relaciones sólidas basadas en la confianza y la satisfacción.

Sweet Home, para manejar adecuadamente el poder de negociación de los clientes, se consideran las siguientes estrategias:

Proporcionar un excelente servicio al cliente: Brindar un servicio de alta calidad, cumplir con las expectativas de los clientes y resolver sus problemas de manera eficiente puede generar una experiencia positiva. Los clientes satisfechos son más propensos a mantener relaciones a largo plazo y recomendar los servicios a otros.

Ofrecer soluciones personalizadas: Escuchar y comprender las necesidades específicas de cada cliente permitirá adaptar los servicios según sus necesidades. Esto puede generar una sensación de valor añadido y hacer que los clientes se sientan más satisfechos con la experiencia.

Mantener una comunicación abierta: Establecer una comunicación fluida y transparente con los clientes puede generar confianza y mostrarles que sus opiniones y sospechas son valoradas. Preguntar por su satisfacción y retroalimentación puede ayudar a mantenerlos comprometidos.

Crear programas de fidelización: Implementar programas de fidelización, descuentos para clientes recurrentes o paquetes de servicios que podrían incentivar a los clientes a seguir utilizando los servicios de Sweet Home en lugar de buscar alternativas.

Diferenciación a través de la calidad: Demostrar constantemente la calidad en los servicios ofrecidos puede crear una percepción de que los servicios de Sweet Home son únicos y superiores a los de la competencia. La calidad puede convertirse en un factor diferenciador que disminuya la disposición de los clientes a buscar otros proveedores.

Proporcionar educación y valor añadido: Brindar a los clientes información útil sobre cómo mantener sus hogares en buen estado puede generar confianza y lealtad. También se pueden ofrecer consejos sobre cómo realizar tareas de mantenimiento básico, lo que puede mejorar la relación con los clientes y reducir la percepción de que son fácilmente reemplazables.

Monitorear y anticiparse a las necesidades: Mantener registros de las interacciones y necesidades de los clientes puede permitir a Sweet Home anticiparse a posibles problemas y ofrecer soluciones proactivas antes de que se conviertan en situaciones críticas.

Programación y recordatorios: Ofrecer un servicio de recordatorios programados para las tareas de mantenimiento rutinario puede facilitar a los clientes el cuidado continuo de sus hogares. Esto puede aumentar la percepción del valor que Sweet Home aporta a su vida cotidiana.

El poder de negociación de los clientes puede ser gestionado mediante la implementación de estrategias que se centren en la satisfacción, la personalización, la calidad y la comunicación. Al construir relaciones sólidas y significativas con los clientes, Sweet Home puede reducir la disposición de los clientes a buscar alternativas y aumentar la fidelidad hacia sus servicios.

Poder de negociación de los proveedores

En la industria de servicios de mantenimiento y reparación del hogar, los proveedores pueden incluir proveedores de materiales y equipos necesarios para realizar las reparaciones. El poder de negociación de los proveedores puede ser moderado, ya que existen múltiples opciones de proveedores y los costos de cambiar de proveedor pueden no ser significativos. Sin embargo, Sweet Home puede negociar acuerdos con proveedores claves para obtener precios competitivos y asegurar el acceso a los materiales y equipos de alta calidad necesarios para brindar un servicio de excelencia.

En conclusión, el análisis de las 5 fuerzas de Porter aplicado al plan de negocios Sweet Home muestra que, aunque la industria puede ser competitiva, Sweet Home tiene la oportunidad de diferenciarse y destacar a través de su enfoque en la calidad del servicio, la confianza del cliente, la disponibilidad 24/7 y la seguridad requerida. Además, estableciendo relaciones sólidas

con los clientes y proveedores, Sweet Home puede reducir las amenazas de nuevos competidores y productos sustitutos, y fortalecer su posición competitiva en el mercado.

9.5 ESTRATEGIAS GENÉRICAS Y CICLO DE VIDA

Análisis FODA

FODA herramienta que nos permite visualizar el cuadro de la situación actual de una empresa u organización, de un proyecto en particular, etc. De manera que, se puede obtener un diagnóstico que permitirá tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Fortaleza

Amplia gama de servicios: La empresa ofrece un servicio integral de mantenimiento preventivo y reparación del hogar, abarcando problemas eléctricos, tuberías de agua potable y reparaciones en la infraestructura. Esta diversidad de servicios permitirá satisfacer diversas necesidades de los clientes y generar ingresos recurrentes.

Enfoque en la seguridad y calidad: La empresa prioriza la seguridad en todas las actividades realizadas en los hogares de los clientes y garantiza la calidad en los servicios ofrecidos. Este enfoque generará confianza y lealtad en los clientes.

Disponibilidad 24/7: La disponibilidad constante para atender emergencias en los hogares es una ventaja competitiva significativa. Esto permitirá diferenciarse de la competencia y posicionarse como la primera opción confiable en situaciones de urgencia.

Enfoque en la satisfacción del cliente: El compromiso con la satisfacción del cliente se refleja en la escucha activa, atención a sus necesidades y recopilación de sus comentarios. Esto permitirá construir relaciones sólidas y fidelizar a los clientes para que también nos recomienden a sus familiares y conocidos.

Capacitación del personal: El énfasis en la capacitación continua del personal garantizando que estén actualizados con las últimas normativas y tecnologías del sector. Esto mejorará la calidad de los servicios y brindará confianza a los clientes a más de brindar un ambiente de seguridad durante el trabajo realizado.

Debilidades (D):

Competencia en el mercado: El sector de mantenimiento y reparación del hogar puede ser altamente competitivo. La empresa deberá diferenciarse mediante su propuesta de valor y calidad del servicio para destacar en el mercado.

Recién establecida: Al ser una empresa nueva, puede enfrentar desafíos en la construcción de su reputación y en la captación de clientes en un mercado ya establecido.

Dependencia de aliados: La empresa dependerá de alianzas con profesionales y ferreterías para brindar servicios. La confiabilidad de estos aliados será fundamental para el éxito del negocio.

Oportunidades (O):

Demanda creciente: El crecimiento de la ciudad de Guayaquil y el desarrollo de nuevas propiedades generan una demanda continua de servicios de mantenimiento y reparación del hogar. La empresa puede aprovechar esta oportunidad para aumentar su base de clientes.

Alianzas estratégicas: Establecer alianzas con empresas inmobiliarias, aseguradoras u otros actores clave puede proporcionar una fuente constante de clientes potenciales y oportunidades de negocio.

Tecnología en expansión: La adopción de tecnología en el sector de mantenimiento del hogar está en crecimiento. La empresa puede incorporar herramientas digitales para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Amenazas (A):

Cambios en la economía: La economía en la ciudad puede fluctuar, lo que podría afectar la disposición de los clientes para invertir en servicios de mantenimiento y reparación del hogar.

Nuevos competidores: La entrada de nuevos competidores en el mercado puede aumentar la competencia y afectar la participación de mercado de la empresa.

Cambios normativos: Cambios en las regulaciones y normativas relacionadas con el mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar pueden afectar las operaciones y costos del negocio, a más de que se deben obtener los permisos para cada remodelación de los hogares y se debe cumplir las diferentes leyes laborales para la contratación del personal de la compañía.

En conclusión, el análisis FODA muestra que el plan de negocios tiene sólidas fortalezas que le permitirán destacar en el mercado, pero también enfrenta desafíos y amenazas que requerirán estrategias adecuadas para superarlos. Las oportunidades presentes en el crecimiento del mercado y la posibilidad de establecer alianzas estratégicas son áreas clave para el éxito del negocio. Al considerar estos factores y desarrollar estrategias para abordar las debilidades y amenazas, la empresa puede posicionarse de manera favorable en el mercado de mantenimiento y reparación del hogar en Guayaquil.

9.6 ESTRATEGIAS GENÉRICAS

Diferenciación

Los diferenciadores son fundamentales para destacar en la industria de servicios de mantenimiento, reparación y remodelación del hogar. Cada uno de estos elementos es un componente clave para construir una ventaja competitiva sólida y atraer a los clientes. Aquí hay algunas formas específicas en las que vamos a enfocarnos en cada diferenciador:

Rapidez:

- Ofreceremos un servicio de respuesta rápida a las solicitudes de los clientes, especialmente en situaciones de emergencia.
- Estableceremos tiempos de atención y resolución claros para cada tipo de servicio.
- Utilizaremos sistemas de programación eficientes para asegurarnos que los técnicos lleguen a tiempo a las citas.
- Atención 24/7, en caso de emergencias.

Calidad:

- Enfocarnos en la calidad de los materiales y productos que utilizaremos en los mantenimientos preventivos, reparaciones y remodelaciones.
- Capacitar a nuestros técnicos para asegurarnos de que tendrán el conocimiento necesario para realizar trabajos de alta calidad.
- Ofrecer garantías de satisfacción que respalden la calidad de nuestros servicios.

Experiencia:

- Resaltar la experiencia y el conocimiento de nuestros técnicos en diversas áreas de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación.
- Compartir historias de éxito y testimonios de clientes satisfechos para respaldar nuestra experiencia.
- Asesoramiento experto a los clientes sobre cómo mantener sus hogares en buen estado.

Seguridad:

- Hacer detalles en las medidas de seguridad que siguen tus técnicas durante los trabajos en los hogares de los clientes.
- Describir las certificaciones y formaciones en seguridad que reciben nuestros empleados.
- Brindar información sobre cómo Sweet Home se preocupa por la seguridad de los hogares y las familias.

Precio Justo:

- Ofrece una estructura de precios transparentes y competitivos para cada uno de los servicios que se brinda.
- Destacar el valor que los clientes obtienen al elegir nuestros servicios en relación con el precio.
- Comparar nuestros precios con los de la competencia para demostrar que estás ofreciendo una relación calidad-precio favorable.

Ciclo de Vida del Negocio:

El ciclo de vida del negocio se refiere a las diferentes etapas que atraviesa un negocio desde su concepción hasta su declive o renovación. Las etapas del ciclo de vida son:

Introducción:

En esta etapa, Sweet Home se encuentra en la fase inicial del negocio, donde se están desarrollando y lanzando los servicios al mercado. La empresa necesita invertir en marketing y promoción para dar a conocer su marca y atraer a los primeros clientes. La rentabilidad puede ser baja en esta etapa debido a los altos costos iniciales, pero es crucial establecer una base sólida de clientes y construir una reputación positiva.

Primera Fase

Lanzamiento; Al iniciar nuestras actividades lo primero que haremos es darnos a conocer en el mercado, hacer una estrategia para que nuestros servicios lleguen a nuestros clientes de una manera rápida y segmentada, por lo que utilizaremos publicidad agresiva, nos podrán encontrar en redes sociales, banner en páginas especializadas, como materiales de construcción, tendremos videos en línea, e-mail de marketing y publicidad SEO.

Segunda Fase

Desarrollo; Al considerar que nuestro servicio a alcanzado la etapa de madurez, nuestro objetivo es que nuestros puntos de venta e información se posicionan en lugares estratégicos, como:

Puntos de venta e información:

- Rompe tráfico y volantes en ferreterías.
- Marketing Directo en grupos de WhatsApp y redes de Agentes Inmobiliarios.

- Convenios con aliados estratégicos para hacer presencia en sus páginas Web, e-mail marketing, promociones, descuentos especiales. (Ferreterías, Bases de datos, Redes sociales)

Tercera Fase

Madurez: En esta etapa se espera que la empresa se encuentre bien consolidada y estable financieramente, para lo que contaremos con centros de despacho y almacenamientos de repuestos y herramientas, por diferentes puntos de la ciudad de Guayaquil, Samborondón y Durán., aseguraremos un tiempo de respuesta más rápido a nuestros clientes.

Justificación de la estrategia seleccionada.

Ciertamente, la elección de los diferenciadores de rapidez, calidad, experiencia, seguridad y precio justo puede tener un impacto significativo en el éxito y la competitividad de Sweet Home en la industria de servicios de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar. A continuación, justificaré cada uno de estos diferenciadores:

Rapidez:

En un mundo donde la comodidad y la eficiencia son valoradas, la rapidez se convierte en un diferenciador esencial. Los clientes a menudo buscan soluciones inmediatas a sus problemas de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación en el hogar. Si Sweet Home puede garantizar una respuesta y atención rápida a las solicitudes de los clientes, se ganará su confianza y lealtad. La capacidad de atender emergencias con prontitud y resolver problemas de manera eficiente puede establecer a Sweet Home como la opción preferida en situaciones de urgencia.

Calidad:

La calidad es fundamental en la industria de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar, ya que los clientes desean soluciones duraderas y confiables. Al

enfocarse en la calidad de los materiales, la mano de obra y la ejecución del servicio, Sweet Home puede crear una reputación sólida y generar confianza en los clientes. La calidad no solo se traduce en la satisfacción del cliente, sino que también contribuye a la durabilidad de las reparaciones, minimizando futuros problemas y mejorando la percepción de la marca.

Experiencia:

La experiencia de nuestros técnicos y el personal de Sweet Home puede ser un diferenciador clave en un mercado donde la habilidad y el conocimiento son esenciales. Los clientes desean sentirse seguros al confiar en expertos para realizar mantenimiento preventivo, reparaciones y mejoras en sus hogares. La experiencia demuestra la capacidad de abordar una variedad de problemas de manera efectiva y eficiente, lo que crea una sensación de confiabilidad y credibilidad en los servicios de Sweet Home.

Seguridad:

La seguridad es un aspecto crítico en los servicios de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar, ya que implica la entrada y el trabajo en propiedades privadas. Los clientes buscan confianza en que los técnicos que ingresan a sus hogares son confiables y respetarán su privacidad y seguridad. Si Sweet Home puede demostrar rigurosos procesos de selección de personal, capacitación en seguridad y medidas de precaución, puede ganar la confianza de los clientes y diferenciarse de aquellos que no priorizan este aspecto.

Precio Justo:

En un mercado competitivo, el precio sigue siendo una consideración importante para los clientes. La estrategia de ofrecer un precio justo se alinea con la búsqueda de valor por parte de los consumidores. Al brindar una estructura de precios transparentes y competitiva, Sweet Home puede ganarse la confianza de los clientes al demostrar que están obteniendo un servicio de alta

calidad a un costo razonable. Esta estrategia es fundamental para mantener una base de clientes leales a largo plazo.

La combinación de estos diferenciadores crea una propuesta de valor completa y atractiva para Sweet Home. La rapidez, calidad, experiencia, seguridad y precio justo trabajan juntos para abordar las necesidades de los clientes, proponer a la empresa como una opción confiable y preferida en el mercado. Estos diferenciadores no solo influyen en la elección del cliente, sino que también contribuyen a construir una reputación sólida ya fomentar relaciones duraderas con los clientes.

10. CONCLUSIONES:

El análisis detallado del negocio Sweet Home, centrado en la prestación de servicios de mantenimiento, reparación y remodelación del hogar, revela un proyecto sólido con el potencial de abordar necesidades específicas en un mercado en crecimiento. A través de este análisis, se han explorado aspectos esenciales que contribuyen a la comprensión y planificación efectiva del negocio:

Descripción del Negocio: Sweet Home se presenta como un negocio que busca resolver los problemas de sus clientes en relación con el mantenimiento y reparación del hogar, mediante la oferta de servicios integrales y de alta calidad. La empresa se enfoca en la seguridad, confiabilidad y satisfacción del cliente, con un equipo de técnicos altamente capacitados y experimentados.

Identificación de la Industria: Sweet Home opera en la industria de servicios de mantenimiento, reparación y remodelación del hogar. Esta industria es vital para mantener la comodidad, seguridad y funcionalidad de las viviendas, y su crecimiento está respaldado por la demanda constante de servicios de alta calidad por parte de propietarios de viviendas, inquilinos y otros actores en el mercado.

Análisis PESTEL: El análisis del entorno macroeconómico revela una serie de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que afectarán el negocio. La estabilidad política, las tasas de interés, los cambios en las preferencias de los consumidores y las regulaciones gubernamentales son solo algunas de las variables a considerar en la toma de decisiones y la estrategia empresarial.

Análisis de las 5 Fuerzas de Porter: Este análisis proporciona una comprensión profunda de la competitividad de la industria y cómo las fuerzas externas pueden afectar la posición de

Sweet Home. Identificar la rivalidad entre competidores, las amenazas de nuevos entrantes y productos sustitutos, el poder de negociación de los clientes y proveedores, ayuda a planificar estrategias que aprovechen las fortalezas y mitigar las debilidades.

Estrategias Genéricas y Ciclo de Vida del Negocio: La estrategia de diferenciación se destaca como una opción valiosa para Sweet Home, permitiendo que la empresa se distinga a través de la calidad del servicio, la confiabilidad y la seguridad. Esta estrategia se alinea con el enfoque de la empresa en la satisfacción del cliente y su capacidad para proporcionar soluciones únicas en un mercado competitivo. Además, se reconoce el ciclo de vida del negocio y la necesidad de invertir en la construcción de una base sólida de clientes y una reputación positiva desde el principio.

Sweet Home se presenta como un negocio con un propósito claro y orientado a satisfacer necesidades esenciales en el mercado de servicios de mantenimiento y reparación del hogar. La combinación de un enfoque en la calidad, seguridad y satisfacción del cliente, junto con la estrategia de diferenciación, posiciona a la empresa de manera favorable en una industria competitiva y en constante evolución. Con una ejecución cuidadosa y una adaptación continua a las condiciones cambiantes del entorno, Sweet Home tiene el potencial de crecer, prosperar y convertirse en una opción preferida para los propietarios de viviendas en la ciudad de Guayaquil y más allá.

RECOMENDACIONES:

Basado en el análisis exhaustivo del negocio Sweet Home y su entorno, aquí hay algunas recomendaciones clave para el éxito y crecimiento sostenible del negocio:

Fortaleceremos la Marca y Visibilidad en Línea: Invirtiendo en la construcción de una marca sólida y reconocible en el mercado. Desarrollando un logotipo y una identidad visual

atractiva que refleje la calidad y profesionalismo de nuestros servicios. Además, creemos y mantendremos una presencia en línea efectiva a través de un sitio web profesional, perfiles en redes sociales y plataformas de reseñas. Esto ayudará a establecer confianza con los clientes y atraer nuevos prospectos.

Promoción Inicial: Impulsaremos el conocimiento del negocio en la etapa inicial, consideraremos ofrecer promociones y descuentos especiales a los primeros clientes. Esto podría generar un boca a boca positivo y atraer a más personas interesadas en probar nuestros servicios.

Desarrollo de Alianzas Estratégicas: Estableceremos relaciones colaborativas con empresas inmobiliarias, compañías de seguros y otros factores relacionados en la industria. Esto podría generar un flujo constante de referencias y clientes potenciales que buscan servicios de mantenimiento y reparación confiables.

Capacitación Continua: Nos aseguraremos de que nuestros técnicos estén actualizados con las últimas normativas y técnicas en la industria. La capacitación continua garantizará que el equipo tenga las habilidades necesarias para brindar servicios de alta calidad y se adapte a las tecnologías emergentes.

Monitoreo de la Competencia: Mantendremos un ojo en los competidores directos e indirectos. Observaremos cómo están promocionando sus servicios, qué tácticas de marketing están utilizando y qué comentarios reciben de los clientes. Esto permitirá ajustar nuestras propias estrategias para mantenernos competitivos.

Sistema de Gestión de Calidad: Implementaremos un sistema de gestión de calidad interno que asegure la consistencia y eficiencia de nuestros servicios. Esto incluye procesos estandarizados, inspección regular y recopilación de comentarios de los clientes para la mejora continua.

Feedback y Mejora Continua: Estableceremos una comunicación abierta con nuestros clientes. Solicitaremos sus comentarios después de cada servicio y utilizaremos esta información para hacer ajustes y mejoras en nuestras ofertas. Esto demostrará que valoramos sus opiniones y estamos comprometidos con su satisfacción.

Innovación Tecnológica: Nos mantendremos al tanto de las tendencias tecnológicas en la industria, implementando herramientas digitales móviles como aplicaciones para reservas y seguimiento, sistemas de gestión de trabajo en línea y comunicación directa con los técnicos esto mejorará la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

Servicio al Cliente Excepcional: Nos enfocaremos en brindar un servicio al cliente excepcional en cada interacción, atención amigable, profesional y rápida puede marcar la diferencia en la percepción de nuestros clientes sobre la calidad de nuestros servicios.

Evaluación de Resultados y Adaptación: Estableceremos indicadores claves de rendimiento (KPI) para medir el éxito de nuestro negocio, como la tasa de satisfacción del cliente, el número de referencias y la retención de clientes. Evaluaremos periódicamente estos resultados y adaptaremos la estrategia según sea necesario para alcanzar nuestros objetivos.

REFLEXIÓN:

El análisis exhaustivo del negocio Sweet Home y su entorno me ha proporcionado una visión profunda y enriquecedora sobre los aspectos esenciales a considerar al emprender en la industria de servicios de mantenimiento y reparación del hogar. A través de este proceso, obtuve valiosas lecciones y reflexiones que son necesarias no solo a Sweet Home, sino también a otros emprendimientos y situaciones en la vida:

Importancia de la Planificación Detallada: El éxito de un negocio no ocurre por casualidad. La planificación detallada, desde la definición del negocio hasta la estrategia de

marketing y operaciones, es crucial para establecer una base sólida y tomar decisiones informadas.

Conocimiento del Entorno y Tendencias: Un análisis PESTEL y el modelo de las 5 Fuerzas de Porter revelan la influencia que el entorno tiene en el éxito del negocio. Estar al tanto de las tendencias políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ambientales y legales, así como comprender la dinámica competitiva, es fundamental para tomar decisiones acertadas.

Diferenciación y Propuesta de Valor: La estrategia de diferenciación se destaca como una forma efectiva de destacar en un mercado competitivo. Crear una propuesta de valor única y atractiva, basada en la calidad, seguridad y satisfacción del cliente, es esencial para establecer una ventaja competitiva sostenible.

Enfoque en el cliente: El cliente es el centro de cualquier negocio exitoso. Escuchar activamente sus necesidades, preocupaciones y comentarios, y adaptar sus servicios en consecuencia, es clave para construir relaciones sólidas y leales.

Adaptabilidad y Evolución: El entorno empresarial está en constante cambio. La capacidad de adaptarse a las nuevas tecnologías, tendencias del mercado y cambios regulatorios es crucial para mantener la relevancia y la competitividad.

Colaboración y alianzas estratégicas: Establecer relaciones sólidas con otros actores en la industria puede generar oportunidades de crecimiento y referencias valiosas. La colaboración puede ser un catalizador para el éxito.

Importancia de la Marca y Reputación: Construir y mantener una marca sólida y una reputación positiva lleva tiempo y esfuerzo, pero es fundamental para establecer confianza y lealtad en los clientes.

Medición y Mejora Continua: Establecer indicadores de rendimiento y realizar evaluaciones periódicas permite identificar áreas de mejora y asegurarse de que el negocio siga en el camino correcto.

Innovación Tecnológica: La adopción de tecnología puede mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Mantenerse al tanto de las últimas herramientas y aplicaciones relevantes para el negocio puede marcar una gran diferencia.

Pasión y Persistencia: La pasión por el negocio y la persistencia en la búsqueda de la excelencia son motores esenciales para superar los desafíos y alcanzar el éxito a largo plazo.

Este análisis me ha permitido aplicar conceptos clave de estrategia empresarial en un contexto práctico y me ha proporcionado una visión más profunda sobre cómo abordar el desarrollo y crecimiento de un negocio desde cero. Estas lecciones y reflexiones serán valiosas a medida que continúe aprendiendo y explorando el mundo del emprendimiento y los negocios.