



UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO

UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIO
“SWEET HOME”

ESTUDIO DE MERCADO

Elaborado por:

HERRERA VERA MARCOS DAVID

Tutoría por: Laura Guerrero C

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

Agosto, 2023

2. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Herrera Vera Marcos David** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el autor del trabajo de titulación “Modelo de Negocio Sweet Home: Estudio de Mercado”, 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 **Alvarado Telcan Ángel Enrique, Franco Sánchez Geraldine Katherine, Mendoza Peralta Wilson Orlando y Rodríguez Mariscal Diana Estefanía.**

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.



Herrera Vera Marcos David

0918461039

Declaro que

Yo, **Herrera Vera Marcos David** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio Sweet Home: Estudio de Mercado**” 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.

Así mismo, 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.



Herrera Vera Marcos David

0918461039

3. 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.

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 Ángel 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.

4. PALABRAS CLAVE

Remodelación, Reparación, Construcción, Hogar, Personal calificado.

5. 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.

6. ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE

2. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	1
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	1
3. RESUMEN EJECUTIVO	3
4. PALABRAS CLAVE	4
6. ÍNDICE DE CONTENIDO	5
7. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	7
Antecedentes	7
Justificación	8
8. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
9. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO	11
ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA	11
ESTRATEGIAS GENÉRICAS Y CICLO DE VIDA	12
DESIGN THINKING	12
ESTUDIO DE MERCADO	12
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	14
PLAN DE MARKETING	14
10.- Estudio de Mercado	15
ANÁLISIS INTERNO DE LA EMPRESA	16
Recursos Humanos:	16
Procesos Operativos:	16
Calidad del Servicio:	16
Gestión Financiera:	16
Tecnología y Recursos Materiales:	17
Cultura Organizacional:	17
Estrategia de Marketing:	17
Cumplimiento Normativo y Legal:	17
Logotipo de la Empresa	17
Servicio:	18
Eficacia:	19

Eficiencia:	20
Disponibilidad:	20
Confiable:	20
Clientes:	20
Proveedores:	20
MISIÓN	20
VISIÓN	21
10.1.- Investigación de mercado	21
10.1.1.- Objetivo General	21
10.1.2.- Objetivos Específicos	22
10.1.3.- Población	22
10.1.4.- Muestra	23
10.1.5.- Diseño de la Investigación	23
10.1.5.1.- Objetivo de la investigación	23
10.1.5.2.- Metodología de investigación	24
Revisión de la literatura:	24
Entrevistas con profesionales del tema:	24
Encuesta a clientes:	24
Análisis de datos:	25
Informe de resultados:	25
10.1.5.3.- Consideraciones éticas	25
10.1.5.4.- Cronograma	25
10.1.5.5.- Presupuesto	26
10.1.6.- Desarrollo de Técnicas de Investigación (Encuestas, Entrevistas a profundidad, Grupos focales)	26
10.1.7.- Resultados de la investigación	28
10.2.- Análisis	30
10.2.1.- Mercado Objetivo y Potencial	31
10.2.1.1.- Propietarios de viviendas:	31
10.2.1.2.- Inquilinos:	31
10.2.1.3.- Pequeñas empresas y locales comerciales:	32
10.2.1.4.- Empresas de bienes raíces:	32
10.2.1.5.- Comunidades y conjuntos residenciales:	32
10.2.2.- Mapa de la competencia	33
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y REFLEXIÓN.	34
Conclusiones:	34
Recomendaciones:	35

7. 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.

8. 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 seguro, 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.
- 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.

9. 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

10.- Estudio de Mercado

La investigación de mercado va a indicar si las características y especificaciones del servicio o producto corresponden a las que desea comprar el cliente.

El estudio de mercado es un proceso coherente de recolección y análisis de datos e información respecto a la demanda y oferta, el objetivo top es conocer de manera empírica la existencia real de clientes a quienes proponer el servicio, su capacidad de pago para los precios propuestos y verificar la demanda con una proyección de ventas a 5 años.

Este estudio se utiliza para descubrir que parte de la población estaría dispuesta a comprar un producto o servicio, esto en base a diferentes variables como el género, la edad, ubicación y nivel socio económico.

ANÁLISIS INTERNO DE LA EMPRESA

Recursos Humanos:

Evaluaremos la capacitación, experiencia y habilidades de los colaboradores de la empresa mediante los distintos test de habilidades y conocimientos existentes. Es importante asegurarnos de que el personal esté adecuadamente calificado mediante la investigación de su historial para comprobar su honestidad y valores para realizar los servicios ofrecidos y que estén en constante formación para estar al día con las últimas tendencias y normativas.

Procesos Operativos:

Revisaremos la eficiencia de los procesos operativos de la empresa, desde la recepción de solicitudes de servicio hasta la ejecución y finalización de los trabajos. Identificando posibles áreas de mejora para optimizar el flujo de trabajo y la entrega de servicios.

Calidad del Servicio:

Analizar la satisfacción del cliente a través de encuestas y comentarios. Identificaremos fortalezas y debilidades del servicio para mantener altos estándares de calidad y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Gestión Financiera:

Realizaremos un análisis de la salud financiera de la empresa, revisando ingresos, costos y márgenes de ganancia. Evaluaremos la rentabilidad de los servicios ofrecidos y aseguraremos que los precios sean competitivos y justos.

Tecnología y Recursos Materiales:

Revisaremos la infraestructura tecnológica y los equipos utilizados para brindar los servicios. Asegurándonos de que la empresa cuente con las herramientas y recursos adecuados para realizar las tareas de manera eficiente.

Cultura Organizacional:

Evaluaremos el ambiente de trabajo y la cultura interna de la empresa. Una cultura sólida y un equipo motivado contribuirán a la excelencia en el servicio al cliente y al rendimiento general de la empresa.

Estrategia de Marketing:

Analizaremos las estrategias de marketing utilizadas para atraer clientes y mantener una base sólida de clientes leales. Evaluaremos la efectividad de las campañas de marketing y la presencia de la empresa en línea y en redes sociales.

Cumplimiento Normativo y Legal:

Nos aseguraremos de que la empresa cumpla con todas las normativas y regulaciones relacionadas con el mantenimiento y reparación del hogar, así como con los aspectos laborales y de seguridad.

Logotipo de la Empresa



Color rojo: El uso del color rojo en el texto del logo puede evocar emociones como pasión, energía y calidez. El rojo es un color llamativo y poderoso que puede captar la atención de los espectadores y transmitir una sensación de confianza y seguridad.

Tipografía "Sweet Home": El texto está escrito con la tipografía Arial, es un estilo de fuente que puede ser amigable y acogedor, lo que refuerza la idea de un lugar hogareño y confortable. La elección de las palabras "Sweet Home" sugiere que el servicio o negocio está relacionado con el hogar y que se trata de brindar una experiencia dulce y agradable a sus clientes.

Isotipo en forma de un tornillo visto desde arriba: La figura de la parte superior de un tornillo, con su forma distintiva y reconocible, aporta un elemento visual interesante al logo. Puede simbolizar la idea de que "Sweet Home" ofrece soluciones sólidas y confiables para las necesidades del hogar. Además, al representar una parte esencial en la construcción, reparación y mantenimiento de objetos, el tornillo también sugiere que el servicio se enfoca en la mejora y el cuidado del hogar.

El slogan "Tus sueños a tu alcance" transmite un mensaje poderoso y alentador que busca inspirar a las personas la confianza de que podemos ayudarles a cumplir sus objetivos y aspiraciones para la comodidad de sus hogares.

En conjunto, el logo de "Sweet Home" con el color rojo, la tipografía amigable, el isotipo del tornillo y su slogan, comunica la idea de un servicio confiable y hogareño, que ofrece soluciones sólidas para los clientes en la comodidad de sus hogares. La combinación del color y la forma asegura que el logo sea distintivo y memorable, lo que es esencial para destacar en un mercado competitivo.

Servicio:

La propuesta es brindar a nuestros clientes un servicio de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar como:

Tipos de daños Eléctricos:

- Ausencia de mantenimiento a las instalaciones eléctricas.
- Instalaciones eléctricas deterioradas por el tiempo.

- Cableado defectuoso, desprotegido o roto.
- Montajes eléctricos fuera de la normativa vigente.
- Falta de registro de actuación, herramientas de protección y señalización correcta
- Manipulación por desconocimiento de las tomas de corriente.
- Uso indebido de los elementos de protección
- Líneas de alto voltaje.
- Instalación de puntos eléctricos.
- Instalación de focos y luminarias.
- Instalación de ventiladores.

Tipos de daños en tuberías de agua potable:

- Instalación o cambio de inodoro, lavabo, duchas o tinas de baño.
- Instalación o cambio de líneas y llaves de servicio de agua.
- Construcción o limpieza de cajas de control de aguas residuales.
- Limpieza de cisternas.

Tipos de daños en la infraestructura:

- Arreglo de paredes fisuradas o agrietadas.
- Arreglo o cambio de manijas de puertas.
- Cambio de vidrios de ventanas rotas.
- Arreglo de cielos rasos.
- Tapar huecos de aires acondicionados.
- Hacer boquetes para ventanas y puertas.

A un costo accesible sin perder de vista la calidad, pero por sobre todo que se sienta seguridad al permitir el ingreso de nuestro personal a sus hogares.

Por lo cual nuestros colaboradores deben cumplir con ciertos parámetros:

Eficacia:

Cumplir con la tarea encomendada en el tiempo indicado.

Eficiencia:

Cuidar los recursos del cliente y la compañía.

Disponibilidad:

Estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Confiable:

Inspirar confianza y seguridad en sus actos, para seguridad de nuestros clientes podrán contar con un doble check de seguridad ya que enviaremos los datos y fotografía del personal que se acercará a su domicilio y a su vez el presentará su credencial con código QR para verificación de su información.

Área de personal:

Es la encargada de planificar y ejecutar y evaluar la actividad del personal requerido para la ejecución de los trabajos encomendados.

Clientes:

Nuestros clientes son personas a cargo del hogar que no disponen del tiempo ni el conocimiento para realizar mantenimiento o reparaciones de sus hogares y que requieren sentirse seguras con el personal que realizará dichos trabajos.

Proveedores:

Como proveedores contaremos con alianzas y acuerdos con centros de ferreterías como Disensa, Ferrisariato, Kywi y un grupo selecto de profesionales en actividades como Electricidad, Fontanería, Carpintería, Cerrajería, Albañilería, Aluminio y Vidrio.

MISIÓN

Proporcionar a nuestros clientes un servicio integral de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar que garantice la seguridad, comodidad y funcionalidad de sus viviendas. Nos comprometemos a resolver de manera eficiente y

confiable los problemas en tu hogar u oficina, brindando soluciones duraderas y de calidad a un costo accesible. Nuestro objetivo es ser el aliado confiable al que nuestros clientes acudan para mantener sus hogares en óptimas condiciones, ofreciendo un servicio disponible las 24 / 7, para atender cualquier emergencia.

VISIÓN

Convertirnos en líderes reconocidos en el sector de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar, destacando por nuestra excelencia en el servicio al cliente y por la confiabilidad de nuestras soluciones. Aspiramos a ser un referente en el mercado por nuestro compromiso con la calidad, la seguridad y la eficiencia en cada trabajo que realizamos. Además, queremos mantenernos a la vanguardia de las últimas tecnologías y mejores prácticas, para ofrecer soluciones innovadoras y sostenibles que satisfagan las necesidades cambiantes de nuestros clientes y el medio ambiente. Con una plantilla de colaboradores altamente capacitados y motivados, seguir creciendo como empresa, siempre enfocados en la satisfacción del cliente y en contribuir al bienestar de los hogares que atendemos.

10.1.- Investigación de mercado

La investigación de mercado tiene como objetivo analizar la demanda, la competencia y las oportunidades de mercado para el producto de "Sweet Home". Este producto es un servicio de mantenimiento preventivo, reparación y reconstrucción para hogares. A través de encuestas, análisis competitivo y evaluación de tendencias, se busca comprender el potencial de mercado y las estrategias claves para el éxito del producto.

10.1.1.- 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 la primera opción de servicios para el mantenimiento y reparación del hogar, ofreciendo soluciones integrales que generen confianza y satisfacción en nuestros clientes.

10.1.2.- 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 seguro, 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.

10.1.3.- Población

Será dirigido para los hogares y familias de estrato social medio, medio alto y alto de la ciudad de Guayaquil.

10.1.4.- Muestra

Una muestra se refiere a un subconjunto seleccionado de una población más grande con el propósito de realizar inferencias o análisis sobre la población en su totalidad. En muchos casos, es impracticable o costoso analizar toda la población, por lo que se recoge una muestra representativa para obtener conclusiones y estimaciones sobre las características de la población en su conjunto.

CIUDAD GUAYAQUIL		DATOS	Parámetro	Valor
Habitantes		2.644.891	N	176.762
Hogares		670.990	Z (95%)	1,96
% de Villas		73,38%	p	80%
Numero de Villas		492.372	q	20%
% Estratificación de Nivel Socio Económico Medio, Medio Alto y Alto		35,90%	e	3,0%
		176.762		

Fuente INEC

Fórmula de Población finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Muestra

$$n = 383$$

10.1.5.- Diseño de la Investigación

10.1.5.1.- Objetivo de la investigación

El objetivo de esta investigación es analizar la percepción de los clientes sobre la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas que brindan el servicio de Handyman, así como encontrar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

10.1.5.2.- Metodología de investigación

Se utilizó una metodología mixta, combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión completa y precisa de la percepción de los clientes. A continuación, se describen los pasos y técnicas que se seguirán:

Revisión de la literatura:

Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre empresas de servicios similares y estudios relacionados a daños frecuentes en los hogares para obtener un marco teórico sólido y establecer un punto de referencia para la investigación.

Entrevistas con profesionales del tema:

Se realizaron entrevistas a profundidad con un grupo seleccionado de expertos Handyman que brindan el servicio de manera informal para comprender sus opiniones, experiencias y expectativas sobre los servicios brindados y necesidades laborales. Estas entrevistas se realizaron de forma presencial y a través de videoconferencia, según la disponibilidad de los participantes.

Encuesta a clientes:

Se elaboró una encuesta estructurada, pese a que el cálculo de la muestra arrojó un número de 383 personas, decidimos ampliar la misma llegando a 540 personas encuestadas, cumpliendo con el muestreo que necesitamos, que incluyó preguntas cerradas y abiertas sobre diferentes aspectos del servicio ofrecido por los Handyman. La encuesta se distribuyó entre una muestra representativa de clientes utilizando diferentes canales como correo electrónico, redes sociales, Google forms y página web de la empresa.

Análisis de datos:

Los datos recopilados a través de las entrevistas y la encuesta se analizaron de manera cualitativa y cuantitativa. Se utilizó técnicas de análisis de contenido y estadísticas descriptivas para identificar patrones, tendencias y hallazgos significativos.

Informe de resultados:

Se redactó un informe detallado que incluye los resultados de la investigación, conclusiones y recomendaciones para la empresa Sweet Home. Este informe se entregó a la dirección de la empresa y se presentó en una reunión en la que se discutió los hallazgos y se respondió preguntas adicionales.

10.1.5.3.- Consideraciones éticas

Durante todo el proceso de investigación, se mantuvo la confidencialidad de los participantes y se respetó sus derechos. Los datos recopilados se utilizaron únicamente para los fines de la investigación y se mantendrán de forma segura. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes y se garantizará su anonimato en los informes y análisis.

10.1.5.4.- Cronograma

La investigación se llevó a cabo en un período de 8 semanas, distribuidas de la siguiente manera:

- Semana 1: Revisión de la literatura
- Semanas 2-3: Entrevistas con profesionales
- Semanas 4-5: Diseño y distribución de la encuesta
- Semanas 6-7: Análisis de datos
- Semana 8: Elaboración del informe final y presentación de resultados

10.1.5.5.- Presupuesto


Nos complace compartir que somos un equipo de 5 alumnos entusiastas y comprometidos que nos hemos unido para realizar esta investigación, por lo que nos hemos dividido la responsabilidad de la investigación individualmente, asignando tareas específicas a cada miembro del equipo. De esta manera, podemos aprovechar nuestras habilidades y experiencias únicas para llevar a cabo el estudio de manera efectiva y eficiente.


Es importante mencionar que, como equipo, asumimos todos los costos asociados con la investigación. Al realizar la investigación, no incurrimos en ningún costo adicional fuera de nuestros propios recursos. Esto nos permite abordar el estudio con un enfoque dedicado y centrado en obtener resultados valiosos para nuestra empresa.

10.1.6.- Desarrollo de Técnicas de Investigación (Encuestas, Entrevistas a profundidad, Grupos focales)

Encuesta de Factibilidad

Es un gusto saludarle, por favor ayudenos respondiendo las siguientes preguntas. No le tomará mucho tiempo. Gracias

marcos.herrera@casagrande.edu.ec [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre

Tu respuesta

Género *

- Masculino
- Femenino
- Otro: _____

Edad *

- 18 años a 24 años
- 25 años a 34 años
- 35 años a 44 años
- 45 años a 54 años
- mas de 54 años

Si tuvieras la opcion que con una sola llamada tengas a la mano a las personas que te resuelvan todas estas eventualidades con calidad y seguridad, dispondrias de este servicio? *

- Si
- No
- Tal vez

Si algun tecnico o persona de mantenimiento ingresara a tu casa para brindarte sus servicio que valorarias mas (seleccione dos opciones) *

- Seguridad (integridad de la persona que ingresa a mi domicilio)
- Precios bajos del servicio
- Presentación
- Servicio profesional
- Garantía del trabajo
- Agilidad o rapidez

Si tuviera alguna eventualidad o emergencia domestica (daños de agua, electricidad, plomeria etc) en que tiempo cree usted que seria adecuado que sea atendido esta emergencia? *

15 minutos

30 Minutos

1 hora

1 hora y 30 minutos

2 horas

mas de dos horas

¿Conoce usted alguna empresa que brinde este tipo de servicio? si su respuesta es Si escriba el nombre de la empresa caso contrario escriba NO *

Tu respuesta _____

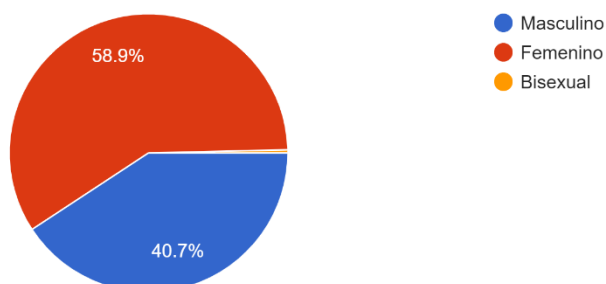
Enviar Borrar formulario

10.1.7.- Resultados de la investigación

Los resultados obtenidos en la encuesta de factibilidad se muestran en los siguientes gráficos:

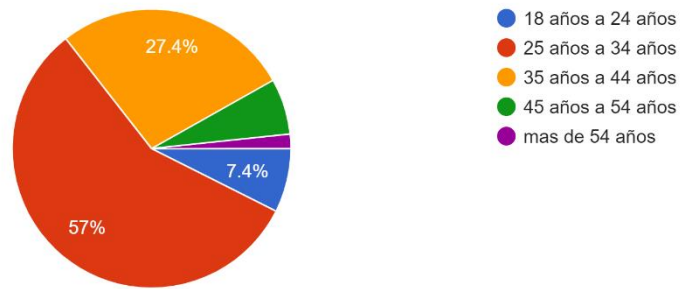
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1z6CpYKi7Ymlqm03wDnkq2I9OCSWn5QfdL-uaCcZXFdf0/edit?usp=sharing>

Género
540 respuestas



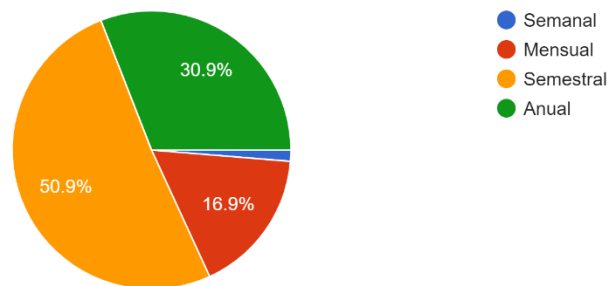
Edad

540 respuestas



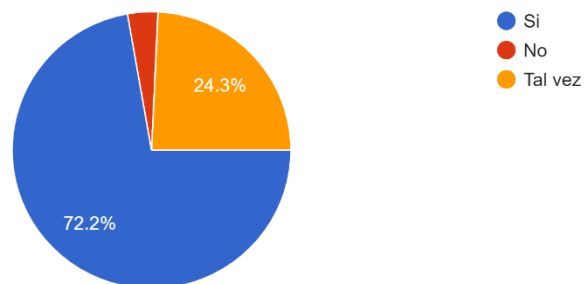
¿Con que frecuencia en casa necesita una reparación o mantenimiento de cualquier tipo (electricidad, ebanistería, plomería, cerrajería o reparaciones menores)

540 respuestas



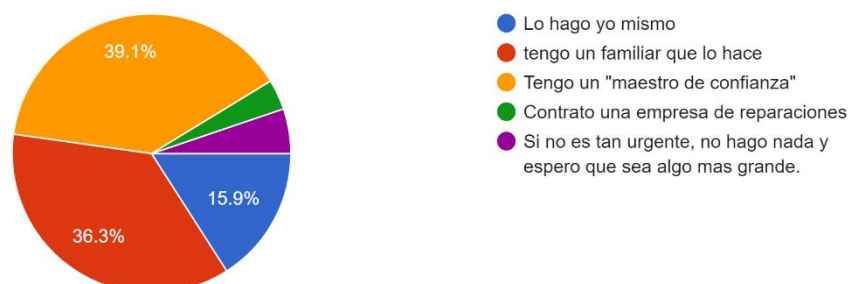
Si tuvieras la opción que con una sola llamada tengas a la mano a las personas que te resuelvan todas estas eventualidades con calidad y seguridad, dispondrías de este servicio?

540 respuestas



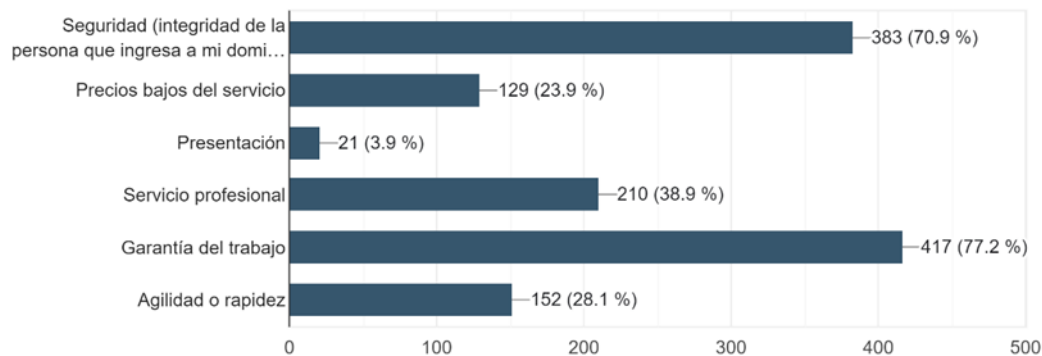
Por lo general ¿como resuelve estas emergencias)

540 respuestas



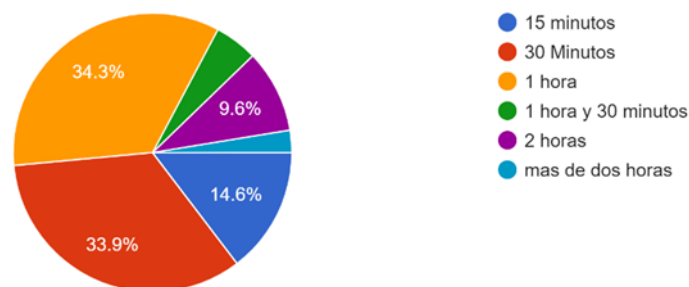
Si algun tecnico o persona de mantenimiento ingresara a tu casa para brindarte sus servicio que valorarias mas (seleccione dos opciones)

540 respuestas



Si tuviera alguna eventualidad o emergencia domestica (daños de agua, electricidad, plomeria etc) en que tiempo cree usted que seria adecuado que sea atendido esta emergencia?

540 respuestas



10.2.- Análisis

De las 540 personas encuestadas el **58.9% son mujeres**, el **40.7% son hombres**.

Sus edades con mayor interés en la propuesta oscilan entre **25 a 34 años** con el **57%** y entre **35 a 44 años** con el **27.4%**.

La frecuencia con la que necesitan una reparación o mantenimiento de cualquier tipo es **Semestralmente** con el **50.9%**, **anualmente** con el **30.9%** y **mensualmente** con el **16.9%**.

Generalmente resuelven estas emergencias **teniendo un maestro de confianza** con el **39.1%**, **tiene un familiar que lo hace** con el **36.3%** o **lo hace el mismo** con el **15.9%**.

Si ellos tuvieran la opción de con una sola llamada tener a la mano a la persona que les resuelva todas estas eventualidades con calidad y seguridad dispondría de ese servicio el **72,2%** respondió que **sí** y el **24.3%** respondió que **tal vez**.

Al consultar dos características que ellos valorarán más del técnico o persona que ingresara a su hogar para brindarle el servicio los resultados fueron el **77.2%** esperan **Garantía** en su trabajo realizado y el **70.9%** respondió que la **Seguridad** (La integridad de la persona que ingresa a la casa).

El tiempo en el que esperan recibir el servicio es de **1 hora** con el **34.3%**, en **media hora** con el **33.9%**, en **15 minutos** con el **14.6%** y en **dos horas** con el **9.6%**.

10.2.1.- Mercado Objetivo y Potencial

10.2.1.1.- Propietarios de viviendas:

Guayaquil cuenta con una gran cantidad de propietarios de viviendas, tanto en áreas urbanas como suburbanas. Muchos de ellos pueden necesitar servicios de Handyman para realizar reparaciones y mejoras en sus hogares. La ciudad tiene una infraestructura en constante desarrollo, lo que crea una demanda continua de servicios de mantenimiento y reparación.

10.2.1.2.- Inquilinos:

Guayaquil también tiene una población considerable de inquilinos que alquilan viviendas o apartamentos. Estos inquilinos pueden requerir asistencia para resolver problemas de mantenimiento en sus hogares alquilados, como reparaciones en la fontanería, electricidad o pintura.

10.2.1.3.- Pequeñas empresas y locales comerciales:

Como uno de los centros económicos más importantes de Ecuador, Guayaquil alberga numerosas pequeñas empresas y locales comerciales. Estos negocios pueden necesitar servicios de Handyman para mantener y mejorar sus instalaciones.

10.2.1.4.- Empresas de bienes raíces:

Las empresas inmobiliarias y los agentes de bienes raíces pueden ser clientes potenciales, ya que a menudo requieren servicios de Handyman para preparar propiedades en venta o alquiler, realizar reparaciones antes de entregar una propiedad a un nuevo inquilino, o para llevar a cabo mejoras para aumentar el valor de las propiedades.

10.2.1.5.- Comunidades y conjuntos residenciales:

En Guayaquil, hay numerosos conjuntos residenciales y comunidades cerradas. Estos desarrollos pueden requerir servicios de Sweet Home para el mantenimiento general de áreas comunes, como jardines, áreas recreativas, y para atender las necesidades de los residentes.

Mantenimiento de áreas comunes: Muchas comunidades y conjuntos residenciales tienen áreas comunes como jardines, parques, piscinas, gimnasios y áreas de juego. Estas áreas requieren un mantenimiento regular para mantener su atractivo y funcionalidad. Los servicios de Sweet Home pueden ser esenciales para realizar reparaciones, pintura y mejoras en estas áreas.

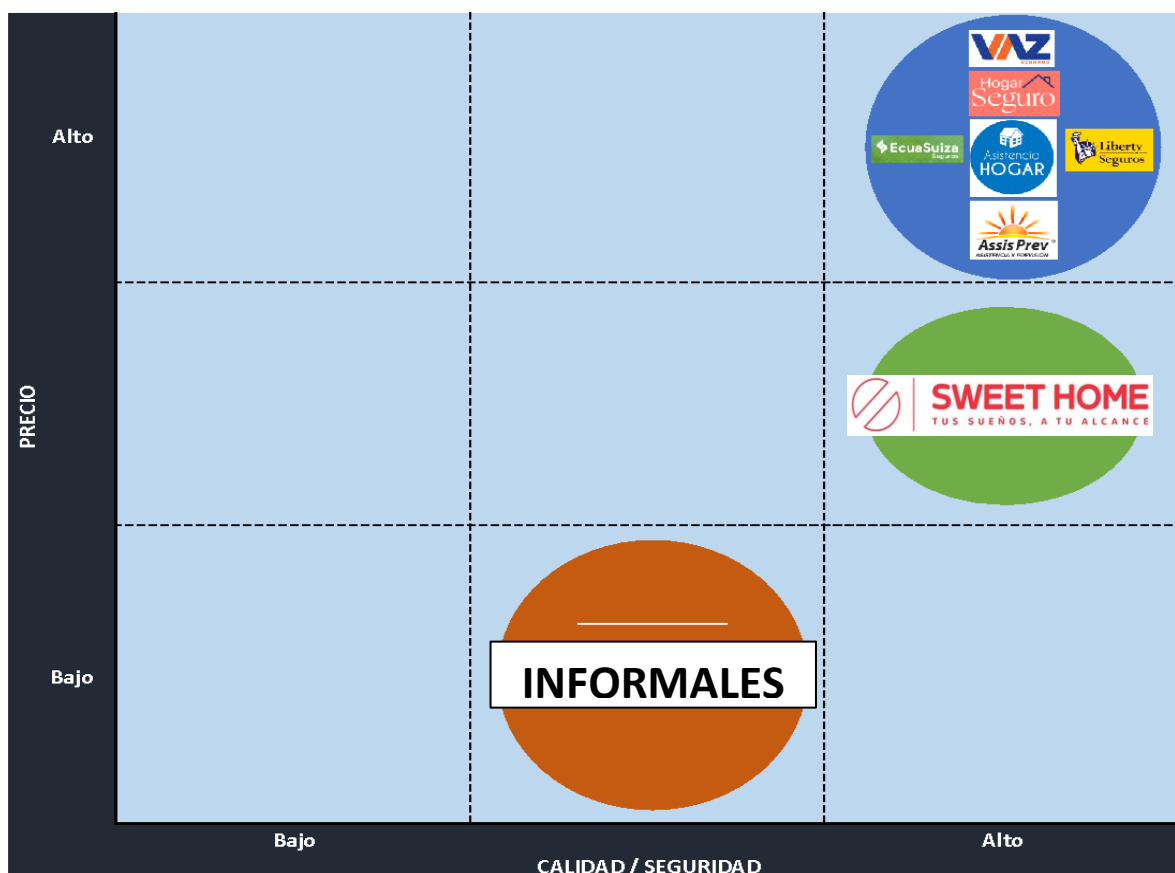
Reparaciones en viviendas individuales: Los residentes en comunidades y conjuntos residenciales pueden requerir asistencia para reparaciones en sus viviendas individuales. Esto puede incluir problemas de fontanería, electricidad, carpintería, pintura y otros aspectos del mantenimiento del hogar.

Instalaciones y mejoras: Los propietarios en estas comunidades a menudo buscan realizar mejoras en sus viviendas, como la instalación de estanterías, sistemas de almacenamiento, iluminación adicional y más. Los servicios de Sweet Home pueden ayudar a llevar a cabo estas instalaciones de manera profesional.

Seguridad y prevención: Los servicios de Sweet Home también pueden ayudar en la implementación de medidas de seguridad en las áreas comunes, como la instalación de sistemas de iluminación de seguridad, pasamanos adicionales en escaleras y más.

El mercado potencial en Guayaquil es considerable debido a su población numerosa y en constante crecimiento, junto con la diversidad de propiedades residenciales y comerciales presentes en la ciudad.

10.2.2.- Mapa de la competencia



Fuente: Creación propia

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y REFLEXIÓN.

Conclusiones:

Nuestra propuesta de ofrecer un servicio de mantenimiento preventivo y reparación del hogar es sólida y abarca una amplia gama de servicios que cubren problemas eléctricos, de tuberías de agua potable y de infraestructura. Esto permitirá satisfacer las diversas necesidades de los clientes y generar ingresos recurrentes al mantener una relación a largo plazo con ellos.

Nuestra prioridad de garantizar la seguridad en todas las actividades realizadas en los hogares de los clientes es un enfoque acertado. Cumplir con los más altos estándares de seguridad y contar con personal capacitado en medidas de prevención y protección inspirará confianza y lealtad en los clientes.

Al brindar una disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para atender emergencias en sus hogares, es una ventaja competitiva significativa. Esto permitirá diferenciarse de la competencia y ser una opción confiable para los clientes en situaciones de urgencia.

La búsqueda constante de la eficiencia operativa y el uso de tecnologías adecuadas en los procesos de reparación y mantenimiento serán clave para mejorar la productividad y la calidad del servicio. Se deben revisar los procedimientos operativos y adoptar herramientas modernas para optimizar el flujo de trabajo y brindar un servicio más rápido, preciso y de calidad.

La cultura organizacional y el enfoque en la satisfacción del cliente son aspectos muy importantes para el éxito a largo plazo. Un equipo motivado y capacitado que priorice la excelencia en el servicio generará clientes satisfechos y recomendará la empresa a otros, lo que fomentará el crecimiento y la reputación de la marca.

Recomendaciones:

Invertir en capacitación continua:

Esto va a garantizar que nuestro personal esté actualizado con las últimas normativas, tecnologías y prácticas en el campo del mantenimiento y reparación del hogar. Esto mejorará la calidad de los servicios y fomentará la confianza de los clientes.

Implementar una plataforma de gestión de servicios:

Utilizaremos una herramienta de gestión que permita un seguimiento eficiente de las solicitudes de servicio, la asignación de tareas a los técnicos y la recopilación de comentarios de los clientes. Esto facilitará la organización dentro de Sweet Home y mejorará la comunicación con los clientes.

Establecer un programa de garantía:

Debemos ofrecer una garantía en los servicios brindados, demostrará confianza en la calidad del trabajo realizado y brindará tranquilidad a los clientes. Debemos explicar claramente los términos y condiciones de la garantía para evitar malentendidos.

Realizar encuestas de satisfacción:

Regularmente, recopilaremos el feedback de los clientes a través de encuestas, esto permitirá evaluar la satisfacción del servicio y obtener información valiosa para realizar mejoras específicas.

Desarrollar una estrategia de marketing:

Debemos enfocarnos en la diferenciación, destacar las características distintivas de la empresa, como la disponibilidad 24/7, la alta calidad del servicio y la capacitación del personal, para atraer nuevos clientes y fortalecer la imagen de marca.

Promover prácticas sostenibles:

Incorporaremos prácticas sostenibles en las operaciones de la empresa, como el uso de materiales eco amigables y la promoción de la eficiencia energética en las reparaciones, para atraer a clientes preocupados por el medio ambiente.

Establecer alianzas estratégicas:

Explorar oportunidades para establecer alianzas con empresas inmobiliarias o aseguradoras, lo que podría proporcionar una fuente constante de clientes potenciales y generar relaciones a largo plazo.

Monitorear la satisfacción del personal:

Además de la satisfacción de nuestro cliente, es importante evaluar la satisfacción y bienestar de nuestro personal. Ofrecer incentivos, reconocimientos y oportunidades de desarrollo profesional ayudará a mantener un equipo comprometido y motivado.

Si implementamos estas recomendaciones y realizamos un seguimiento continuo del desempeño de la empresa, podremos fortalecer la posición competitiva, aumentar la base de clientes satisfechos y alcanzar la visión de convertirse en líderes reconocidos en el sector de mantenimiento y reparación del hogar.

Reflexión:

Durante el proceso de diseño del Plan de Negocio, he experimentado un valioso aprendizaje que ha enriquecido nuestra comprensión del mercado, las necesidades de los clientes y los desafíos que enfrenta nuestro negocio. Algunos de los aprendizajes más significativos que he obtenido son los siguientes:

Importancia de la investigación de mercado:

He comprendido la relevancia de realizar una investigación de mercado sólida y exhaustiva antes de lanzar cualquier negocio. Este proceso me ha permitido identificar nuestro mercado objetivo, conocer sus necesidades, preferencias y expectativas, y ajustar nuestra propuesta de valor para satisfacerlas de manera efectiva.

Enfoque en la seguridad y calidad:

A lo largo del proceso, he reafirmado la importancia de priorizar la seguridad y calidad en todas las actividades que realizaremos en los hogares de nuestros clientes. El énfasis en la capacitación del personal, el uso de materiales de alta calidad y la implementación de medidas de prevención nos brindarán una ventaja competitiva y nos permitirán ganar la confianza de nuestros clientes.

Flexibilidad y adaptabilidad:

He aprendido que, en el desarrollo de un negocio, es fundamental ser flexible y estar dispuesto a adaptarnos a las demandas cambiantes del mercado. La capacidad de ajustar nuestra oferta de servicios, mejorar procesos y abordar nuevas oportunidades nos ayudará a mantenernos relevantes y competitivos en el largo plazo.

Enfoque en la satisfacción del cliente:

El proceso de diseño del Plan de Negocio me ha reafirmado que la satisfacción del cliente es el pilar fundamental de nuestro éxito. Escuchar a nuestros clientes, atender sus necesidades, recopilar sus comentarios y mantener una comunicación fluida con ellos nos permitirá construir relaciones sólidas y fidelizarlos.

Alianzas estratégicas:

He comprendido el valor de establecer alianzas estratégicas con otras empresas y profesionales del sector. Estas colaboraciones nos brindarán nuevas oportunidades de negocio, aumentarán nuestra visibilidad y nos ayudarán a ampliar nuestra base de clientes potenciales.

Visión a largo plazo:

A través del diseño del Plan de Negocio, he internalizado la importancia de tener una visión a largo plazo y mantener un enfoque constante en nuestros objetivos. Entiendo que el éxito no llega de la noche a la mañana y que es fundamental establecer metas claras y trabajar de manera constante y perseverante para alcanzarlas.

El proceso de diseño del Plan de Negocio me ha proporcionado una valiosa experiencia y aprendizaje que me ha fortalecido como emprendedor. Estoy preparado para enfrentar los desafíos que me depara el mercado y estoy comprometido a brindar un servicio de calidad, confiable y enfocado en la satisfacción del cliente. Nuestra visión de ser líderes en el sector de mantenimiento preventivo, reparación y remodelación del hogar se ha fortalecido, y estoy entusiasmado por llevar a cabo nuestra propuesta y hacer realidad nuestro sueño empresarial.