



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO “S.E.L.FAST”:**

**GERENCIA DE PLAN DE MARKETING**

**Elaborado por:**

**CECILIA CAROLINA HENRIQUEZ QUINCHE**

**Tutoría por: LAURA GUERRERO CARVAJAL**

**GRADO**

**Trabajo previo a la obtención del Título de:**

**Licenciada en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador**

**Enero, 2024**

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

Yo, **Cecilia Carolina Henríquez Quinche** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy la autora del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia de Plan de Marketing**”, 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 Ivàn, Flores Tapia, Jonathan Gabriel Miñan Santos, Bianca Paola Orellana Sánchez, Marjorie Maria Quintero Cabezas, Cecilia Stefania Argüello 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.



---

**Cecilia Carolina Henríquez Quinche**

**0918371139**

Declaro que

**Yo, Cecilia Carolina Henríquez Quinche** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia de Plan de Marketing**” 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.



**Cecilia Carolina Henríquez Quinche**

**0918371139**

## 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.

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 Argüello 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.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	4
2. PALABRAS CLAVE.....	5
3. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	6
5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	9
5.1 ANTECEDENTES:.....	9
5.2 JUSTIFICACIÓN:.....	11
6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO.....	12
6.1 OBJETIVO GENERAL:.....	12
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	12
7. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO.....	14
DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA DE PLAN DE MARKETING.....	16
<b>OBJETIVOS DE MARKETING.....</b>	<b>16</b>
8. POSICIÓN ESTRATÉGICA.....	18
9. ESTRATEGIA COMPETITIVA.....	18
10. DIFERENCIALES.....	19
11. POSICIONAMIENTO:.....	20
12. DETALLE DEL PRODUCTO O SERVICIO:.....	20

PRECIO:.....	21
PLAZA: .....	21
13.PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN:.....	22
MERCADO .....	22
MISIÓN .....	22
MENSAJE .....	22
MEDIO .....	23
<b>MEDICIÓN</b> .....	24
MONTO.....	25
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	26
15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	30

## **5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

### **5.1 ANTECEDENTES:**

La ciudad de Guayaquil, siendo la ciudad más poblada (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, desconfianza para encontrar técnicos confiables y capacitados que puedan brindar servicios rápidos 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 el uso de aplicaciones de servicios para el hogar se generalice.

## 5.2 JUSTIFICACIÓN:

S.E.L.FAST App de servicios de reparación, mantenimiento y asistencia en el hogar al 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 y empresas especializadas 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, lo que proporcionará a los usuarios información verificable sobre la calidad del servicio ofrecido por los proveedores. Esto aumentará la confianza de los usuarios al seleccionar a los profesionales más adecuados y contribuiría a crear un entorno más seguro para las transacciones.

**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. 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 clientes 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.

## **6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL:**

Implementar 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 del mercado.
- 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. 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 la aplicación en sus dispositivos móviles. Ya sea una reparación eléctrica, una limpieza a fondo o una asistencia en plomería, la plataforma ofrecerá una selección completa de 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 verificación. 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.

**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 eviten sorpresas desagradables.

**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. 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 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. La satisfacción del usuario es nuestra prioridad.

## **DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA DE PLAN DE MARKETING**

### **OBJETIVOS DE MARKETING**

S.E.L.Fast tiene como objetivo proporcionar servicios de mantenimiento, reparación y limpieza en el hogar, a través de una innovadora aplicación móvil en la región norte de Guayaquil, que permite a los clientes monitorear el progreso del servicio en tiempo real.

- Aumentar conciencia y conocimiento de la aplicación móvil entre los propietarios de viviendas y aquellos que necesitan servicios de reparación, mantenimiento y limpieza en el hogar. A través de estrategias de marketing digital, publicidad en línea, participación en ferias comerciales y colaboraciones con otras empresas relacionadas.
- Atraer y fidelizar usuarios mediante la creación de una experiencia de usuario atractiva, intuitiva y fácil de usar, ofreciendo incentivos como descuentos o promociones especiales, y brindando un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades de los clientes.
- Establecer asociaciones estratégicas con proveedores de servicios profesionales en el campo de la reparación, mantenimiento y limpieza en el hogar. Esto ayudara a ampliar la gama de servicios disponibles a través de la aplicación y proporcionara a los usuarios opciones más completas y confiables.
- Obtener reseñas y testimonios positivos de los usuarios satisfechos, esto ayudara generar confianza y credibilidad en la aplicación.

- Fomentar la recomendación boca a boca de la aplicación mediante la implementación de un programa de referidos, donde los usuarios existentes reciban incentivos por recomendar la aplicación a sus amigos, familiares y conocidos.
- Establecer métricas de seguimiento y análisis para evaluar la efectividad de las estrategias de marketing implementadas. Esto permitirá realizar ajustes y optimizaciones en tiempo real, con el fin de maximizar el rendimiento de la aplicación y alcanzar los objetivos establecidos.
  - La posición estratégica
    - Estrategia Competitiva
    - Diferenciales
    - Posicionamiento
  - Producto / Servicio:
  - Precio
  - Distribución
  - Promoción y Comunicación
    - Nombre de la empresa
    - Slogan y logotipo
    - Plan de Medios y presupuesto

## **8. POSICIÓN ESTRATÉGICA**

La estrategia de posicionamiento de S.E.L.Fast se basa en el concepto de diferenciar la marca en la mente de los consumidores, enfatizando su propuesta de valor que permite a los clientes monitorear el progreso del servicio de mantenimiento y reparación en tiempo real.

Garantizando una experiencia de marca unificada en todos los puntos de contacto ya sea que estén interactuando con la aplicación, comunicándose con el servicio al cliente o recibiendo el servicio en su hogar.

Dirigida a los propietarios e inquilinos, que representan un segmento de la población que se sienten cómodos usando un servicio seguro y ágil. Están dispuestos a pagar por un trabajo garantizado y un servicio de calidad.

Este grupo se siente particularmente atraído por la seguridad que ofrecen los servicios de S.E.L.Fast.

## **9. ESTRATEGIA COMPETITIVA**

La estrategia competitiva de S.E.L.Fast es la diferenciación al ofrecer una innovadora aplicación móvil que permite el monitoreo en tiempo real de los servicios de asistencia de reparación, mantenimiento y limpieza en el hogar a domicilio en Guayaquil, a precio competitivo, con materiales de calidad y con garantía..

## 10. DIFERENCIALES

Dado el análisis de conglomerados, S.E.L.Fast tiene la oportunidad de diferenciarse de varias maneras:

- **Innovación tecnológica:** El uso de una aplicación móvil que permite a los clientes reservar servicios y monitorear el proceso de servicio en tiempo real.
- **Calidad del servicio y profesionalismo:** El servicio de alta calidad, el comportamiento profesional, puntualidad y confiabilidad a menudo faltan en el sector de servicios para el hogar. Al centrarse en estos aspectos, S.E.L.Fast se diferencia de sus competidores.
- **Experiencia del cliente:** S.E.L.Fast tiene como objetivo proporcionar una experiencia de cliente integral en todos los puntos de contacto, desde la reserva hasta la finalización del servicio.
- **Oferta de servicios integral:** Al ofrecer una amplia gama de servicios, se posiciona como una solución integral para servicios domésticos.
- **Prácticas ecológicas:** Con el aumento de la conciencia de los problemas ambientales, la implementación de prácticas ecológicas (como el uso de productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente y la promoción de la reducción de residuos) esto se convierte en punto de diferenciador.

-

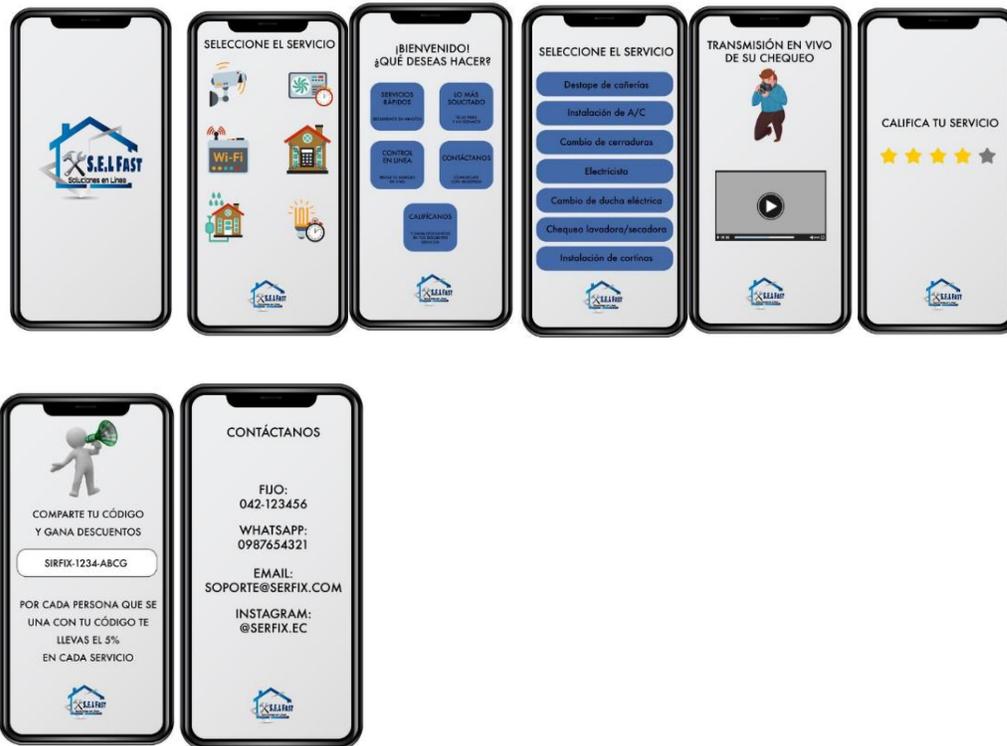
## **11. POSICIONAMIENTO:**

Somos S.E.L.Fast empresa especializada en brindar servicios de mantenimiento, reparación y limpieza en el hogar , en el sector norte de Guayaquil, permitiendo a los clientes monitorear el progreso del servicio en tiempo real. Nuestro enfoque se basa en la excelencia, confianza y rapidez, garantizando soluciones eficientes para nuestros clientes convirtiéndonos en el aliado confiable para el bienestar del hogar.

## **12. DETALLE DEL PRODUCTO O SERVICIO:**

Los productos de S.E.L.Fast son servicios de asistencia en reparación, mantenimiento y limpieza en el hogar. La característica principal del servicio es la aplicación móvil que permite a los clientes, seleccionar, reservar servicios y monitorear el proceso en tiempo real, proporcionando profesionales confiables, Ahorro de tiempo y esfuerzo en la búsqueda de servicios, Coordinación y programación de servicios de mantenimiento, transparencia y tranquilidad.

- Proceso:



**PRECIO:**

La estrategia de precio es competitiva y sostenible alineada con las normas del mercado, reflejando calidad y conveniencia del servicio. Se consideran diferentes niveles de precios en función del tipo de servicio, duración y nivel de complejidad involucrado.

**PLAZA:**

Los servicios se prestan en la región norte de Guayaquil, con posibilidad de expansión dependiendo de la demanda y el éxito. Los servicios se comercializan a través de canales virtuales, página web, chatbots y aplicación móvil confiable y segura.

### **13. PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN:**

#### **MERCADO**

Dirigido a propietarios de viviendas, inquilinos y administradores de propiedades en el sector norte de Guayaquil.

#### **MISIÓN**

Proporcionar soluciones integrales y confiables para el mantenimiento, reparación y limpieza del hogar, brindando calidad y atención personalizada. Nos comprometemos a ser el apoyo constante en las necesidades del hogar, ofreciendo servicios profesionales y eficientes que generen comodidad y bienestar en la vida de las personas.

#### **MENSAJE**

- Destacar la experiencia y profesionalismo del equipo técnico, asegurando a los clientes que sus problemas en el hogar serán resueltos de manera efectiva y confiable.
- Garantizar el Monitoreo en tiempo real en nuestros servicios de mantenimiento, reparación y limpieza.
- Resaltar la amplia gama de servicios disponibles, desde reparaciones menores hasta proyectos de renovación, ofreciendo soluciones integrales para el hogar.
- Enfatizar el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente, garantizando un servicio personalizado y atención rápida ante cualquier emergencia.

## MEDIO

Establecer sólida presencia en redes sociales, [página web \[1\]](#) que incluya información detallada de servicios, testimonios de clientes satisfechos y datos de contacto.

- **Marketing digital:** Invertir en canales de marketing digital como redes sociales, marketing de motores de búsqueda (SEM), optimización de motores de búsqueda (SEO) y marketing por correo electrónico. Estos canales ayudan a S.E.L.Fast a aumentar su audiencia.
- **Asociaciones de influencers:** El marketing hoy en día demanda que las empresas se alineen con los intereses de influencers y bloggers locales para promocionar S.E.L.Fast. y llegar a clientes potenciales que confían y siguen a estos influencers.
- **Programa de referencia:** Lanzar un programa de referencia que recompense a los clientes por recomendar S.E.L.Fast a sus amigos y familiares.

Los Anuncios en redes sociales Instagram, y Google estarán activas todos los meses del año.

a. Nombre de la empresa

ii. SELFAST

a. Slogan y logotipo

2. Soluciones en línea.



**Imagen: Logotipo SelfFast**

**Fuente:** Elaboración Propia

Plan de Medios y presupuesto

## **MEDICIÓN**

La estrategia de comunicación se medirá de la siguiente forma:

- Implementación de herramientas analíticas web para medir el tráfico en el sitio, la tasa de conversión de clientes y la efectividad de las campañas de marketing.
- Recopilación, comentarios y reseñas de los clientes para evaluar la satisfacción del servicio y realizar mejoras en función de sus experiencias.
- Elaboración de encuestas periódicas para obtener información relevante sobre la percepción de la marca y el nivel de satisfacción de los clientes.

## MONTO

El presupuesto para implementar la estrategia de comunicación es de \$13,000.00. A

continuación,

desglose:

Actividad	Presupuesto	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Desarrollar la narrativa de la marca e incorporarla en los materiales de marketing	\$2,000												
Iniciar el plan integral de marketing digital (SEO, SEM, Social Media, Email)	\$3,000												
Realizar investigaciones e identificar personas influyentes y bloggers locales relevantes	\$500												
Finalizar la narrativa de la marca y el lanzamiento en el sitio web y las redes sociales	\$500												
Comenzar estrategias de SEO y SEM (optimización de sitios web y aplicaciones)	\$1,000												
Alcance a personas influyentes y bloggers identificadas para asociaciones	\$1,000												
Implementar un horario regular de publicación en redes sociales	\$500												
Supervisar y ajustar las estrategias de SEO y SEM según sea necesario	\$1,000												
Lanzar el marketing por correo electrónico (boletines periódicos)	\$500												
Iniciar asociaciones con personas influyentes (publicaciones promocionales y reseñas)	\$2,000												
Desarrollar y probar el programa de referencia	\$500												
Lanzar un programa de referencia a través de aplicaciones, redes sociales y boletines informativos por correo electrónico	\$500												
Monitoreo, ajuste y mejora continuos de todas las estrategias basadas en el rendimiento	\$2,000												
<b>TOTAL</b>	<b>\$13,000</b>												

Imagen: Garta Ganth

Fuente: Elaboración propia

## **14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El desarrollo del proyecto, a lo largo de la carrera de administración de empresa, podría catalogarse como una experiencia transformadora que ha fortalecido mi comprensión de los temas clave y ha proporcionado una visión práctica de la aplicación de conceptos en entornos empresariales reales. Parte de los conocimientos expuestos en el programa, ya los aplicaba en mi día a día, el compartir con diferentes profesiones en el área que contribuían al desarrollo del modelo de negocio desde su área de expertise creo que fueron vitales para reforzar ese factor de innovación y creatividad la cual se despertó una oportunidad de negocio.

Iniciamos con lo más importante, nuestro estudio de mercado, a partir de esa minuciosa investigación de mercado en la categoría de arreglos y mantenimiento en la ciudad de Guayaquil evidencio que la propuesta va acorde a las demandas latente en los consumidores y la viabilidad de la propuesta, con aquellos resultados se creó SELFAST una innovadora aplicación móvil que ofrece servicios de mantenimiento, reparación y limpieza en el hogar en tiempo real en el sector norte Guayaquil, permitiendo a los clientes acceder desde cualquiera de los canales digitales como Redes Sociales: Instagram o desde Whatsapp a la página web y nuestra aplicación móvil, de allí podrá continuar navegando en la página donde encontrarán detallado, el portafolio de servicios para la contratación del o los servicios que mejor se adapten a sus necesidades.

Durante el proceso del Plan de Marketing, lo podría resumir en ¿Cómo lograríamos un posicionamiento de marca? El trabajo en equipo ha sido la clave fundamental para identificar una necesidad latente en el mercado, establecer una guía clara y detallada de las acciones y estrategias que una empresa debe llevar a cabo para alcanzar sus objetivos de marketing y obtener una ventaja competitiva en el mercado. De esta manera, podríamos satisfacer las necesidades de los consumidores sin abrumarlos con información o confundir sus acciones y saber cómo decir lo que necesitan y quieren escuchar. La consistencia es esencial para la integridad de nuestra imagen de marca.

Con los conocimientos adquiridos tomamos las claves esenciales para prosperar en la evolución constante de nuestra aplicación. Los precios, que se optimizan en base al segmento de mercado objetivo al que queremos llegar y dentro del mercado definido, enfocándonos en brindar servicios de calidad garantizados y brindar la mejor experiencia al cliente.

Esta metodología nos ayuda a encontrar soluciones donde habitualmente encontraríamos problemas. Al no tratarse de un proceso lineal, los errores se consideran una oportunidad, tomar en cuenta los posibles cambios que pueden surgir al exterior o interior, Nos ayudaría a incrementar las ventas o la presencia de nuestro producto o servicio. Por ello, esta metodología puede dirigirse a otras metas relacionadas con las ventas, por ejemplo: Dar a conocer la marca.

El cliente es el centro del negocio por lo que es prioritario que se proporcione empatía y confianza a su necesidad, por ende, todos los servicios de la empresa están enfocados en ofrecer soluciones reales a sus problemas reales. El negocio brinda oportunidad de

crecimiento a largo plazo, por lo que nos da ventaja de innovar constantemente para realizar estrategias diferenciadas a los clientes dependiendo de sus nuevas necesidades otorgando valor para ellos. El contar con profesionales calificados contribuye a la generación de empleo en el país, lo cual también es importante porque se producen ingresos económicos para ellos y nosotros.

Utilizamos una Estrategia de diferenciación ofertando servicios integrales que además serán calificados por el cliente asegurando su calidad, puntualidad y compromiso lo cual generará confianza en los servicios ofrecidos. SELFAST– Aplicación de servicios de mantenimiento, reparación y limpieza en el hogar, está enfocada en penetrar en el mercado para conquistar el mercado de servicios de mantenimiento, reparación y limpieza en el hogar en tiempo real a través de una aplicación móvil innovadora en el sector norte Guayaquil, El ofrecer servicios integrales a través de la aplicación móvil nos permite que sea el cliente quien escoja el o los servicios que más se adapten a sus necesidades, de manera empaquetada o personalizada (libre elección).

Se puede decir que independientemente de, si es posible mantener la posición estratégica, es muy importante para la empresa desarrollar sus actividades que sean muy consistentes entre sí, creando así una ventaja competitiva sostenible, lo que significa que todas las actividades de la empresa están de acuerdo con nuestros objetivos y valores. El posicionamiento previsto también cambiará, pero deberá ser completamente diferente al desarrollado por otros competidores para ser diferentes y que nos elijan.

La conclusión que se desprende de este viaje no es solo la adquisición de teorías y estrategias, sino la comprensión profunda de la importancia de la flexibilidad y rapidez. Además, que no solo ha impactado mi comprensión del ámbito empresarial y profesional, sino que también ha proporcionado un conocimiento sólido para trasladar estos aprendizajes a otros contextos profesionales. Por ejemplo, mi sueño es tener mi propio negocio, y todo lo aprendido me servirán de mucho para ponerlo en marcha ya que con un análisis estructurado y de manera ordenada se podrá establecer las mejores estrategias para realizarlo, que sea rentable, entendiendo la importancia de estar correctamente preparados académicamente y aprender a trabajar en equipo, donde todos los miembros se comprometen en dar lo mejor de cada uno y aportar desde su área de expertos laboral en la mejor ejecución de las tareas.

Las personas siempre tendremos necesidades por cubrir, por lo que debemos estar atentos a las oportunidades que se puedan generar y lograr buenos negocios, pero siempre enfocados en que el cliente debe ser el centro de nuestras decisiones, por lo que comparto esta frase de Alexander Osterwalder que menciona: “Los clientes son el centro de cualquier modelo de negocio, ya que ninguna empresa puede sobrevivir durante mucho tiempo si no tiene clientes”.

## 15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Belatrix. (2020). *Uso de Aplicaciones móviles Quito*. <https://www.belatrix.com>
- Chung, L. y. (2018). *International Journal of Mobile Communications*, 16(5), 581-598.
- Chung, L. y. (2018). *International Journal of Mobile Communications*, 1. 5.-5. (2018).
- Ditrendia. (2021). *Marketing Digital*.<https://www.marketinginsiderreview.com>
- Geekshubs. (2020). *Desarrollo Aplicaciones móviles*. <https://geekshubs.com>
- Hargittai. (2019). *Digital sociologies*. *Sociology Compass*, 13(12), e12737
- INEC. (2020). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>.
- Papke, T. L. (2010). *Design Thinking: Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand*.
- 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.