

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

**MODELO DE NEGOCIO “S.E.L.FAST”
GERENCIA INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

Elaborado por:

BIANCA PAOLA ORELLANA SÁNCHEZ

Tutoría por: LAURA GUERRERO CARVAJAL

GRADO

**Trabajo previo a la obtención del Título de:
Licenciado en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

Enero 2024

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS
DE TITULACIÓN**

Yo, **Bianca Paola Orellana Sánchez** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy la autora del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia de Investigación de Mercado**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**S.E.L.FAST**”.
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: **Rodrigo Iván Flores Tapia, Jonathan Gabriel Miñan Santos, Marjorie Maria Quintero Cabezas, Cecilia Carolina Henríquez Quinche, Cecilia Stefania Arguello Franco.**

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.



Bianca Paola Orellana Sánchez

0924131303

Declaro que **Yo, Bianca Paola Orellana Sánchez** en calidad de autora y titular del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia de Investigación 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.

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.



Bianca Paola Orellana Sánchez

0924131303

1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan de negocio muestra la oportunidad que tenemos sobre una necesidad desatendida: proponer soluciones a los problemas domésticos de mantenimiento y reparación en los campos de cerrajería, gasfitería, electricidad, limpieza y domotización del hogar a través de una Aplicación móvil y en tiempo real.

La idea de plasmar este plan surge de observar los hábitos y costumbres de los hogares al contactar y recibir estos servicios de manera informal, insegura y en una relación calidad-precio desequilibrada. Este plan ofrece resolver estas deficiencias apuntando a un sistema formal, garantizado, puntual, seguro y de confianza, donde los datos de nuestros técnicos serán conocidos previamente por el cliente.

La investigación de mercado fue realizada mediante: fuentes primarias, a través de encuestas a una muestra poblacional en el sector norte de Guayaquil, así como focus group; y fuentes secundarias, realizando entrevistas a profundidad a expertos del sector construcción, desarrolladores de Apps y técnicos formales e informales.

El concepto de nuestro servicio se enfoca en ser aliado de los hogares para resolver los problemas de reparaciones, mantenimiento y limpieza en el hogar de forma segura y rápida, permitiéndole a nuestros clientes ahorrar tiempo y esfuerzo.

Como parte nuestra propuesta de valor y ventaja competitiva del negocio, los clientes podrán visualizar el progreso de la actividad de los técnicos en tiempo real en sus domicilios, a través de la grabación del trabajo realizado.

Se medirá la satisfacción de nuestros clientes mediante valoraciones cinco estrellas en la aplicación móvil, web y vía telefónica, permitiendo asegurar la transmisión de nuestra propuesta de valor, enfocándonos en los aspectos a mejorar para hacer de nuestro servicio de mayor calidad.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de Rodrigo Iván Flores Tapia, Jonathan Gabriel Miñan Santos, Bianca Paola Orellana Sánchez, Cecilia Carolina Henríquez Quinche, Cecilia Stefania Arguello Franco y explica el plan de negocios del proyecto denominado “S.E.L.FAST”; 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.

2. PALABRAS CLAVE

Mantenimiento, Remodelación, Construcción, Hogar, Personal.

3. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Nuestra propuesta de modelo de negocios S.E.L.FAST de servicios de reparación, mantenimiento y limpieza del hogar, destaca la importancia de consideraciones éticas como pilares fundamentales de nuestra actuación profesional. En primer lugar, nos comprometemos a priorizar la transparencia en todas nuestras interacciones con los clientes, proporcionando información clara sobre los servicios ofrecidos, los costos asociados y los plazos de ejecución. Asimismo, nos esforzamos por garantizar la honestidad en la calidad de los trabajos realizados, comprometiéndonos a utilizar materiales y técnicas apropiadas, con el fin de asegurar la durabilidad y eficacia de nuestras intervenciones, garantizando el trabajo realizado , si el

problema persiste, proporcionamos nuevamente el servicio sin costo adicional. La confidencialidad y el respeto a la privacidad de nuestros clientes serán principios fundamentales, manteniendo la discreción en todo momento. Además, nos comprometemos a fomentar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso para nuestro personal, promoviendo buenas prácticas laborales y ofreciendo condiciones justas. En última instancia, aspiramos a contribuir positivamente al bienestar de nuestros clientes y de la comunidad en general, consolidando un servicio basado en valores éticos sólidos.

4. ÍNDICE DE CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO	4
2. PALABRAS CLAVE	6
3. CONSIDERACIONES ÉTICAS	6
4. ÍNDICE DE CONTENIDO	7
5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	9
5.1 ANTECEDENTES:	9
5.2 JUSTIFICACIÓN:	10
6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	11
6.1 OBJETIVO GENERAL:	11
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	12
7. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	13
8. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIOS GERENCIA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO	15
8.1 GERENCIA DE ESTUDIO DE MERCADO	16

8.1.1 Estudio de Mercado	16
8.1.2 Investigación de mercado	18
8.1.3 Objetivo General	21
8.1.4 Objetivos Específicos	22
8.1.5 Población	23
8.1.6 Muestra	26
8.1.7 Diseño de la Investigación	31
8.1.8 Desarrollo de Técnicas de Investigación (Encuestas, Entrevistas a profundidad, Grupos focales)	32
8.1.9 Resultados de la investigación	33
9. ANÁLISIS	37
➤ Mercado Objetivo y potencial	36
➤ Mapa de la competencia	38
10. ANÁLISIS DE LAS 5 C'S	38
❖ Contexto	39
➤ Compañía	40
➤ Clientes	42
➤ Competencia	43
➤ Colaboradores	43
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
12. BIBLIOGRAFÍA	48

5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

5.1 ANTECEDENTES:

La ciudad de Guayaquil, siendo la ciudad más poblada con 2'644.891 de habitantes (INEC, 2020) y económicamente activa de Ecuador, ha experimentado un rápido crecimiento urbano en los últimos años. Este crecimiento ha llevado consigo una mayor demanda de servicios relacionados con el mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar. Sin embargo, a pesar de esta creciente necesidad, la accesibilidad y disponibilidad de profesionales y empresas especializadas en estos servicios no siempre es eficiente. Los ciudadanos a menudo enfrentan dificultades como: altos índices de delincuencia en el país, tiempo limitado, limpiar y reparar cosas en el hogar puede ser una tarea desalentadora y difícil, fiabilidad para encontrar técnicos confiables y capacitados que puedan brindar servicios rápidos, a buenos precios, en nuestros tiempos y de calidad.

En este contexto, la implementación de una aplicación móvil de servicio de mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar nace como una solución innovadora y oportuna para abordar estas problemáticas. Según (Zhao, 2018), las plataformas de servicios en línea como estas tienen que equilibrar la calidad y los estándares mínimos de calidad. S.E.L.FAST no solo permitiría a los residentes de Guayaquil acceder de manera sencilla a una amplia gama de profesionales calificados, sino que también contribuiría a dinamizar el mercado local de servicios y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al brindarles soluciones prácticas para sus necesidades domiciliarias.

Los residentes en el sector norte de Guayaquil están buscando servicios rentables de reparación y mantenimiento del hogar que ofrezcan una buena relación calidad-precio. Una aplicación de

servicios para el hogar que proporcione servicios confiables y eficientes a precios competitivos sería atractiva para muchos residentes, particularmente aquellos que son sensibles al precio. (Chung, 2018) encontraron que los consumidores generalmente tienen una actitud positiva hacia los servicios de pago móvil como los utilizados en estas aplicaciones. A medida que más residentes en Guayaquil se acostumbren a usar aplicaciones móviles para una variedad de tareas, es probable que su uso se generalice.

5.2 JUSTIFICACIÓN:

S.E.L.FAST, Una App de servicios de reparación, mantenimiento y asistencia en el hogar surge de la necesidad de ofrecer una solución práctica y rentable a problemas cada vez más comunes:

Accesibilidad: La implementación de una aplicación móvil dedicada al mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar en tiempo real, que garantiza a los ciudadanos de Guayaquil fácil acceso a una lista diversificada de profesionales especializados en una variedad de servicios. Esto eliminaría la frustración de buscar manualmente a técnicos adecuados y permitiría a los usuarios obtener ayuda rápidamente con solo unos pocos clics.

Confiabilidad y seguridad: La aplicación contará con un sistema de calificaciones y reseñas de 5 estrellas después de entregado el trabajo, lo que proporcionará a los usuarios información verificable sobre la calidad del servicio ofrecido por S.E.L.FAST. Esto aumentará la

confianza de los usuarios al seleccionar a los profesionales más adecuados y contribuiría a crear un entorno más seguro para las futuras contrataciones.

Eficiencia en el servicio: La aplicación permitiría a los técnicos y profesionales gestionar sus horarios de manera efectiva y responder a las solicitudes de servicio de manera oportuna y de acuerdo al horario del cliente. Esto resultará en un proceso más eficiente para los usuarios, minimizando los tiempos de espera y optimizando la prestación de servicios.

Estímulo económico: La implementación de la aplicación impulsará el crecimiento del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil al facilitar que profesionales independientes y pequeñas empresas accedan a una base de profesionales más amplia. Esto fomentará la competencia saludable y el desarrollo económico en la comunidad local.

Adopción tecnológica: La aplicación móvil promoverá la adopción tecnológica en la vida cotidiana de los ciudadanos, al brindarles una solución moderna y conveniente para sus necesidades domiciliarias. El usuario podrá ver desde donde se encuentre, el trabajo realizado en tiempo real, sin necesidad de estar presente en casa.

6 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

6.1 OBJETIVO GENERAL:

Implementar una App de servicio de reparaciones y mantenimientos del hogar en un plazo de 12 meses, de forma ágil, simple y con seguridad en tiempo real, mediante una aplicación móvil en el sector norte de Guayaquil.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Detectar los servicios de mantenimiento y reparación del hogar, más solicitados por los usuarios.
- Cuantificar la demanda de servicios de mantenimiento y reparación del hogar en el mercado.
- Medir la confianza que los usuarios tienen al contratar servicios de mantenimiento y reparación del hogar a través de aplicaciones móviles en comparación con las alternativas tradicionales.
- Evaluar la competencia, analizar su posición en el mercado, oferta de servicios, calidad y precio.
- Analizar los costos en la prestación de servicios de reparación y mantenimiento del hogar, así como los precios que se pueden cobrar.
- Alcanzar la tasa de satisfacción del cliente al 80% en los servicios de limpieza, mantenimiento y reparación del hogar en tiempo real en los primeros 12 meses para captar nuevo grupo de clientes.
- Revisar las regulaciones y requisitos legales para operar en el mercado de servicios de reparación y mantenimiento del hogar.
- Identificar los canales de marketing más adecuados para llegar a los clientes potenciales.
- Establecer asociaciones y alianzas estratégicas que puedan ayudar a promover y expandir el negocio.

Invertir \$13,000 en campañas de marketing digital durante el primer año de operación con el propósito de fortalecer el posicionamiento de la marca en el mercado, aumentar el conocimiento de la empresa y generar un flujo constante de clientes potenciales.

7 BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

La propuesta consiste en ofertar servicios de mantenimiento, reparación y limpieza en el hogar en tiempo real a través de una aplicación móvil innovadora en el sector norte Guayaquil, que transformará la forma en que los residentes abordan sus necesidades domiciliarias. S.E.L.FAST conecta de manera eficiente a usuarios con profesionales especializados en servicios de mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar. La aplicación proporciona una plataforma fácil de usar donde los usuarios podrán solicitar servicios, programar citas y recibir soluciones rápidas y confiables para sus necesidades domiciliarias. El costo promedio de los servicios básicos de reparación, mantenimiento y/o limpieza será \$40,00. Además, los profesionales podrán gestionar sus horarios, ofrecer cotizaciones y mostrar su experiencia a través de perfiles verificados. Esta solución no solo mejora la accesibilidad a servicios de calidad, sino que también impulsará la economía local al empoderar a técnicos independientes y pequeñas empresas.

Características Clave:

Acceso Simplificado: Nuestra aplicación permite a los usuarios acceder a una amplia gama de servicios domiciliarios a través de sus dispositivos móviles. Ya sea una reparación eléctrica, una limpieza a fondo o una asistencia en plomería, la plataforma ofrecerá una selección completa de servicios y profesionales especializados.

Profesionales Verificados: Para garantizar la confianza de nuestros usuarios, cada profesional que forme parte de nuestra plataforma pasará por un riguroso proceso de selección. Los antecedentes y la experiencia serán cuidadosamente evaluados, y los usuarios tendrán acceso a calificaciones y reseñas de otros clientes para tomar decisiones informadas.

Reservas Flexibles: Los usuarios pueden programar citas según su conveniencia. La aplicación mostrará la disponibilidad en tiempo real de los profesionales, permitiendo a los usuarios elegir el momento que mejor se adapte a su horario y requerimientos.

Cotizaciones Transparentes: La aplicación brindará a los usuarios la opción de solicitar cotizaciones transparentes antes de comprometerse con un servicio. Esto asegurará que los usuarios comprendan los costos involucrados y aprueben estos previo a realizar el trabajo.

Seguimiento en Tiempo Real: Una vez que se haya programado una cita, los usuarios pueden realizar un seguimiento en tiempo real del profesional en camino a su ubicación. El usuario podrá ver desde donde se encuentre el trabajo realizado en tiempo real, sin necesidad de estar presente en casa. Esta función brinda tranquilidad y permite una comunicación fluida.

Pagos Seguros: La aplicación permite pagos seguros en línea, eliminando la necesidad de efectivo en mano. Los usuarios pueden realizar transacciones de manera rápida, segura y sin complicaciones.

Soporte al Cliente 24/7: Nuestro equipo de soporte estará disponible en todo momento para atender cualquier consulta o problema que puedan surgir, a cualquier hora. La satisfacción del usuario es nuestra prioridad.

8 DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO.

La gerencia de investigación de mercado para nuestra empresa S.E.L.FAST implica comprender las necesidades y preferencias de los propietarios de viviendas y administradores del hogar.

Esto podría incluir, identificar los servicios de mantenimiento más demandados, comprender las tendencias del mercado local, evaluar la competencia, y desarrollar estrategias de marketing efectivas para llegar a los clientes potenciales.

Además, podría implicar estudiar las tendencias de mantenimiento del hogar y la demanda de servicios específicos en diferentes regiones geográficas y tomar decisiones estratégicas basadas en los hallazgos.

8.1 GERENCIA ESTUDIO DE MERCADO

8.1.1 Estudio de Mercado:

El uso de aplicaciones para contratar personas para solucionar problemas domésticos de reparación, mantenimiento y prevención (como plomería, pintura etc.) Se ha vuelto cada vez más popular en los últimos años. Si bien hay numerosos beneficios al usar estas aplicaciones, como la conveniencia y la rentabilidad, también hay algunos inconvenientes

potenciales a considerar. Según Chen y Zhao (2018), las plataformas de servicios en línea como estas tienen que equilibrar la calidad y los estándares mínimos de calidad.

Una de las ventajas más significativas de usar aplicaciones para contratar personas para reparaciones domésticas es la comodidad que ofrecen. Los propietarios pueden encontrar rápida y fácilmente proveedores de servicios, verificar su disponibilidad y precios, e incluso realizar pagos a través de la aplicación. Esto elimina la necesidad de llamadas telefónicas o reuniones en persona que consumen mucho tiempo, lo que hace que sea mucho más fácil programar reparaciones y hacerlas rápidamente. Lee y Chung (2018) encontraron que los consumidores generalmente tienen una actitud positiva hacia los servicios de pago móvil como los utilizados en estas aplicaciones.

Otra ventaja de usar aplicaciones para reparaciones domésticas es la rentabilidad. Muchas de estas aplicaciones conectan a los propietarios con proveedores de servicios locales, lo que reduce la necesidad de publicidad costosa y costos generales. Esto puede resultar en precios más bajos para el consumidor, al tiempo que garantiza que los proveedores de servicios puedan ganar un salario digno. LaPlante (2020) señala que la economía *gig* y las plataformas digitales, como estas aplicaciones, han cambiado la forma en que las personas trabajan y se ganan la vida.

Sin embargo, también hay algunas desventajas potenciales a considerar al usar aplicaciones para reparaciones domésticas. Por ejemplo, es posible que algunas aplicaciones no evalúen adecuadamente a los proveedores de servicios, lo que deja a los propietarios vulnerables a estafas o trabajos de mala calidad. Además, puede haber preocupaciones sobre la calidad del

trabajo realizado, ya que los proveedores de servicios pueden no tener el mismo nivel de experiencia o capacitación que los contratistas tradicionales. Wu y Peng (2021) descubrieron que el análisis de las redes sociales puede proporcionar información sobre la economía gig y sus desafíos.

Además, existen algunas preocupaciones éticas y legales asociadas con el uso de aplicaciones para contratar personas para solucionar problemas domésticos. Por ejemplo, algunas empresas tienen problemas relacionados con las prácticas laborales justas, ya que los proveedores de servicios no recibirán los mismos beneficios o protecciones que los empleados tradicionales. Además, de estas preocupaciones relacionadas con la responsabilidad y el seguro, ya que algunas aplicaciones no proporcionan una cobertura adecuada para daños o lesiones que ocurran durante el proceso de reparación. Es importante que los propietarios consideren cuidadosamente sus opciones al decidir si usar una aplicación para contratar a un proveedor de servicios y que investiguen para asegurarse de que están trabajando con un proveedor confiable y de buena reputación (Hargittai, 2019).

Con lo anteriormente indicado, se puede decir que el uso de aplicaciones para contratar personal para solucionar problemas domésticos tiene ventajas y desventajas. Si bien estas aplicaciones ofrecen conveniencia y rentabilidad, también existen preocupaciones sobre la calidad del trabajo y posibles problemas éticos y legales. Como tal, es importante que los propietarios consideren cuidadosamente sus opciones al decidir si usar una aplicación para contratar a un proveedor de servicios, y que investiguen para asegurarse de que están trabajando con un proveedor confiable y de buena reputación.

8.1.2 Investigación de Mercado:

Para esta investigación de mercado nos basamos en el mapa de empatía, debido a que los clientes de aplicaciones de servicios para el hogar se pueden dividir en cuatro cuadrantes: "Pensar y sentir", "Ver", "Decir y hacer" y "Escuchar".(Revisar Anexo 1)

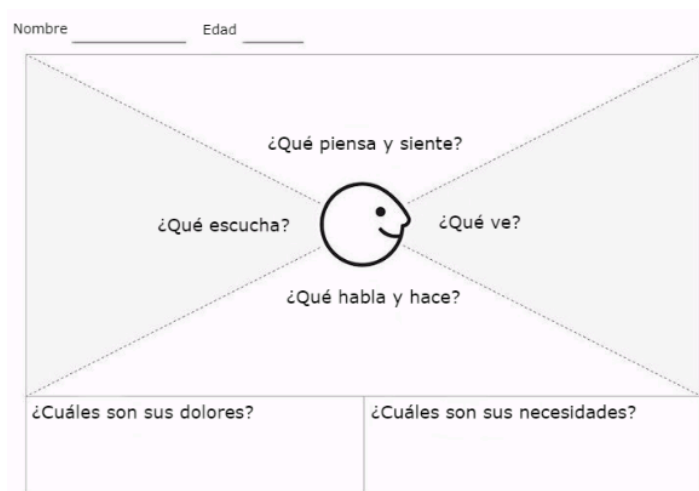


Figura 1. Diagrama de mapa de empatía

Fuente: Diseño Propio

En el cuadrante "Piensa y siente", los clientes pueden sentirse frustrados o abrumados por el proceso de encontrar un proveedor de servicios confiable para reparaciones domésticas. Pueden estar preocupados por la calidad del trabajo o preocupados por el costo de la reparación. Los clientes también pueden sentirse aliviados cuando encuentran un proveedor

de servicios confiable que puede ayudarlos con sus necesidades de reparación, en el tiempo que ellos tienen disponible.

En el cuadrante "Ver", los clientes pueden buscar una aplicación que sea fácil de navegar y proporcione información clara sobre los servicios ofrecidos por cada proveedor. Es posible que estén interesados en ver reseñas y calificaciones de otros clientes para ayudarlos a tomar una decisión informada sobre qué proveedor elegir. También pueden estar buscando un proveedor que tenga experiencia con el tipo específico de reparación que necesitan.

En el cuadrante "Decir y hacer", los clientes expresan sus necesidades y preferencias mediante la búsqueda de palabras clave específicas o el uso de filtros para reducir sus resultados de búsqueda. También pueden tomar medidas poniéndose en contacto con los proveedores de servicios para hacer preguntas o programar una cita de reparación. Los clientes pueden compartir sus experiencias con otros, dejando comentarios o recomendando la aplicación a amigos y familiares.

En el cuadrante "Escuchar", los clientes pueden estar recibiendo comentarios de los proveedores de servicios sobre el proceso de reparación o escuchando de otros clientes sobre sus experiencias con la aplicación. También escuchan anuncios o promociones de la aplicación o proveedores de servicios.

Mediante el uso de un mapa de empatía para obtener información sobre las experiencias y motivaciones de los clientes que utilizan aplicaciones de servicios para el hogar, los desarrolladores de aplicaciones y los proveedores de servicios pueden desarrollar una mejor

comprensión de cómo mejorar sus servicios y proporcionar una experiencia más positiva para sus clientes.

Como resultados más importantes del comportamiento de compra en el *insight* tenemos:

En primer lugar, los clientes en la región costa del Ecuador buscan aplicaciones de servicios para el hogar que ofrezcan una amplia gama de servicios, como plomería, reparaciones eléctricas y pintura. Esto se debe a que la región costa es conocida por su clima tropical, que puede provocar el desgaste de los hogares y electrodomésticos.

En segundo lugar, los clientes pueden estar interesados en utilizar aplicaciones de servicios para el hogar que ofrecen soporte bilingüe tanto en español como en inglés, en zonas de alta plusvalía o residencia de extranjeros. Además, las aplicaciones que tienen atención al cliente disponible por teléfono o chat pueden ser preferidas a aquellas que solo ofrecen soporte por correo electrónico.

En tercer lugar, los clientes de la ciudad de Guayaquil pueden priorizar la velocidad y la eficiencia al usar aplicaciones de servicios para el hogar. Esto se debe a que la región es conocida por sus puertos ocupados y destinos turísticos, lo que puede conducir a un estilo de vida acelerado. Por lo tanto, se pueden preferir las aplicaciones de servicios domésticos que ofrecen tiempos de respuesta rápidos, programación eficiente y entrega rápida de servicios con calidad y garantía.

Por último, los clientes pueden estar buscando aplicaciones de servicios para el hogar que ofrezcan precios competitivos y modelos de precios transparentes. Esto se debe a que la ciudad de Guayaquil es conocida por su composición socioeconómica diversa, con algunas áreas que tienen ingresos más altos que otras. Por lo tanto, las aplicaciones de servicios para el hogar que ofrecen opciones de precios flexibles e información de precios transparente pueden ser más atractivas para los clientes de la región.

8.1.3 Objetivos Generales:

Como objetivos generales para la investigación de mercado de nuestra empresa S.E.L.FAST tenemos los siguientes:

1. Evaluar la posibilidad de ofrecer servicios de reparaciones y mantenimientos del hogar, de forma ágil, simple y con seguridad en tiempo real, mediante una aplicación móvil en el sector norte de Guayaquil.
2. Comprender las necesidades y preferencias de los clientes en cuanto a servicios de mantenimiento del hogar.
3. Identificar el tamaño y la segmentación del mercado para servicios de mantenimiento del hogar.
4. Evaluar la competencia en el mercado de mantenimiento del hogar.
5. Determinar las tendencias actuales y futuras en cuanto a servicios de mantenimiento del hogar.

6. Establecer la viabilidad y la demanda del mercado para nuevos servicios de mantenimiento del hogar.

7. Identificar oportunidades de crecimiento y expansión en el mercado de mantenimiento del hogar.

8. Evaluar la percepción de la marca y la satisfacción del cliente con los servicios existentes en el mercado de mantenimiento del hogar.

Estos objetivos son los que ayudarán a nuestra empresa a obtener una comprensión más completa del mercado y a desarrollar las estrategias efectivas para satisfacer las necesidades de los clientes.

8.1.4 Objetivos Específicos:

Los objetivos específicos para la investigación de mercado de S.E.L.FAST tenemos:

1. Realizar encuestas y entrevistas para comprender las necesidades específicas de los clientes en cuanto a servicios de mantenimiento del hogar, como limpieza, reparaciones, instalaciones, etc.
2. Recopilar datos demográficos y geográficos para segmentar el mercado y entender las preferencias de los clientes en diferentes áreas.
3. Realizar un análisis FODA de la competencia para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en el mercado de mantenimiento del hogar.
4. Realizar un estudio de tendencias para identificar cambios en el comportamiento del consumidor y las demandas emergentes en el mercado de servicios de mantenimiento del hogar.

5. Realizar pruebas piloto o grupos focales para evaluar la aceptación y la viabilidad de nuevos servicios de mantenimiento del hogar.
6. Evaluar la efectividad de las estrategias de marketing actuales y potenciales para promover los servicios de mantenimiento del hogar, lo que incluiría analizar la presencia en línea, la publicidad, las relaciones públicas y otras actividades de promoción.

Estos objetivos específicos nos ayudarán como empresa a recopilar datos concretos y a obtener información detallada que pueda utilizarse para la toma de decisiones estratégicas.

Adicional a esto nos ayudará a comprender cómo llegar de manera efectiva a nuestro grupo objetivo y también a identificar las oportunidades para mejorar la visibilidad y el atractivo de nuestros servicios, en el mercado.

8.1.5 Población:

Guayaquil es la ciudad más grande de Ecuador y el centro económico del país. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de Ecuador, el ingreso mensual promedio por hogar en Guayaquil es de \$778, que es inferior al promedio nacional de \$830. Sin embargo, la ciudad tiene una economía próspera, con un gran número de pequeñas y medianas empresas y una creciente industria turística.

Dada la situación económica en Guayaquil, muchos residentes en el sector norte de Guayaquil estén buscando servicios rentables de reparación y mantenimiento del hogar que ofrezcan una buena relación calidad-precio. Una aplicación de servicios para el hogar que proporcione

servicios confiables y eficientes a precios competitivos sería atractiva para muchos residentes, particularmente aquellos que son sensibles al precio. Además, a medida que más residentes en Guayaquil se acostumbren a usar aplicaciones móviles para una variedad de tareas, es probable que el uso de aplicaciones de servicios para el hogar se generalice.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que no todos los residentes en el sector norte de Guayaquil pueden sentirse cómodos usando aplicaciones móviles para servicios de reparación y mantenimiento del hogar. Según datos de la Asociación Ecuatoriana de Comercio Electrónico, solo el 25% de los ecuatorianos ha realizado compras en línea, lo que indica que puede haber cierta resistencia al uso de aplicaciones móviles para servicios domésticos. Por lo tanto, la aplicación de servicios para el hogar necesitaría generar confianza con los clientes potenciales y proporcionar información clara sobre los servicios ofrecidos y los precios para garantizar que los clientes se sientan seguros al usar la aplicación.

En general, los datos económicos y de ingresos de Guayaquil respaldan la idea de que existe una demanda de servicios rentables de reparación y mantenimiento del hogar en el sector norte de la ciudad. Al proporcionar servicios confiables y eficientes a precios competitivos, una aplicación de servicios para el hogar podría satisfacer las necesidades de muchos residentes en el sector norte de Guayaquil. Sin embargo, la aplicación necesitaría generar confianza con los clientes y proporcionar información clara y transparente para garantizar que se adopte ampliamente.

Para la presente investigación la población es finita y se realizó en base al resultado del Censo INEC 2020 en cantón Guayaquil, donde existen **2.350.915** personas entre hombres y mujeres. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2020)

Tabla de cálculo considerando variables demográficas:

Variable	Data
Geográfica - (Área Urbana)	Guayaquil 2.350.915,00
Género	Mujeres y Hombres 2.350.915,00
Edad	60 a 64 (2,08%) 48.899,03
	55 a 59 (2,08%) 48.899,03
	50 a 54 (4,59%) 107.907,00
	45 a 49 (5,67%) 133.296,88
	40 a 44 (6,09%) 143.170,72
	35 a 39 (6,88%) 161.742,95
	30 a 34 (7,98%) 187.603,02
	25 a 29 (8,40%) 197.476,86
	Total 1.028.995,50
Estrato Socio Económico A	1,90% 19.550,91
Estrato Socio Económico B	11,20% 115.247,50
Estrato Socio Económico C+	22,80% 234.610,97
POBLACIÓN	
Cabezas de Hogar (3.4 Miembros por Hogar)	79.931,11

Tabla 1

Fuente: Elaboración Propia

8.1.6 Muestra:

Para calcular el tamaño muestral necesario para recolectar ensayos en Guayaquil con un 85% de confianza y un margen de error del 5%, podemos usar la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 * p * q) / E^2$$

Donde: n = tamaño de la muestra Z = puntuación Z para el nivel de confianza deseado (85% de confianza corresponde a una puntuación Z de 1,44) p = proporción estimada de la población con el atributo de interés (desconocido en este caso, por lo que usamos 0,5 como estimación conservadora) $q = 1 - p$ E = margen de error deseado como decimal (0,20 en este caso)

Conectando los valores, obtenemos:

$$n = (1.44^2 * 0.5 * 0.5) / 0.20^2 \quad n = 104.04$$

Redondeando al número entero más cercano, necesitamos un tamaño de muestra de 105 ensayos para recopilar en Guayaquil con un 85% de confianza y un margen de error del 5%.

Resultados del testeo:

Los datos muestran una variedad de necesidades de asistencia en el hogar en Guayaquil, incluyendo reparaciones, mantenimientos, cambios, limpieza e instalaciones. Es interesante notar que algunas personas tienen múltiples necesidades de asistencia, como mantenimientos, reparaciones, cambios, limpieza e instalaciones, lo que sugiere que hay una demanda de servicios integrales que pueden abordar varias necesidades en una sola visita.

Las reparaciones son una necesidad común mencionada por muchos clientes, lo que indica que hay una demanda para servicios que puedan solucionar problemas específicos en el hogar, cómo reparar un electrodoméstico o arreglar una fuga de agua. Además, los clientes

también mencionan la necesidad de mantenimientos, lo que sugiere que los servicios que ofrecen inspecciones regulares y mantenimiento preventivo también podrían ser valorados. La presencia de cambios en los datos sugiere que hay una necesidad de servicios que puedan ayudar con proyectos más grandes en el hogar, como remodelaciones o cambios en la decoración. La limpieza también es una necesidad común, lo que sugiere que hay una demanda de servicios de limpieza que pueden abordar tareas como la limpieza de alfombras o la limpieza de ventanas.



Figura 2. Resultados sobre servicios mayor demandados por la población analizada.

Diseño: Elaboración Propia

Los siguientes datos indican que la mayoría de los encuestados prefieren recibir información sobre servicios, promociones y descuentos de asistencia en el hogar a través de aplicaciones de mensajería, como WhatsApp. Un total de 72 respuestas mencionan WhatsApp como su medio preferido para recibir información. Esto sugiere que los usuarios en Guayaquil están cómodos con la comunicación a través de aplicaciones de mensajería, y que prefieren recibir información en tiempo real.

El correo electrónico es el segundo medio preferido, mencionado en 24 respuestas. Esto indica que los clientes también valoran la comunicación por correo electrónico, que ofrece la posibilidad de recibir información detallada y organizada en un solo lugar.

En cuanto a las redes sociales, Facebook e Instagram se mencionaron en 12 y 11 respuestas, respectivamente. Esto sugiere que, aunque las redes sociales son valoradas por algunos clientes, no son tan populares como las aplicaciones de mensajería o el correo electrónico.

Recuento de ¿Por qué medios preferiría usted recibir información relacionada a los servicios, promociones y descuentos de asistencia en el hogar que ofrecemos?

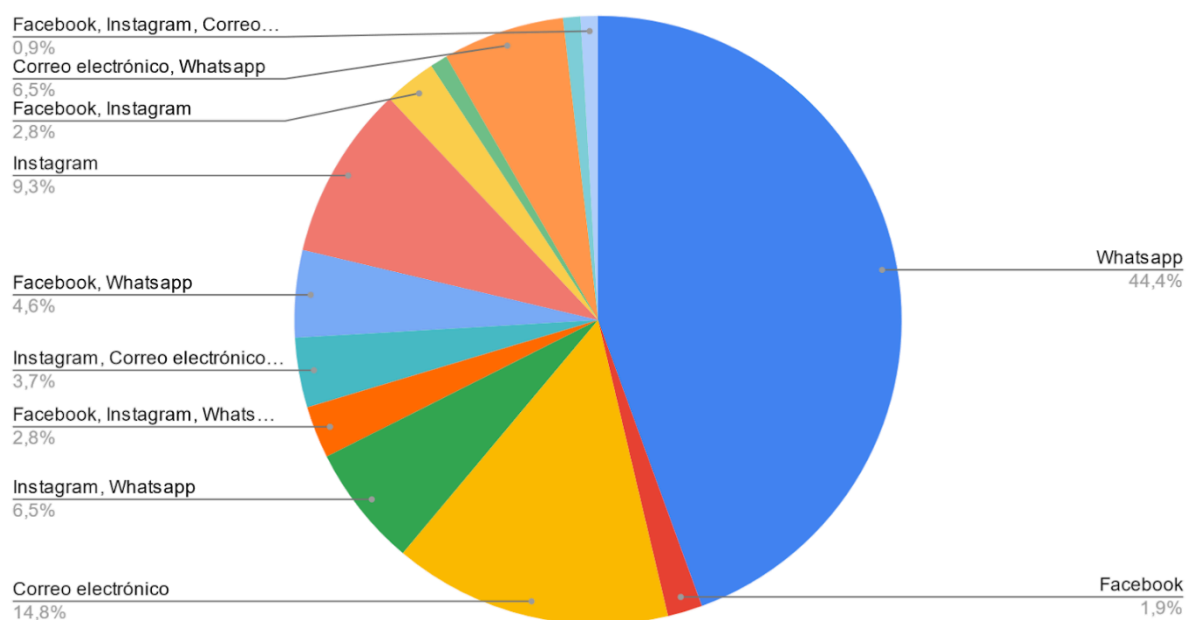


Figura 3. Resultados sobre medios para recibir información por la población analizada.

Diseño: Elaboración Propia

Dentro de los datos que corresponden a la pregunta sobre el nivel de ingresos mensuales de los encuestados. Podemos observar que la mayoría de ellos (alrededor del 50%) tienen ingresos mensuales entre \$500 y \$1000. El siguiente rango más común es el de ingresos mensuales entre \$1001 y \$1500, que representa alrededor del 35% de los encuestados. También hay un porcentaje significativo (alrededor del 10%) de encuestados que reportaron ingresos mensuales de más de \$2000, y una pequeña proporción de encuestados con ingresos mensuales menores a \$500.

Esta información es útil para entender el poder adquisitivo de los clientes potenciales de un negocio de asistencia en el hogar a través de una aplicación móvil en Guayaquil. Podemos inferir que la mayoría de los clientes potenciales podrían tener una capacidad de pago limitada, por lo que el precio de los servicios ofrecidos debe ser asequible para ellos. Al mismo tiempo, una proporción significativa de encuestados tiene ingresos más altos, lo que indica que un negocio de este tipo también puede atraer a clientes con un mayor poder adquisitivo que pueden estar dispuestos a pagar más por servicios de alta calidad y personalizados.

Recuento de ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

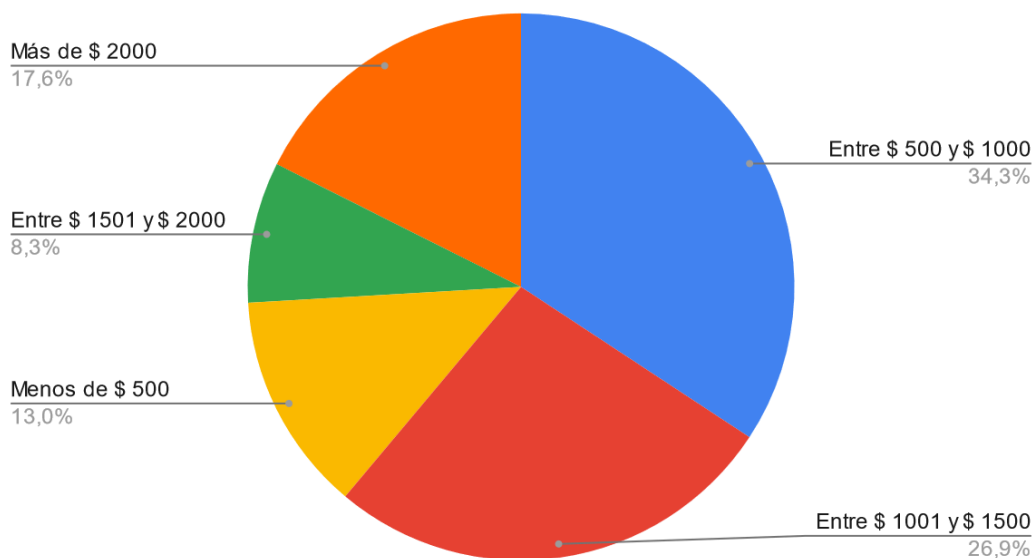


Figura 4. Resultados sobre ingresos mensuales por la población analizada.

Diseño: Elaboración Propia

8.1.7 Diseño de la Investigación:

El objetivo de nuestra investigación es determinar si es posible la creación de una nueva aplicación móvil para que los usuarios cabezas de hogar puedan agendar y solucionar problemas del hogar, mediante la innovación tecnológica y confianza.

Tipo de investigación

La investigación desarrollada es de carácter cuantitativo, ya que medimos la cantidad de hogares que pueden usar esta aplicación móvil.

Hipótesis

Es posible la creación de una aplicación móvil innovadora para solucionar problemas del hogar mientras los jefes no se encuentran en los mismos.

Técnicas de investigación

Las técnicas que utilizaremos será mixta, ya que tenemos encuestas, observación, entrevistas, focus group y documentación.

Análisis de datos

Analizaremos los datos cuantitativamente con un programa estadístico para establecer qué porcentaje de jefes de hogar estarían dispuestos a utilizar nuestra aplicación móvil.

8.1.8 Desarrollo de Técnicas de Investigación: encuestas, entrevistas a profundidad, grupos focales)

La innovación es un elemento fundamental el cual debemos de tenerlo claro para un modelo de negocio móvil. Las acciones tradicionales para hacer una investigación de mercado son la observación, las encuestas y las entrevistas, también válidas para nuestro modelo de negocio entre las herramientas a utilizar

- Entrevistas a profundidad
- Grupos Focales
- Encuestas como herramientas de diseño.

8.1.9 Resultados de Investigación:

Ficha de observación técnica

Ficha de Observación Técnica				
Producto:	Servicio de Reparaciones/Mantenimiento en Casa (TIEMPO REAL)			
Entrevistado:	xxxxx			
Fecha:	xxxxx			
Descripción/Modelo de Negocio				
Propuesta de Valor	Segmento Mercado		Canales	Relaciones/Clientes
Servicio de reparación y Mantenimiento en el hogar, Se realiza a domicilio y con seguimiento en tiempo real, todos nuestros técnicos portarán camaras para transmitir el trabajo realizado y que el cliente pueda visualizarlo en tiempo real, ó verlo en cualquier momento que requiera su revision, ya que quedara grabado y le será compartido.	Nuestra propuesta de valor esta dirigido a cabezas de hogar que por falta de tiempo o por desconocimiento no pueden realizar ciertos trabajos dentro de casa, como por ejemplo: mantenimiento, ajustes, etc. Y son este tipo de personas que de acuerdo a nuestras encuestas y el muestreo obtenido contratarian estos servicios.		La propuesta de valor, esta planteada para darla a conocer por medio de redes sociales, pagina web, y referidos, para que nuestros clientes y futuros clientes, conozcan nuestro trabajo y tengan la tranquilidad de que es garantizado y seguro.	Los clientes se fidelizaran al recibir un servicio de alta calidad y sumamente competitivo a lo que se encuentra hoy en el mercado, uno de nuestros plus es tener el horario de atencion 24/7 ya que existen imprevistos y emergencias dentro de casa que ocurren fuera del horario regular de atencion.

Figura 5: Fuente y Elaboración Propia

Ficha de Observacion Tecnica					
Producto:	Servicio de Reparaciones/Mantenimiento en el Hogar (TIEMPO REAL)				
Area:	xxxxx				
Fecha:	xxxxx				
No.	Aspectos a Evaluar	Si	No	Observaciones	
1	Puntualidad				
2	Area de Trabajo-Limpia y Ordenada				
3	Uniforme				
4	Tiempo de realizacion del trabajo				
5	Comportamiento hacia el cliente				
6	Verificar que todo quede listo y habilitado				
		Operador: xxxxxx		Firma: xxxxxx	

Figura 6: Fuente y Elaboración Propia

Guía de entrevistas a profundidad

De las entrevistas efectuadas a los expertos en, servicios de reparaciones y mantenimientos del hogar, mediante una aplicación móvil se identificó algunos criterios que coincidieron en cuanto a estas necesidades en el hogar, con esto obtuvimos una calidad de información relevante para establecer estrategias y tomar decisiones que potencialicen la implementación y desarrollo de App móvil.

Guía de grupo focal

En la técnica del grupo focal como espacio de opinión, se evidenció los siguientes datos cualitativos a partir de las preguntas realizadas en este espacio:

- ¿Usted puede resolver alguna emergencia en su hogar tales como electricidad, plomería etc.?
- ¿Qué hacer en caso de estas emergencias?
- ¿Ha escuchado sobre alguna aplicación móvil para esta solución?
- ¿Usaría una aplicación móvil con el fin de resolver su anomalía?
- ¿Qué le gustaría que tenga esta aplicación móvil?
- ¿Qué grado de satisfacción tiene con la velocidad de carga de la aplicación móvil?
- ¿Qué características y beneficios esperas?
- ¿Considera usted que es una buena alternativa?
- ¿Se manejaría solo con referidos o con empresas confiables, seguras y que hayan tenido buenas referencias?
- ¿Considera usted que una aplicación móvil es la mejor alternativa?

Surgió la conclusión que una aplicación es exitosa no por el número de descargas que reporta sino por el buen desempeño y la experiencia positiva que los usuarios y clientes potenciales tienen.

Cuestionario

El cuestionario tiene como objetivo recopilar datos sobre las necesidades de mantenimiento y reparación de viviendas de los residentes de Guayaquil. La encuesta consistirá en preguntas relacionadas con el tipo de servicios requeridos, la frecuencia de uso y los modos preferidos de comunicación para recibir información sobre promociones y descuentos. Además, se recopiló información demográfica, como el nivel de ingresos y la edad, para comprender mejor el público objetivo de la aplicación de servicios para el hogar.

Para garantizar una muestra representativa, la encuesta se distribuirá a través de formularios de Google. La encuesta será anónima para fomentar respuestas honestas y tardará aproximadamente 10-15 minutos en completarse. Los datos recopilados se analizarán para identificar tendencias en las necesidades de mantenimiento y reparación del hogar, así como los modos preferidos de comunicación para promover los servicios del hogar.

Guía de elaboración de grupo focal

Fecha de reunión:
Lugar donde se desarrolla la actividad:
1. OBJETIVOS
Objetivo general de la investigación o proyecto
Objetivo (s) Grupo focal
2. IDENTIFICACIÓN DE ROLES A DESEMPEÑAR:
Nombre de la persona que modera el grupo:
Nombre de la persona que realiza la observación:
3. PREGUNTAS DE DISCUSIÓN:
LISTA DE PREGUNTAS
1
2
3
4
5
6

Nota. Quienes moderen u observen deberán tener la lista de preguntas en todo momento durante la aplicación del grupo focal.

Figura 7: Fuente y Elaboración Propia

10. ANÁLISIS

- **Mercado Objetivo y Potencial**

MERCADO OBJETIVO

Nuestro nicho de clientes son principalmente profesionales con escasa disponibilidad de tiempo, ya que por las múltiples ocupaciones que poseen; necesitan contar con profesionales capacitados y expertos en las diferentes áreas de mantenimiento para encontrar una solución efectiva a sus necesidades dentro del hogar.

El contar con una App móvil, nos permite poder tener mayor acceso a muchas más personas que adicional a un mantenimiento, también pueden buscar profesionales que puedan solventar las reparaciones de daños existentes y mejoras en su casa.

Al gestionar citas a través de una App móvil, haremos una visita a nuestros usuarios para hacer una inspección y realizar el servicio que se ha solicitado a través de la aplicación.

MERCADO POTENCIAL – TAM SAM SOM

TAM: Basándonos en los datos de la Municipalidad de Guayaquil, existen 100,000 hogares con ingresos medios a altos en la región norte de Guayaquil que valorarán y podrán pagar por los servicios premium y convenientes que ofrece nuestra solución S.E.L.Fast.

SAM: S.E.L.Fast planea ofrecer sus servicios a través de una aplicación móvil , los clientes potenciales necesitan tener acceso a Internet y habilidades digitales para descargar y usar la aplicación. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Ecuador, aproximadamente el 60% de los hogares en la región norte de Guayaquil tienen acceso a Internet y poseen un nivel de alfabetización digital adecuado. Esto reduce nuestro TAM de 100,000 hogares a un SAM de 60,000 hogares.

SOM: S.E.L.Fast, puede alcanzar alrededor del 10% de su SAM en sus primeros años, esto equivale a un SOM, estimación realista de las ventas a corto plazo de 6,000 hogares. Esta cifra se basa en una combinación de factores, incluyendo las limitaciones de capacidad de la empresa, el nivel de competencia en el mercado, las tendencias de la industria y las estrategias de marketing y ventas.

- **Mapa de Competencia**

El sector de la competencia por servicios y aplicaciones relacionadas con el mantenimiento y reparación del hogar en Ecuador está creciendo actualmente, con varios actores en el mercado:






	 AORA	 FIXER	CASERA EC 	GEA ECUADOR 	 MANITA EN CASA
Descripción	Permite solicitar todo tipo de servicios para tu hogar conociendo el precio exacto y agendarlo según tu necesidad, incluso de inmediato si es que se necesita urgente, los 365 días del año.	Plataforma para conectar a aquellos con un requisito (fixer) para aquellos que pueden proporcionar ese servicio (fixers). Los precios de varios servicios y tareas se negocian directamente entre el reparador y el reparado.	Servicio desde limpieza, hasta reparaciones e instalaciones. Se encargan además de suministrar los repuestos a usar, según el proyecto o reparación que tengas en mente.	Servicio que ofrecen las tarjetas de crédito. Mantenimientos, reparaciones, instalaciones, servicio de grúas, etc. Los valores son cargados a tu TIC. El valor de activar el servicio es \$5,80 mensual.	App ideal para todas las Pequeñas reparaciones del hogar: colgar cuadros, pintar, arreglar enchufes, montar muebles, reparar lámparas, etc. Mantenimientos, repuestos e instalaciones.
Detalles apps	La App ofrece la posibilidad de comprar todos los repuestos o insumos del servicio que se necesiten. La App le permite programar trabajos futuros, con sus profesionales certificados.	Fixer ofrece una plataforma fácil y sencilla para aquellos con una necesidad y aquellos que pueden proporcionar ese servicio para conectarse y discutir. Fixer también ofrece revisiones, calificaciones, y comunicación continua en la plataforma para mantener registros claros y verificar la entrega de servicios o bienes.	No es una App. Funciona como una página web en la cual podrán observar los servicios que ofrecen, además de un teléfono para atención personalizada (si lo amerita).	Los servicios son solicitados mediante llamada telefónica, y coordinados con la representante de servicio al cliente.	Ofrece servicio las 24 horas, los 7 días de la semana. Más de 10 años de experiencia en el mercado. Acepta pagos con tarjeta de crédito y efectivo. Agenda citas vía telefónica o WhatsApp.
Formas de pago	Tarjeta o efectivo.	Tarjeta o efectivo.	Tarjeta o efectivo.	Tarjeta	Tarjeta o efectivo.
Costo Descarga aplicación	Gratuita	Gratuita	Página web o vía telefónica.	NO App.	Redes, NO App.
Garantía	Todos los servicios tienen garantía.	Todos los servicios tienen garantía.	Todos los servicios tienen garantía.	Todos los servicios tienen garantía.	Todos los servicios tienen garantía.

Figura 8: Fuente y Elaboración Propia

11. ANÁLISIS DE LAS 5 Cs

Contexto

Político: En el actual contexto político, la inestabilidad es palpable debido a la existencia de diferentes partidos que no se afilian al gobierno actual, generando tensiones y movilizaciones (La guerra civil que hoy enfrentamos como país) en distintos sectores que paralizan la economía. Además, se suman las manifestaciones que exigen soluciones en cuanto a la inseguridad que se vive actualmente, y las medidas que se están tomando, nos tiene inestables a todos los ciudadanos, y esto nos fuerza a volver a estar encerrados en casa.

Es por esto que nuestros servicios ofrecen la garantía de un personal altamente capacitado, confiable y bajo los estándares rigurosos de confiabilidad, lo cual nos ayudará a que cada cliente se fidelice a S.E.L.Fast.

Económico: Aunque se prevé una contracción económica en el Ecuador para el año 2023, la tasa de crecimiento del país se mantendrá en un 2%, por encima del promedio de América Latina y el Caribe (Revista Gestión, 2023). A pesar de estas proyecciones, se buscará promover la reactivación económica sostenible e inclusiva, mediante un programa de fortalecimiento del marco institucional y regulatorio para mejorar el clima de negocios, fomentar el comercio internacional, y mejorar la estabilidad financiera y el acceso al financiamiento (BID, 2021).

Social: En el Ecuador existen iniciativas que se enfocan en reactivar los diferentes sectores del emprendimiento, mediante estrategias de emprendimientos innovadores y sostenibles que permiten el desarrollo local.

Tecnológico: Dado que cada vez más existen negocios digitales, nuestra propuesta de negocio se enfoca en el crecimiento del sector de servicio-mantenimiento vía app. En Ecuador, el 33% de los usuarios digitales se concentra en Quito y Guayaquil, y el 63% de ellos tiene más de 24 años. Además, el 92% del uso de internet se realiza mediante dispositivos móviles (Revista Líderes, 2021).

Compañía [análisis FODA]

La información presentada en la tabla muestra un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de un negocio de servicios de mantenimiento a través de una aplicación móvil.

Fortaleza	Oportunidades
Servicio en tiempo real	Considerable demanda para el servicio
Celeridad al brindar el servicio	Falta de innovación en la competencia
Brindar seguridad al cliente	Incremento de uso de plataformas digitales
Servicio al cliente de calidad	
Debilidades	Amenazas
Desconfianza del consumidor	Desarrollo de App similares
Incertidumbre en el uso de la app	Inestabilidad Política-social
Limitado acceso al internet	

Figura 9: Fuente y Elaboración Propia

En cuanto a las fortalezas, se destaca la capacidad de ofrecer un servicio en tiempo real y con celeridad, lo cual puede ser una ventaja competitiva en un mercado donde la rapidez y eficacia son muy valorados por los clientes. Asimismo, la capacidad de brindar seguridad y calidad en el servicio al cliente es una fortaleza muy importante que puede generar fidelización y recomendación hacia otros posibles clientes.

Entre las oportunidades, se menciona la considerable demanda para el servicio, lo cual indica que existe un mercado potencial interesado en este tipo de soluciones. Además, la falta de innovación en la competencia podría ser una oportunidad para destacarse y ganar cuota de mercado. Por

último, se destaca el incremento del uso de plataformas digitales, lo cual puede representar una oportunidad para el negocio al ofrecer un servicio que se adapte a las nuevas tendencias tecnológicas.

Entre las debilidades, se menciona la desconfianza del consumidor, lo cual puede ser un obstáculo para ganar clientes nuevos, especialmente si se trata de una app relativamente nueva en el mercado. También se menciona la incertidumbre en el uso de la app, lo cual puede ser un problema para los clientes menos familiarizados con la tecnología. Por último, se menciona el limitado acceso al internet, lo cual puede ser una limitante en zonas donde la conectividad es deficiente.

Cientes:

Nuestro nicho de clientes son principalmente los profesionales con escasa disponibilidad de tiempo, ya que por las múltiples ocupaciones que poseen; necesitan contar con profesionales capacitados y expertos en las diferentes áreas del mantenimiento para encontrar una efectiva solución a sus necesidades dentro del hogar.

El contar con una App móvil, nos permite poder tener mayor acceso a muchas más personas que adicional a un mantenimiento, también pueden buscar profesionales que puedan solventar las reparaciones de daños existentes en su casa, también mejoras dentro de la misma. Podrán encontrarnos en plataformas como Facebook, Instagram y Twitter. Esto facilitará la adquisición de usuarios para nuestros socios comerciales y proporcionará información y publicidad a nuestros usuarios. Al realizar trabajos a través

de una App móvil, programaremos encuestas breves y periódicas a nuestros usuarios para mejorar y gestionar el servicio que brinda la aplicación.

Competencia:

El sector de la competencia por servicios y aplicaciones relacionadas con el mantenimiento y reparación del hogar en Ecuador está creciendo actualmente, con varios actores en el mercado. Uno de los principales competidores en este espacio es una empresa llamada Fixer, que proporciona servicios similares a los propuestos en este estudio, incluyendo reparaciones y mantenimiento del hogar, plomería y servicios eléctricos. Fixer también ofrece una aplicación móvil para que los clientes programen fácilmente citas y realicen un seguimiento de las solicitudes de servicio.

Otro competidor importante en Ecuador es la plataforma Homy, que ofrece una gama de servicios para el hogar, que incluyen limpieza, jardinería y servicios de mantenimiento. Homy también ofrece una aplicación móvil que permite a los clientes reservar servicios, administrar su cuenta y calificar a los proveedores de servicios.

También hay varios jugadores locales más pequeños en el mercado que ofrecen servicios similares, incluidos PagaTodo, Manitas en Casa y SúperManitas. Si bien la competencia es significativa, todavía hay espacio para nuevos participantes en el mercado, particularmente aquellos que pueden diferenciarse a través de características únicas, precios competitivos y un servicio al cliente excepcional.

Colaboradores [Aliados Estratégicos]

Dentro de nuestros aliados estratégicos contamos con un personal altamente capacitado y preparado para realizar todo tipo de trabajo que ayude a cada cliente a tener su hogar en las condiciones más estables y seguras, con una satisfacción al 100%, cabe recalcar que nuestros colaboradores poseen un gran desarrollo de su *soft skills* y esto gusta a nuestros clientes. Las entrevistas serán realizadas por técnicos especialistas, y nuestros técnicos serán capacitados con cursos de atención al cliente, para evitar riesgos que manchen la imagen de la compañía y el servicio ofrecido.

Se indicará que tenemos descuentos sobre productos o servicios ofertados dentro de la aplicación móvil.

Promociones que incluyan una revisión gratuita después de cierta cantidad de servicios prestados o atendidos dentro de la app.

Es por ello que esperamos que cada una de nuestras promociones tenga una acogida exitosa, ya que ofrecemos un servicio garantizado y con múltiples beneficios, enfocándonos siempre en nuestros clientes.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

La gerencia de investigación de mercado es clave para entender las necesidades y preferencias de los consumidores, así como para identificar oportunidades y amenazas en el mercado.

También es importante indicar la recopilación y análisis de datos precisos, la necesidad de adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, y la relevancia de utilizar metodologías efectivas para obtener información valiosa.

Otra conclusión importante es la necesidad de utilizar la investigación de mercado para tomar decisiones fundamentadas en lugar de depender únicamente de suposiciones o corazonadas.

Además, es crucial reconocer que la gerencia de investigación de mercado debe ser un proceso continuo y dinámico, ya que el mercado está en constante evolución. También es vital comunicar eficazmente los hallazgos de la investigación a todas las áreas de la empresa para asegurar que se tomen las acciones adecuadas.

Otro aspecto importante a considerar es la ética en la investigación de mercado; esto es fundamental.

Debemos asegurarnos de que todas las prácticas de recolección y análisis de datos se realicen de manera ética y respetuosa, protegiendo la privacidad y confidencialidad de los participantes.

Asimismo, la transparencia en la comunicación de los resultados es esencial para mantener la confianza tanto de los consumidores como de otros actores del mercado

Otro punto crucial es la necesidad de adaptarse a las tendencias tecnológicas en la investigación de mercado. El uso de herramientas innovadoras, como el análisis de big data, inteligencia

artificial y técnicas de recopilación de datos en línea, puede proporcionar información valiosa de manera más eficiente.

Además, la colaboración interdisciplinaria entre equipos de investigación, marketing, ventas y desarrollo de productos puede enriquecer el proceso de toma de decisiones basado en los hallazgos de la investigación de mercado.

Recomendaciones:

Algunas recomendaciones que considero claves para la gerencia de investigación de mercado incluyen:

1. Mantenerse actualizado: Es fundamental estar al tanto de las últimas tendencias, metodologías y tecnologías en investigación de mercado para asegurar la efectividad de los esfuerzos.
2. Integrar diferentes fuentes de datos: La combinación de datos cuantitativos y cualitativos provenientes de diversas fuentes puede proporcionar una visión más completa y precisa del mercado.
3. Enfoque en la acción: La investigación debe estar orientada a la toma de decisiones concretas, por lo que es importante que los hallazgos se traduzcan en acciones tangibles.
4. Flexibilidad: Dada la naturaleza dinámica del mercado, es crucial adaptarse rápidamente a los cambios y ajustar las estrategias de investigación según sea necesario.

5. Ética y privacidad: Asegurarse de cumplir con estándares éticos y legales en la recolección, análisis y uso de datos, respetando la privacidad de los participantes.

Estas recomendaciones pueden ayudar a garantizar que la gerencia de investigación de mercado sea efectiva y beneficiosa para la empresa.

Otra recomendación importante es la colaboración interdepartamental. Fomentar la comunicación y colaboración entre los equipos de investigación de mercado, marketing, ventas, y desarrollo de productos puede generar *insights* más completos y facilitar la implementación de estrategias basadas en los hallazgos de la investigación.

Además, es fundamental establecer objetivos claros para cada proyecto de investigación, así como medir y evaluar continuamente el impacto de las decisiones tomadas a partir de los hallazgos obtenidos.

Finalmente, la inversión en el desarrollo del talento humano en el área de investigación de mercado, así como en el acceso a herramientas y tecnologías especializadas, puede contribuir significativamente a la calidad y efectividad de las actividades de investigación.

Estas recomendaciones adicionales pueden fortalecer la gerencia de investigación de mercado y maximizar su impacto en la empresa, al igual que la implementación de un sistema de retroalimentación constante, tanto interno como externo. Esto implica recopilar comentarios y percepciones de los clientes, así como también retroalimentar a los equipos internos sobre la efectividad de las estrategias basadas en la investigación de mercado.

Asimismo, la utilización de herramientas de visualización de datos puede facilitar la comprensión y comunicación de los hallazgos de la investigación, lo que a su vez puede impulsar una toma de decisiones más informada y efectiva.

Es importante establecer indicadores claves de desempeño (KPIs) para evaluar el impacto y la eficacia de las estrategias derivadas de la investigación de mercado, lo que permitirá ajustar y mejorar continuamente las prácticas y enfoques utilizados.

Todo esto puede fortalecer aún más la gerencia de investigación de mercado y su contribución al éxito empresarial.

Reflexión:

Durante el proceso del plan de negocios para nuestra aplicación de mantenimiento del hogar, he adquirido valiosos aprendizajes que han contribuido significativamente a nuestro desarrollo. La investigación de mercado me permitió comprender a fondo las necesidades y preferencias de nuestros potenciales usuarios, lo que influyó en la formulación de nuestras estrategias comerciales. Además, el análisis financiero detallado me brindó una visión clara de la viabilidad económica del proyecto y nos ayudó a tomar decisiones informadas.

La interacción directa con posibles usuarios durante el desarrollo y las pruebas me proporcionó retroalimentación invaluable, lo que nos permitió ajustar y mejorar la aplicación de manera

significativa. Asimismo, los desafíos encontrados en el camino, como la gestión de recursos y la toma de decisiones estratégicas, me han enseñado lecciones importantes sobre la adaptabilidad y la resolución efectiva de problemas.

En resumen, cada etapa del proceso del plan de negocios ha sido una oportunidad para aprender y crecer. Estos aprendizajes no solo han fortalecido nuestra comprensión del mercado y las necesidades del cliente, sino que también han sentado las bases para un crecimiento sostenible y una mejora continua en nuestro proyecto.

Con la retroalimentación de los usuarios podemos fortalecernos y mejorar nuestro servicio con actualizaciones tanto en los trabajos que realizamos como en la aplicación.

De igual forma nuestro proceso de desarrollo nos ha permitido tener desafíos, los cuales han sido superados y nos han brindado una perspectiva más sólida sobre la gestión de recursos y la toma de decisiones estratégicas.

En lo personal estos aprendizajes y la importancia del trabajo en equipo, han fortalecido mi visión y compromiso del éxito a largo plazo y saber que con un enfoque centrado en el cliente podremos tener éxito.

13. BIBLIOGRAFÍA

Chen, J., & Zhao, L. (2018). Online service platform providers: Matching quality and minimum quality standard. *Management Science*, 64(6), 2527-2545.

Lee, S. K., & Chung, S. (2018). Consumer acceptance of mobile payment services: An empirical study. *International Journal of Mobile Communications*, 16(5), 581-598.

LaPlante, A. (2020). The gig economy and digital platforms: A case study of Uber. *Journal of Strategic Innovation and Sustainability*, 15(4), 78-86.

Zhao, C. y. (2018). Online service platform providers: Matching quality and minimum quality standard. *Management Science*, 64(6), 2527-2545.

Consumer acceptance of mobile payment services: An empirical study. *International Journal of Mobile Communications*, 1. 5.-5. (2018). Lee y Chung .

Wu, L., & Peng, H. (2021). A systematic review of the gig economy: Insights from social media analytics. *Journal of Business Research*, 131, 899-910.

Statista. (2021). Aplicaciones móviles para el hogar. <https://es.statista.com>

Zhao, C. y. (2018). Online service platform providers: Matching quality and minimum quality standard. *Management Science*, 64(6), 2527-2545.

Hargittai, E. (2019). Digital sociologies. *Sociology Compass*, 13(12), e12737.

INEC. (2020). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>.

Revista Líderes, 2021. Negocios Digitales y Tecnología.