



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**SEPTIEMBRE 2019 – FEBRERO 2020**

**EMPRENDIMIENTO**

**PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**CREACIÓN DE LA EMPRESA DE MULTISERVICIOS HOME SERVICE EN  
LA CIUDAD DE BABHOYO**

**EGRESADA:**

**KARLA ANDREA MONCAYO HERNÁNDEZ**

**TUTOR:**

**ING. FABIÁN TOSCANO, MAE**

**AÑO 2020**

## Contenido

RESUMEN .....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPITULO I: IDEA DE NEGOCIO .....	6
1.1. Descripción de la idea de negocio .....	6
1.2. Fundamentación Teórica de la idea de negocio.....	7
1.3. Estudio de Mercado .....	17
1.3.1. Investigación de mercado .....	17
1.3.2. Población y muestra.....	18
1.3.3. Tabulación y análisis de la encuesta.....	20
CAPITULO II: DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL EMPRENDIMIENTO .....	35
2.1. Descripción del emprendimiento.....	35
2.1.1 Razón social del negocio a emprender .....	36
2.1.4 Eslogan .....	36
2.1.3 Servicios .....	36
2.2. Fundamentación gerencial del emprendimiento.....	39
2.2.1. Misión de la empresa.....	39
2.2.2. Visión de la empresa.....	39
2.2.4. Valores corporativos.....	39
2.2.5 Política de calidad.....	40
2.2.6 Objetivo empresarial.....	41
2.2.7 Foda .....	41
2.3. Estructura organizacional y funcional .....	42
2.3.1. Manual de funciones.....	43
2.3.2. Proceso de reclutamiento y selección .....	47
CAPITULO III: MODELO DE NEGOCIO .....	47
3.1. Segmento del mercado.....	47
3.2. Productos y servicios como propuesta de valor.....	48
3.3. Canales de comercialización .....	50
3.4. Relaciones con los clientes .....	50
3.5. Fuentes de ingreso .....	51
3.6. Activos para el funcionamiento del negocio .....	51
3.7. Actividades del negocio.....	52
3.8.Red de socios .....	53
3.9.Estructura de costos.....	55

CAPITULO IV. ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD DEL EMPRENDIMIENTO .....	55
4.1. Factibilidad técnica.....	55
4.1.1. capital del trabajo.....	56
4.1.2. Localización del emprendimiento .....	56
4.1.3. Diseño estructural .....	57
4.1.4. Aspectos legales .....	58
4.2. Factibilidad financiera .....	58
4.2.1. Capital de trabajo.....	58
4.2.2. Presupuesto de inversión .....	60
4.2.3. Remuneraciones + beneficios sociales .....	62
4.2.4. Amortizaciones .....	65
4.2.5. Depreciación.....	68
4.2.6. Proyección de producción .....	69
4.2.7. Costo variable unitario.....	72
4.2.8. Ventas .....	73
4.2.9. Gastos administrativos.....	75
4.2.10. Amortización gastos de constitución inversión y desarrollo .....	75
4.2.11. Costo de producción .....	76
4.2.12. Flujo de caja.....	77
4.2.13. Van – Tir.....	79
4.2.14. Periodo de recuperación .....	80
4.2.15. Relación costo beneficio.....	80
4.3. Factibilidad operativa .....	81
4.4. Factibilidad ambiental .....	82
4.5. Factibilidad social.....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	83
CONCLUSIONES .....	83
RECOMENDACIONES .....	84
BIBLIOGRAFÍA .....	85
ANEXOS .....	86

## RESUMEN

La razón de este proyecto tiene como finalidad demostrar que los proyectos de emprendimientos se lo pueden llevar a cabo aplicando todos los aspectos técnicos y metodológicos que minimicen el riesgo de la inversión.

Actualmente en la ciudad de Babahoyo existe la necesidad en el sector de la limpieza dirigido a hogares, los mismos que requieren de estos servicios, ya que resulta muy costoso contratar personal fijo. Se considera que se posee una demanda de servicios de limpieza y mantenimiento de hogares insatisfechos. El objetivo de este estudio es demostrar la viabilidad económica para implementar una empresa de servicios en la ciudad de Babahoyo. El nombre de la nueva empresa será “Home Service” en la cual un profesional de mantenimiento de hogares realizará un trabajo con los más altos estándares, lo que significa que la ciudadanía puede estar segura de que su casa estará limpia y luzca lo mejor posible.

Es importante indicar que las oportunidades de negocio con mejor posibilidad de éxito son aquellas enfocadas a cubrir necesidades básicas. La demanda de servicios de higienización, es un mercado que crece constantemente. La limpieza es un elemento esencial. Por falta de locales especializados quienes no aportan al sector de limpieza, nos ayuda a un constante crecimiento.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial, los países desarrollados y en vías de desarrollo han creado una tendencia y dado impulso a la generación de emprendimientos de todo tipo como una vía de solución frente a la incertidumbre laboral o la falta de trabajo originada por la inestabilidad política y económica, la falta de inversiones en industrias que generen empleos a la población, crisis y endeudamiento fiscal, entre otros factores. Otra de las medidas por las cuales se promueven los emprendimientos a nivel internacional es que, a través de estos, se generan productos o servicios bajo el marco de la innovación, con valor agregado generándose un sistema comercial por el cual los emprendedores generen ganancias y mejoren su calidad de vida.

En el cantón Babahoyo, se pueden denotar microempresas generadas a partir de emprendimientos llevados a ejecución, dedicadas a la venta de jugos de frutas naturales, comestibles, accesorios y manualidades, entre otros. En su efecto, se promoverá una nueva idea de negocio, tomada desde la iniciativa de crear una empresa dedicada a ofrecer multiservicios para el hogar.

## **CAPITULO I: IDEA DE NEGOCIO**

### **1.1. Descripción de la idea de negocio**

Este negocio trata de la implementación de una empresa de multiservicios, la empresa contará con un local situado en un lugar estratégico para dar a conocer sus servicios y captar clientela. Es por esta razón que estará ubicada en la ciudad de Babahoyo, ya que es a la comunidad Babahoyense a quienes se le brindarán todos estos servicios, ayudándolos a llevar una mejor calidad de vida en cuanto al mantenimiento del hogar, los servicios que se ofrecerán tendrán garantía, los meses garantizados dependerá del trabajo realizado.

La idea de la empresa nace, por un lado, como respuesta a las diferentes necesidades que se nos presentan día a día en nuestro hogar y la falta de información confiable acerca de quién pueda solucionar este problema. Por otro lado, por la necesidad de algunos prestadores de servicios, que no tienen acceso al mercado o no conocen lo que esperan recibir los clientes cuando requieren de estos servicios. En algunas ocasiones, tenemos la necesidad que algunas personas nos colaboren en circunstancias que no podemos o no sabemos cómo manejar; como la ayuda de un, gafitero, electricista o una asistente del servicio, entre muchas más funciones de las que desconocemos cómo y quién las pueda realizar.

En ese momento recurrimos a nuestros conocidos para que nos recomienden alguno, pero no todas las veces esta persona tiene información acerca de lo que necesitamos, y otras veces la persona que nos recomiendan no es la más adecuada e idónea y tenemos problemas con el servicio que nos presta. Aquí es donde esta nueva empresa entra a

jugar un papel importante dentro de estas frecuentes situaciones. La empresa ofrecerá multiservicios para el hogar, en la cual se encontrará servicios de: Mantenimiento, Reparaciones y Asistentes del hogar.

La estructura organizativa de la empresa va a dividirse en tres áreas diferenciadas: Área de Gerencia, Área Comercial, en el que se desarrollará el plan de comunicación, se llevará a cabo la negociación con los/as clientes/as y el servicio posventa y Área de Producción, dirigido a los servicios ofertados por la empresa. Además, se contratará el diseño de una página web y la comunicación a través de folletos informativos, en los que se indicarán las distintas actividades que se ofrecen y la localización y datos de contacto.

Esta propuesta de empresa está enfocada a los servicios en la ciudad de Babahoyo. La empresa tiene la información calificada que un usuario necesita y lo pone en contacto directo con el servidor mejor capacitado, garantizando un buen servicio y satisfacción para su cliente.

## **1.2. Fundamentación Teórica de la idea de negocio**

### **Limpieza del hogar**

Para la mayoría de las personas, el hogar, hablando del espacio físico, es el sitio donde quieren pasar el mayor tiempo de su vida; por ello, cada quien trabaja por hacerlo lo más confortable posible. Si el mantenimiento del hogar se hace adecuada y oportunamente, la vivienda será más segura, brindará más comodidad y mantendrá su

valor en el mercado. El paso del tiempo provoca el deterioro de los inmuebles como en cualquier otra cosa. Está en tus manos prestar atención a las reparaciones que debe hacer para que siga funcionando de manera adecuada. Y más importante aún, hay que hacer reparaciones preventivas para evitar su deterioro (Respaldo Financiero, 2018).

Son muchos los detalles a los que hay que estar atentos en una vivienda. Tener una agenda para el mantenimiento de la casa te facilitará el trabajo. Si no llevas un plan te enredarás en un montón de tareas sin acabar. Tu hogar no puede cuidarse por sí sólo. Tu presupuesto mensual debe incluir dinero para el mantenimiento rutinario de la vivienda y del jardín, así como para las reparaciones. La recomendación de los expertos es reservar anualmente del 1 al 3% del valor actual de su vivienda para los costos de mantenimiento y reparación (Respaldo Financiero, 2018).

Conseguir profesionales para hacer tareas en el hogar conlleva ciertas complicaciones para quien no cuenta con una red de contactos. Para cubrir esa demanda, a fines de 2018 surgieron plataformas que facilitan el acceso a profesionales que brindan servicios de reparaciones para casi todo tipo de inconvenientes o necesidades de la vivienda (Aguirre, 2019).

El orden y la limpieza van de la mano, así como la limpieza y la salud, es por esto la importancia de mantener tu hogar ordenado. Si tenemos nuestro hogar desordenado con cosas en el piso, ropa por todos lados, sacamos cosas que no guardamos, etc., también se comenzará a acumular el polvo y la suciedad. Pero si por el contrario, mantenemos



las cosas en su sitio y todo en orden, podremos limpiar con tranquilidad nuestro hogar (Olave, 2016).

El estrés dentro de casa lo sentimos cuando vemos la casa desordenada, tenemos muchos pendientes y si a eso le sumamos el estrés laboral, puede ser demasiado. Intentemos mantener la casa siempre ordenada, guardar todo lo que usemos y lavar todo lo que ensuciamos, para que de esta manera podamos resistir hasta el fin de semana con la casa limpia y ordenada y con más tiempo hacer la limpieza profunda. También puedes hacer un cronograma de trabajos en casa: y definir qué día lavar la ropa, otro día para descansar, otro para limpiar la cocina y así sucesivamente (Olave, 2016).

El polvo junto con la humedad, traen consigo muchos gérmenes y bacterias que pueden afectar nuestra salud de una manera silenciosa, e inclusive con el pasar del tiempo recién podemos notar los efectos. Pero entonces, ¿qué hacer? Procura mantener tu casa siempre libre de polvo y bacterias con limpieza simple diariamente pero profunda entre 1 o 2 veces por semana. Además, averigua de qué manera puedes reducir la humedad en tu hogar: con deshumecedores, plantas, etc (Olave, 2016).

Trabajar en ambientes limpios y ordenados incrementa nuestra productividad ya que, si por el contrario trabajamos en un ambiente sucio o desordenado, tiende a distraernos y concentrarnos más en otras cosas como ordenarlo. Por este motivo, organiza tu escritorio y decóralo con colores que te enfoquen en lo que haces, como el color naranja que transmite energía (Olave, 2016).

Regresar el trabajo y ver tu casa desordenada te fastidiará o estresará. Pero si por el contrario llegas a una casa limpia y ordenada te hará sentir muy bien, y si además tienes una decoración con colores alegres tu felicidad se elevará aún más (Olave, 2016).

Es importante desinfectar diariamente los pisos de nuestros hogares, aun mas si tenemos un bebe en casa, el piso es la superficie donde más se pueden encontrar bacterias, ya que cuando salimos a la calle recogemos del ambiente todos los residuos que afectan nuestra salud, y al momento de llegar a casa, lo primero que tocamos es la superficie del piso (Dulce Hogar, 2015).

El hogar es, por antonomasia, el lugar más seguro de todos. Un cobijo al terminar las jornadas laborales y espacio de relajación, como de convivencia, en algunos casos. El mantenimiento de la limpieza en el hogar es, entonces, uno de los cuidados más importantes a realizar, tanto si se vive solo o en familia. De más está aclarar, de todas maneras, que en aquellas casas en las que se ha dado la bienvenida a bebés o en las que hay niños pequeños, resulta fundamental conservar los espacios desinfectados (Columna Cero, 2019).

Si eres una persona comprometida con el medio ambiente seguramente conocerás los beneficios de los productos naturales y ecológicos pero sino es tu caso quizás sea hora de informarte de todo lo que este mundo nos aporta y que es mucho. Si bien cada vez afortunadamente somos más conscientes de cuidar nuestro hábitat natural debemos de

promover este mundo aún más, no sólo a nivel global sino en nuestro hogar. Pasamos muchas horas en nuestro hogar y lo mínimo que podemos hacer es cuidar de él, porque cuidar de nuestra casa también es cuidar de nuestro bienestar (Álvarez, 2016).

Respecto a la compra anticipada de material o insumos para los diferentes servicios, los expertos aconsejan tener cautela, debido a que su composición, textura o resultados pueden alterarse a causa del tiempo de almacenamiento. Lo ideal es comprar en respuesta a los servicios requeridos y siempre a los líderes de cada segmento. Por ejemplo, en materia de pinturas y recubrimientos para el hogar y la industria, Sherwin-Williams es uno de los líderes del mercado. Tiene más de 300 puntos de venta en México y posee una amplia gama de productos. También ofrece cursos presenciales y en línea para pintores en su Academia del Pintor (Uribe, 2017).

¿Cómo se establece el precio de los servicios?

A partir de una ecuación que contempla el nivel de esfuerzo que implica el trabajo, el tipo de conocimiento que requiere, el tiempo que tomará y, por supuesto, el estándar del mercado. Si se trata de un trabajo pequeño, como una fuga de agua o gas, hay que cobrar por servicio. Pero si es el caso de una remodelación, ampliación o impermeabilización, lo mejor es cobrar por obra. De este modo, hay servicios menores que oscilan entre \$300 y \$500, y trabajos mayores que parten de \$5,000 (Uribe, 2017).

¿Cuáles son las ventajas del Mantenimiento Preventivo?

Sin duda alguna las ventajas que hemos obtenido de llevar un plan de mantenimiento preventivo han sido innumerables, impactando fuertemente en resultados positivos en nuestros procesos, por mencionar algunas ventajas: Previene averías, Reducción de costos, Reducción de tiempo muerto invertido en reparaciones, alargar la vida de los equipos, disponibilidad de equipos al tenerlos en condiciones óptimas, permitir al técnico y operador conocer a fondo sus equipos, previene defectos en el producto y previene contaminación tanto en el producto final como en la materia prima (Esmerio, 2017).

¿Cómo aplicar el Mantenimiento Preventivo?

Para aplicarlo primeramente se tendrá que Identificar todos los equipos especialmente los críticos para el proceso, definir las actividades de mantenimiento que se tienen que realizar a cada equipo esto en base a las recomendaciones del productor y a la experiencia del técnico de mantenimiento y Operador, definir frecuencias de cada cuándo se tendrá que intervenir para cada actividad, dividir las actividades que puede realizar el operador, las actividades que hará el mecánico, el eléctrico y en caso de aplicar un externo, con esta información se genera un plan de mantenimiento, que por medio de un sistema (en nuestro caso SAP) acomoda todas las actividades para dividir las por frecuencias, ejecutante, equipos y/o áreas, y posteriormente conforme va tocando cada actividad lanzarlas en órdenes de trabajo, las cuales se imprimen y se entregan a la persona responsable de ejecutarlas (Esmerio, 2017).

¿Qué resultados da el Mantenimiento Preventivo?

Los resultados que hemos obtenido de llevar un plan de mantenimiento preventivo para cada uno de nuestros equipos y edificios ha sido en todo momento positivo, como bien lo mencione en las ventajas nos ha ayudado a tener disponibilidad en los equipos, reducir considerablemente las averías e incluso en ciertas áreas llegar al “cero” averías, además nos ha llevado al involucramiento de mejora continua desde el técnico de mantenimiento hasta el operador del equipo ayudando a conocer a fondo nuestros equipos y poder reaccionar a tiempo y en forma ante cualquier suceso inesperado (Esmerio, 2017).

Servicio de pintura

Realizar el mantenimiento a la fachada de tu hogar proporciona beneficios

Un beneficio extra que se obtiene al dar mantenimiento a la fachada de tu hogar es que estarás generando empleo y por consiguiente estarás cooperando para la reactivación de tu economía lo que se traducirá en mejores condiciones de vida para toda la comunidad. Aunque sea de manera indirecta, esto contribuye a que otras personas se beneficien (Vidacolor Pintores Blog, 2016).

El mantenimiento debe realizarse cada año como prevención, no es buena idea esperar a que un arreglo sea urgente para que se lleve a cabo, tomar precauciones puede incluso evitar que haya daños mayores permitiendo evitar un desembolso económico mayor.

Las zonas más propensas a sufrir deterioros en la parte externa de los edificios son las terrazas o los balcones además de las esquinas, estas áreas es mejor que sean revisadas

con más cuidado y realizar las mejoras correspondientes (Vidacolor Pintores Blog, 2016).

#### Servicio de electricidad

Después de haber realizado el esfuerzo económico de comprar o alquilar una propiedad, y con el fin de evitar reparaciones más costosas de lo necesario, es de suma importancia mantener cada una de las instalaciones de dicha propiedad (electricidad, agua, calefacción, etc...) revisadas y funcionando de una forma adecuada y óptima, puesto que no realizar las reparaciones o mantenimientos necesarios a tiempo puede encarecer o complicar su solución (Riera, 2017).

Red eléctrica: Este punto es especialmente crítico, puesto que un fallo en la instalación eléctrica puede producir desde un cortocircuito en la instalación que haga necesario su reparación por completo, hasta la rotura de algún electrodoméstico o lo que sería más peligroso aún, un incendio producido por alguna chispa o explosión por un mantenimiento deficiente de algún punto de la instalación, ya sea el cableado, enchufes, regletas o empalmes (Riera, 2017).

Cualquier aparato eléctrico o electrónico, e incluso aquellos que no lo son, tienen necesidades claras de mantenimiento en su uso diario para evitar su desgaste y deterioro por el paso del tiempo. Por supuesto, no podemos pretender que un producto adquirido hoy en día tenga una vida útil infinita pero, con un correcto mantenimiento de los electrodomésticos, podremos alargarla un tiempo o, por lo menos, retrasar la necesidad de repararlo (Confianza Electro, 2017).

Una adecuada instalación y mantenimiento de electricidad e iluminación de nuestro edificio garantiza un óptimo y correcto funcionamiento, además de proporcionar la comodidad necesaria a sus propietarios. Muchas comunidades todavía están gastando más luz de la que necesitan y no obtienen el servicio que demandan. Por eso, te contamos las ventajas de tener un mantenimiento de electricidad en una comunidad de vecinos (Grupo Lasser, 2018).

**Incendios:** el 22% de los incendios en edificios se deben a fallos en las instalaciones eléctricas. Podemos reducir su incidencia realizando los mantenimientos oportunos o contar con expertos para realizar reparaciones adecuadas y así prevenir posibles fallos. La mayoría de los edificios antiguos (con más de 30-40 años) tienen instalación con no cumplen con el Reglamento de Baja Tensión (R.B.T), lo que provoca sobrecargas, cortocircuitos y, seguidamente, un posible incendio (Grupo Lasser, 2018).

**Cortes eléctricos:** cualquier avería produce cortes de electricidad, tanto dentro de nuestras casas como en las zonas comunes del edificio. Esto produce malestar y molestias, como la inactividad de los ascensores, cámaras de videovigilancia fuera de servicio, porteros automáticos no operativos o apertura manual de las puertas de garajes (Grupo Lasser, 2018).

Revisar de manera periódica las instalaciones que tenemos en casa es un factor fundamental para asegurar su correcto funcionamiento. Cuando aparece una avería,

el consumo de electricidad puede aumentar de manera considerada y verse reflejado en la factura de luz. Por no hablar del coste que te puede suponer una reparación imprevista. Es decir, la puesta a punto de tu hogar te ayuda a ahorrar (Bellot, 2018).

### Servicio de fontanería

Todos los que tenemos una casa conocemos la importancia de contar con fontaneros profesionales como puede ser el caso de Albert un fontanero autónomo de Barcelona que realiza todo tipo de trabajos de fontanería en la provincia. Estas empresas representan una ayuda importante ante los diferentes inconvenientes de fontanería que se pueden presentar en nuestro hogar. Pues, aunque se haga el mejor esfuerzo por mantener todo en óptimo funcionamiento ningún hogar está libre de imprevistos (Totlleida, 2018).

Las roturas de tuberías de agua, así como las fugas y los grifos dañados son de los percances más molestos que pueden presentarse. Por ello, ante estos inconvenientes lo ideal es tener un fontanero experto de confianza que pueda acudir de manera oportuna (Totlleida, 2018).

La fontanería se encarga de poder trabajar todo lo que tiene que ver con las conducciones de agua dentro de una vivienda, edificación o estructura habitable. Este trabajo es realmente importante, puesto que pueden mantener las tuberías en perfectas condiciones y sacarte de un aprieto inmenso en cualquier momento o a la brevedad posible (Miguel, 2019).



Como vemos, hay muchas tipologías de contratos de mantenimiento, y al final estamos comprando seguridad. Para todos ellos, podemos decir que normalmente si tenemos productos con escasos años de vida, no debería contratarse mantenimiento mientras tengamos la garantía del fabricante vigente, porque estaríamos cubiertos con ello. Para el resto, dependerá de si preferimos pagar una cuota anual que nos ofrezca la tranquilidad de poder llamar a un profesional en caso de incidencia (con el riesgo de pasar muchos años pagando sin disfrutar de ningún servicio), o por el contrario, preferimos buscar nosotros al profesional de confianza y pagar sólo el servicio efectivamente utilizado cuando realmente lo necesitemos (Equipo Self Bank, 2016).

### **1.3. Estudio de Mercado**

#### **1.3.1. Investigación de mercado**

Para tener fundamentación sobre nuestra idea de negocio y saber si obtendrá el éxito esperado, hemos aplicado la metodología descriptiva, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos, la misma que se realizó en la ciudad de Babahoyo. La empresa “Home Service” al tratarse de servicios para el hogar, se considera necesario saber con cuantas viviendas cuenta la ciudad de Babahoyo, la misma que servirá como referencia para el cálculo de la muestra que nos permitirá realizar la encuesta correspondiente, el total de viviendas es de 47,361. A continuación, se muestran los datos reales del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) que se tomaron como base para hacer el cálculo de la muestra.



Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total	Urbano	Rural	Viviendas**	Razón niños mujeres **	Analfabetismo	Edad promedio
Baba	20.765	5,2%	18.916	5,0%	39.681	5.368	34.313	11.967	475,4	14,5%	28
Babahoyo	77.967	19,6%	75.809	19,9%	153.776	90.191	63.585	47.361	382,5	6,7%	28
Urdaneta	15.063	3,8%	14.200	3,7%	29.263	6.240	23.023	8.959	443,3	10,1%	29
Mocache	19.996	5,0%	18.396	4,8%	38.392	8.028	30.364	11.516	479,5	13,5%	28
Montalvo	12.298	3,1%	11.866	3,1%	24.164	12.734	11.430	7.990	377,1	6,2%	29
Palenque	11.841	3,0%	10.479	2,8%	22.320	6.348	15.972	7.172	522,8	18,1%	28
Puebloviejo	18.614	4,7%	17.863	4,7%	36.477	7.871	28.606	10.837	472,1	10,6%	26
Quevedo	86.821	21,8%	86.754	22,8%	173.575	150.827	22.748	50.583	394,0	6,3%	27
Quinsaloma	8.627	2,2%	7.849	2,1%	16.476	4.573	11.903	5.051	492,3	11,8%	27
San Jacinto de Buena Fe	32.649	8,2%	30.499	8,0%	63.148	38.263	24.885	17.461	474,0	10,8%	26
Valencia	22.592	5,7%	19.964	5,3%	42.556	16.983	25.573	12.056	497,4	12,5%	26
Ventanas	33.785	8,5%	32.766	8,6%	66.551	38.168	28.383	19.771	448,4	8,5%	27
Vinces	37.081	9,3%	34.655	9,1%	71.736	30.248	41.488	21.742	450,4	11,4%	29
<b>Total</b>	<b>398.099</b>	<b>100%</b>	<b>380.016</b>	<b>100%</b>	<b>778.115</b>	<b>415.842</b>	<b>362.273</b>	<b>232.466</b>			

### 1.3.2. Población y muestra

#### Muestra

La fórmula que se realizara para el cálculo de la muestra es la siguiente:

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

N = tamaño de la población

z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

e = error de estimación máximo aceptado

Q = probabilidad de fracaso

n = tamaño de muestra buscado

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

#### CALCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 47361}{0,05^2 (47361 - 1) + 1.96^2 + 0.5 * 0.5}$$

$$n = 370.57$$

n = 370 Viviendas a encuestar

### 1.3.3. Tabulación y análisis de la encuesta

1. ¿Usted conoce o ha escuchado hablar de alguna empresa que brinde servicios de mantenimientos en la ciudad de Babahoyo?

Tabla 1

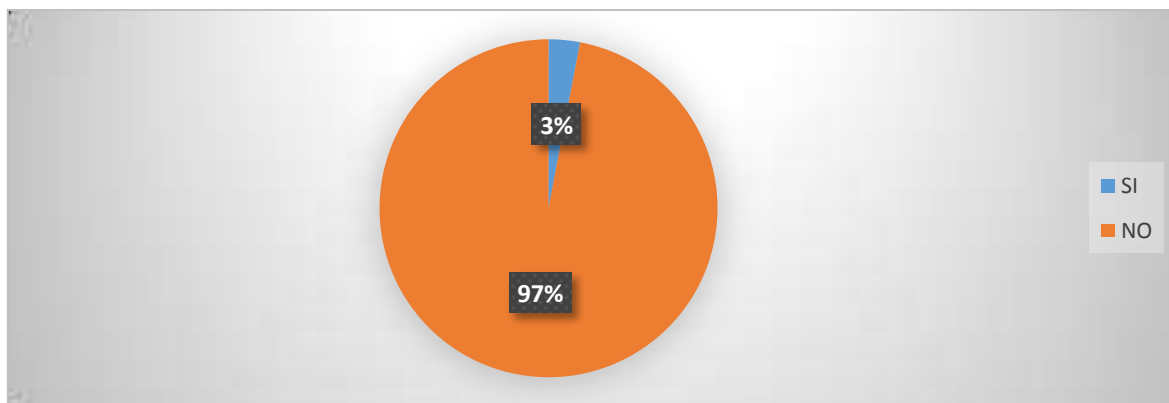
*Empresas que brindan servicios de mantenimiento*

Alternativa	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	12	3%
No	358	97%
TOTAL	370	100

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRAFICO #1 Empresa que brinde servicios de mantenimiento



Análisis. - Al preguntar si conoce o ha escuchado hablar de alguna empresa que brinde servicios de mantenimientos en la ciudad de Babahoyo, tomando en cuenta una muestra de 370 individuos, 358 personas encuestadas opinaron que no conocen empresa de estos servicios, representando un 97% de nuestro universo; un 3% que es una minoría opinaron que si han escuchado hablar de una empresa que ofrezca estos servicios. Lo que demuestra la aceptación y necesidad del servicio por parte de las personas encuestadas.

2. ¿Le gustaría encontrar una empresa que preste servicios especializados de mantenimiento en su hogar sin necesidad de contratar cada servicio por separado (ejemplo: ¿electricista, albañil, pintor, plomero, jardinero entre otros)?

Tabla 2

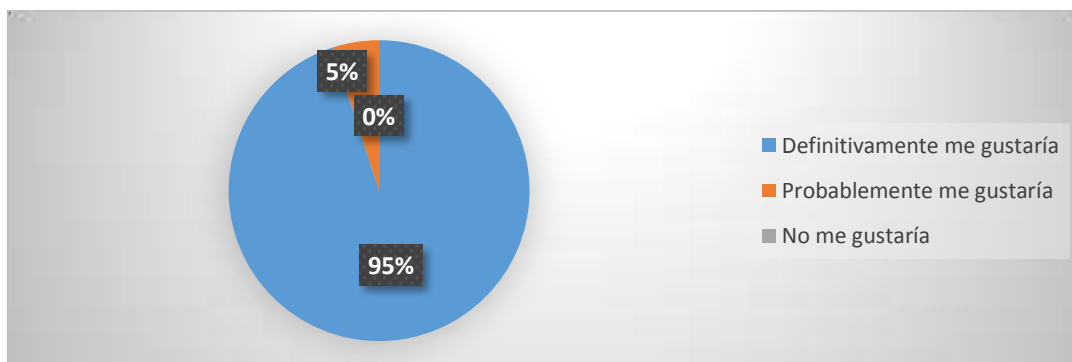
*Servicios especializados de mantenimiento para su hogar*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	351	95%
Puede ser	19	5%
No	0	0%
TOTAL	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRAFICO #2 Servicios especializados de mantenimiento para su hogar



Análisis. - según el gráfico las personas encuestadas manifestaron que probablemente les gustaría, que exista una empresa que brinde esta clase de servicios representando estos el 5% de los encuestados. Y un 95% opinaron que si les gustaría contar con esta empresa que preste este tipo de servicio. Como se puede observar la propuesta tienen amplia perspectiva de viabilidad.

### 3. ¿Qué servicios de mantenimiento a domicilio utiliza regularmente?

Tabla 3

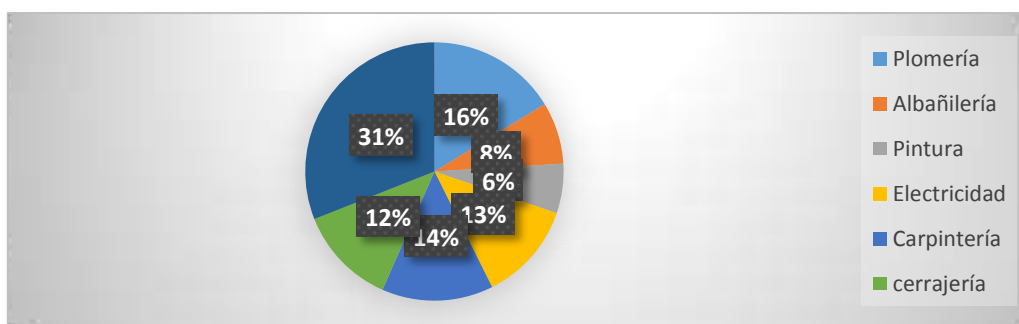
#### *Servicios que usa regularmente*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Plomería	78	21%
Albañilería	38	10%
Pintura	30	8%
Electricidad	59	16%
Carpintería	66	18%
Cerrajería	59	16%
Otros	40	11%
Total	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRAFICO #3 Servicios que usa regularmente



Análisis. - Como podemos observar en el gráfico entre los servicios que más utilizan la Ciudadanía del cantón Babahoyo están los de electricidad con 16%, albañilería con un 10 %, pintura con un 8%, plomería con un 21%, carpintería con un 18%, y cerrajería con un 16%, Como se puede observar la empresa tiene amplia perspectiva de viabilidad ya que los servicios de mayor demanda son los que el negocio está proponiendo.

4. ¿Cómo considera usted que en la Ciudad de Babahoyo cuenta con un establecimiento que brinde un servicio de calidad en Electricidad, albañilería, Pintura, Plomería, entre otros?

Tabla 4

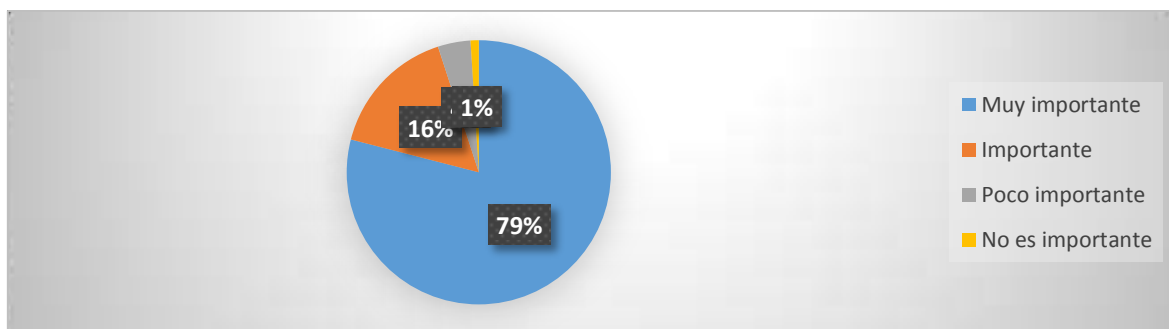
*Creación de nueva empresa en Babahoyo*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Muy importante	293	79%
Importante	59	16%
Poco importante	14	4%
No es importante	4	1%
Total	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÀFICO #4 Creación de nuevo establecimiento en Babahoyo



Análisis. - Los encuestados manifestaron que es muy importante que en la ciudad de Babahoyo exista una empresa que brinde diferentes servicios como electricidad, albañilería, pintura, plomería y cerrajería, con un 79%, mientras que un 16% opinaron que es importante contratar los servicios de una empresa especializada, un 4% opinaron que es poco importante y un 1% que no es importante.

5. ¿Ha necesitado en algún momento los servicios de Plomería Electricidad, albañilería, pintura, mejoramiento de jardines, etc.?

Tabla 5

*Necesidad de los servicios generales*

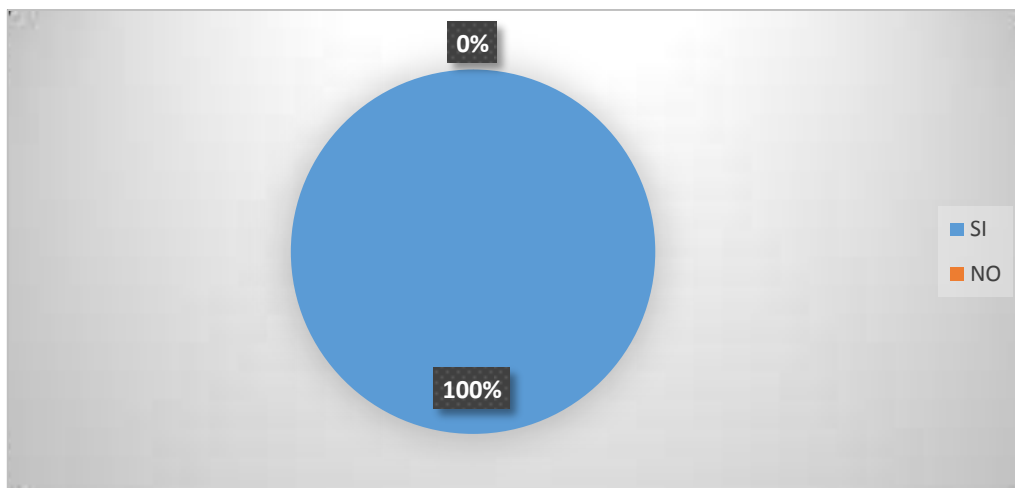
Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	370	100%
No	0	0%
TOTAL	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÀFICO #5 Necesidad de los servicios generales





Análisis. - Como se puede observar en el gráfico de las encuestas aplicadas en su totalidad, es decir el 100% han requerido alguno de los servicios de: Plomería, Electricidad, Albañilería, Pintura, Mejoramiento de Jardines, etc.

6. ¿Si recibió el servicio de mantenimiento en su hogar como califica la atención?

Tabla 6

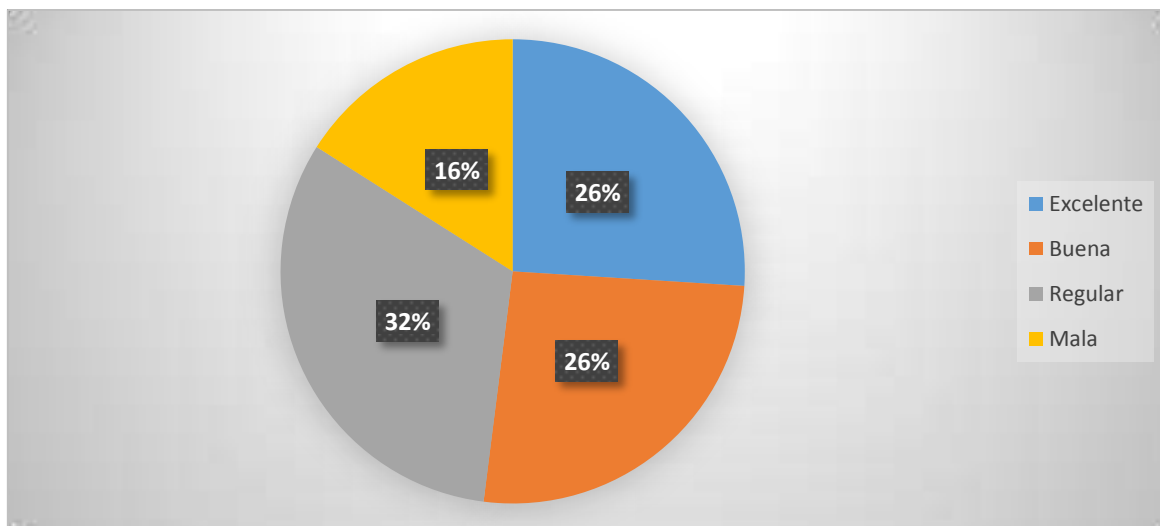
*Calificación de la atención recibida*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Excelente	100	26%
Buena	100	26%
Regular	120	32%
Mala	60	16%
TOTAL	380	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÀFICO # 6 Calificación de la atención recibida



Análisis. -El siguiente cuadro expresa que de 380 personas encuestadas el 26% lo califica como excelente, el 26% indican que es bueno, y el 32% opinan que el servicio doméstico en la actualidad es regular, que es la mayoría de la muestra encuestada y el 16% opinaron que el servicio que brinda los trabajadores informales es malo.

7. ¿Qué es lo que considera más importante al contratar un servicio de Mantenimiento a domicilio?

Tabla 7

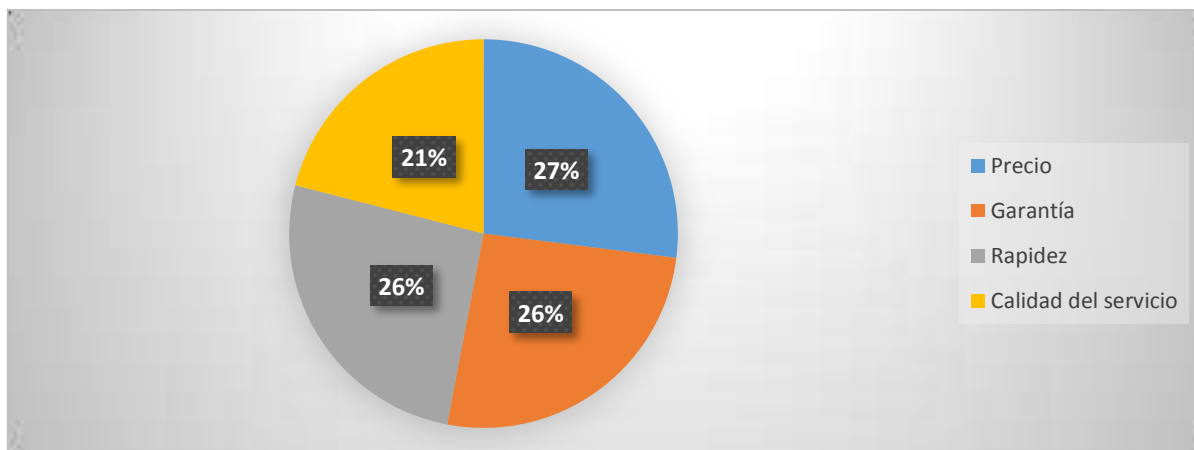
*Aspecto importante en la contratación del servicio*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Precio	100	27%
Garantía	96	26%
Rapidez	96	26%
Calidad del servicio	78	21%
TOTAL	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÁFICO #7 ¿Qué considera más importante?



Análisis. - Podemos observar en el gráfico que las personas encuestadas lo que consideran más importante es el precio como punto relevante con un 27%; con un 21% de la muestra indican que es la calidad, para quien demanda el servicio lo consideran como óptimo. Garantía con un 26% al momento de recibir un servicio de mantenimiento a domicilio; y un 26% que consideran que la rapidez del servicio depende de la rapidez.

8. ¿Por cuál de estas razones es por la que se ha sentido inconforme al momento de elegir el servicio?

Tabla 8

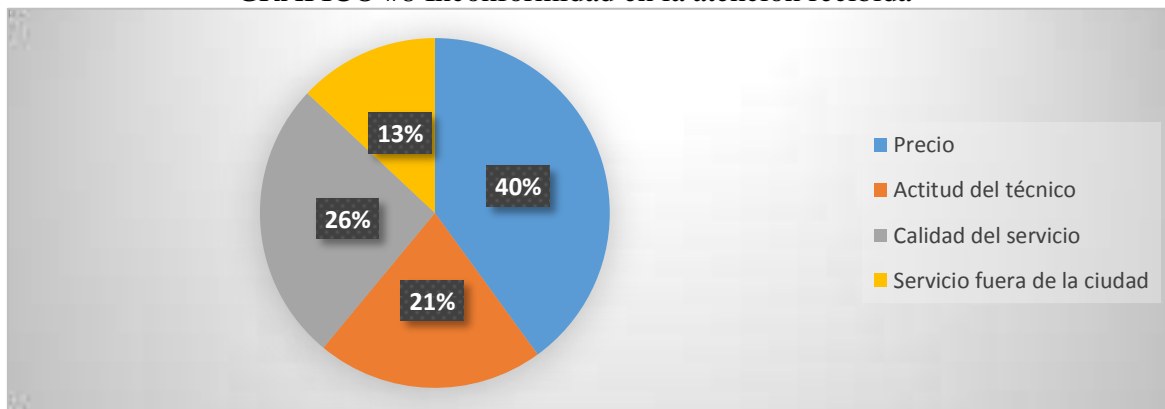
*Inconformidad en la atención recibida*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Precio	148	40%
Actitud del técnico	78	21%
Calidad del servicio	96	26%
Servicio fuera de la ciudad	48	13%
Robo	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÁFICO #8 Inconformidad en la atención recibida



Análisis. -Cómo podemos observar de la muestra de 380 personas encuestadas, su mayor inconformidad está en el precio ya que el 40 % así lo manifestaron; el 21% manifestaron que la actitud del técnico no es muy apropiada y el 26% manifestaron que la calidad recibida no es buena y por último el 4% representa que el servicio se encuentre fuera de la Ciudad.

9. ¿Le gustaría contar con alternativas al momento de cancelar el servicio de mantenimiento? (si la respuesta es sí cuales de las alternativas escogería)

Tabla 9

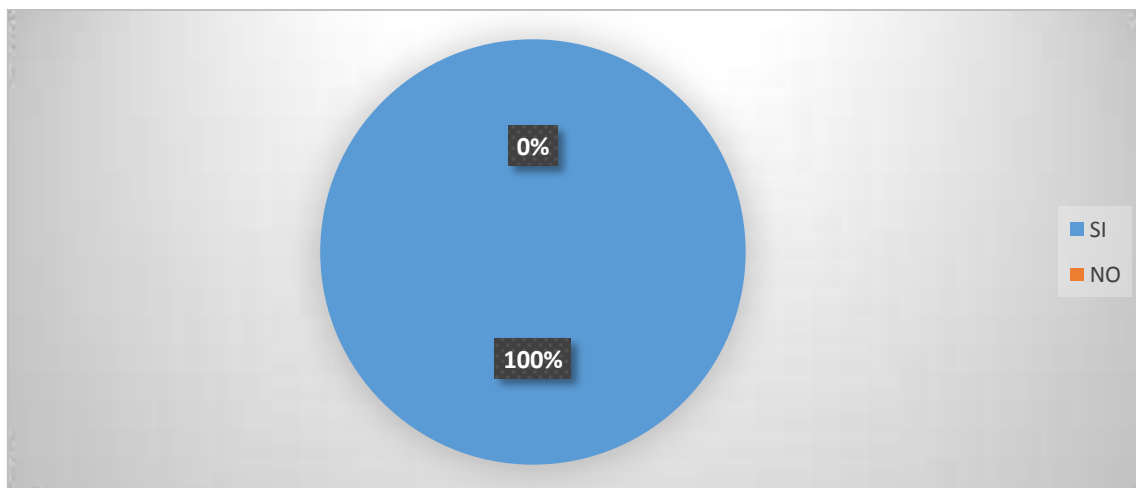
*Tener alternativas de pago*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	370	100%
No	0	0%
TOTAL	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÁFICO #9 Tener alternativas de pago



Análisis. -Dentro de la población de Babahoyo el 100% de personas encuestadas manifiestan que en la actualidad les gustaría contar con nuevas alternativas al momento de cancelar el servicio de mantenimiento a domicilio. Estos valores son evidentes y hasta cierto punto predecible puesto que en Babahoyo son escasas las personas que se encuentren desarrollando en la actualidad actividades productivas innovadoras.

10. En relación a la pregunta anterior si la respuesta es sí ¿Cuáles de las alternativas escogería?

Tabla 10

*Alternativas de pago*

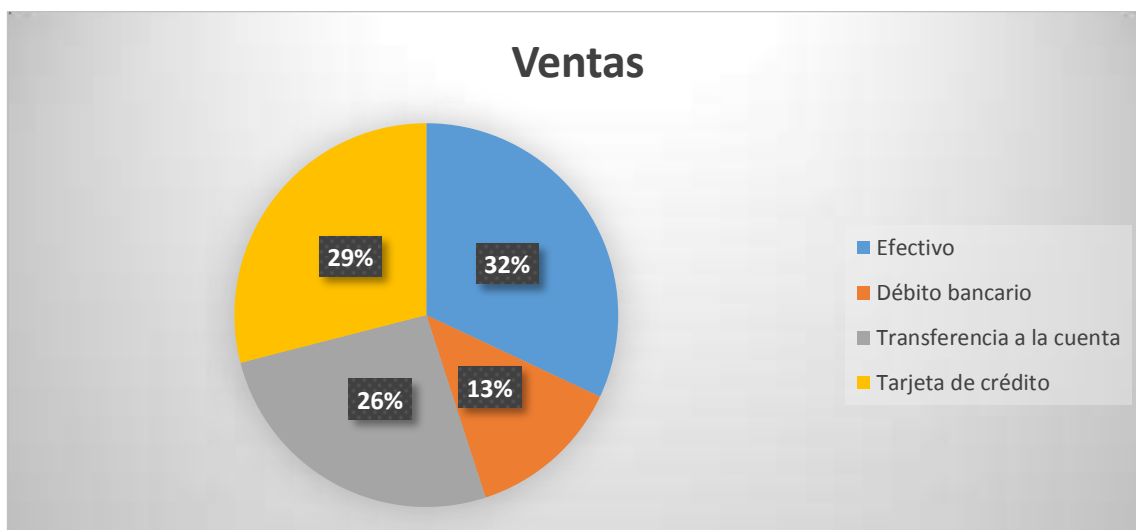
Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Efectivo	118	32%
Débito bancario	48	13%
Transferencia a la cuenta	97	26%
Tarjeta de crédito	107	29%

TOTAL 370 100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÀFICO #10 Alternativas de pago



Análisis. - Como podemos observar en el gráfico el 26% le gustaría pagar los servicios de mantenimiento realizando transferencia a cuenta, mientras que un 13% de los encuestados decidieron que realizarían débito bancario, seguido de un 32% prefieren pagar en efectivo los servicios y un 29% opinaron que pagarían con tarjetas de crédito.

11. ¿Indique si utiliza o ha utilizado los servicios de Electricidad, Servicios Generales y/o Plomería por parte de los empelados informales?

Tabla 11

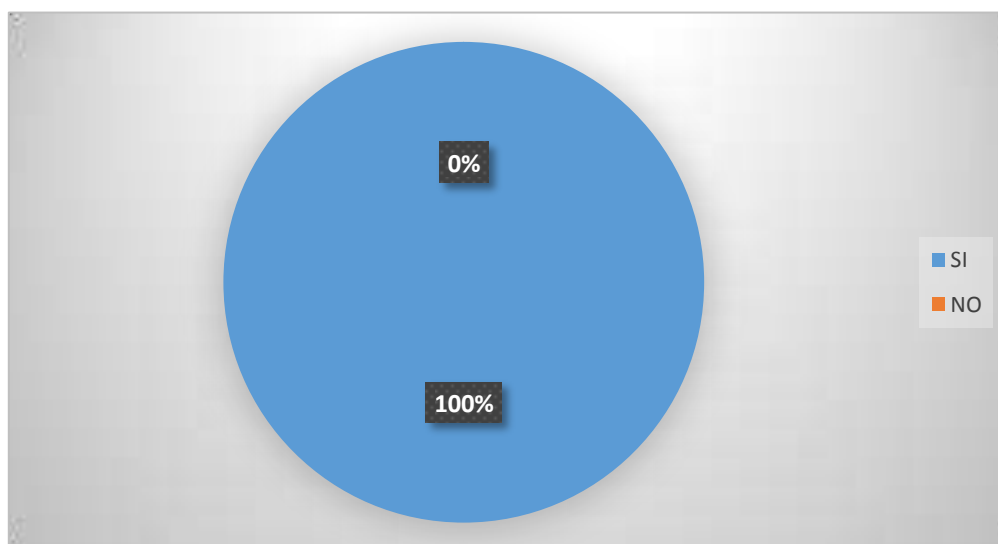
*Uso de los servicios de mantenimiento para el hogar*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	370	100%
No	0	0%
TOTAL	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÁFICO #11 Uso de los servicios de mantenimiento para el hogar



Análisis. - El 100 % de los encuestados han utilizado los servicios de los empelados informales, independientemente de los servicios que sean.

12. ¿Qué importancia cree que merece el servicio de electricidad, servicios generales y plomería de su hogar?

Tabla 12

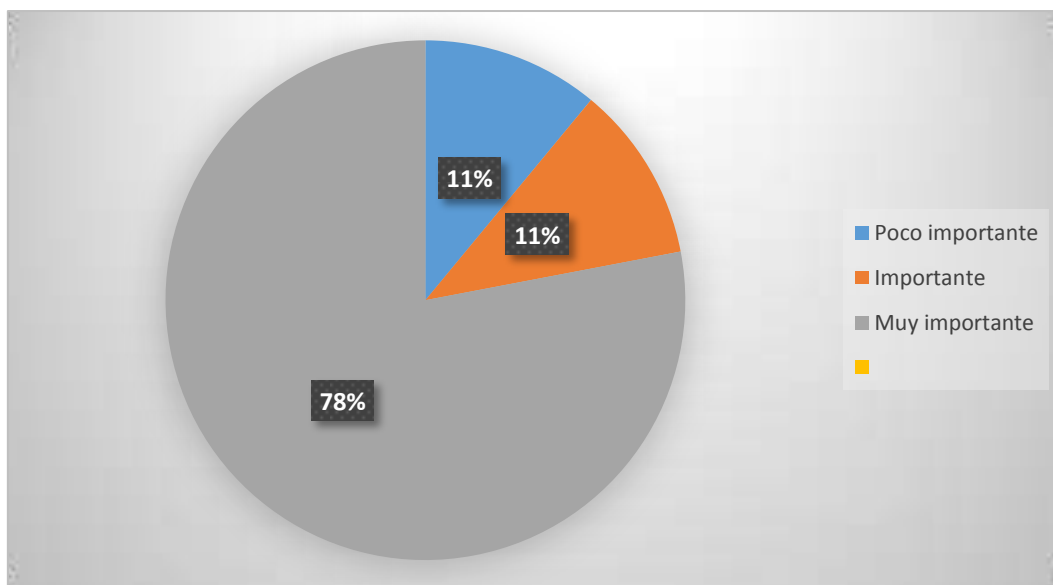
*Importancia de la empresa de multiservicios*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Poco importante	41	11%
Importante	41	11%
Muy importante	288	78%
TOTAL	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÁFICO #12 Importancia de la empresa de multiservicios



Análisis. - El 78% de los encuestados manifiestan que las empresas de multiservicios son muy importantes, el 11% Muy Importantes; al igual de los que manifestaron que no son muy importantes, los cuales representan el 11%.

13. ¿Con qué frecuencia contrataría el servicio de una empresa de multiservicios (¿electricidad, servicios generales y plomería de su hogar, oficina, etc.?)

Tabla 13

*Frecuencia del uso de los servicios de mantenimiento*

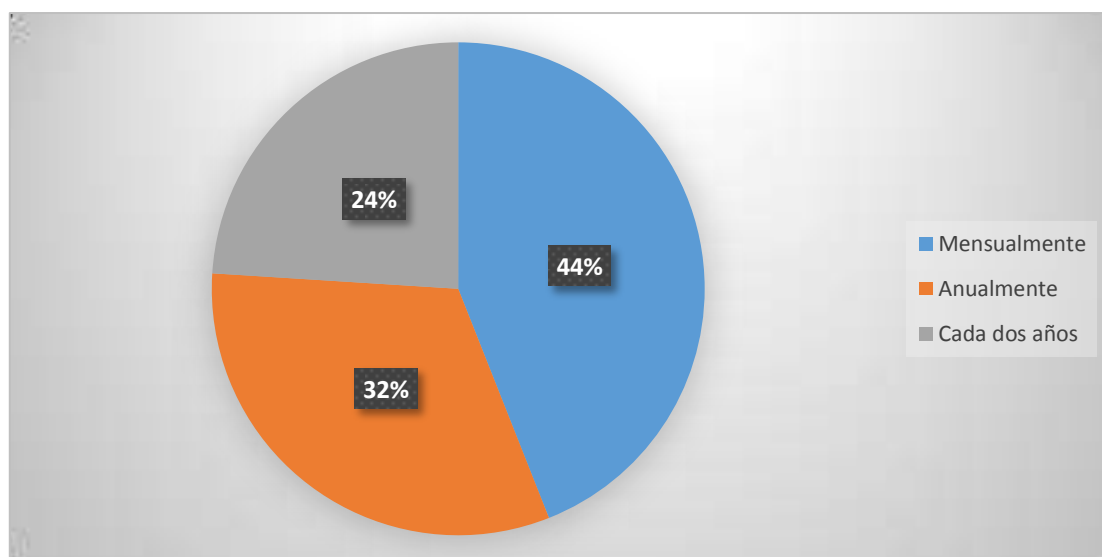
Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Mensualmente	163	44%
Anualmente	118	32%
Cada dos años	89	24%
TOTAL	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández



GRÁFICO #13 Frecuencia del uso de los servicios de mantenimiento



Análisis. - Cuando se les preguntó con qué frecuencia contrataría el servicio de una empresa de multiservicios (electricidad, servicios generales y plomería de su hogar, oficina, etc.), el 44% de los encuestados manifiestan que mensualmente; 32% anualmente; y el 24 restante manifestaron que cada dos años.

14. ¿Cuál es el medio por el cuál le gustaría que se dé a conocer la nueva empresa?

Tabla 14

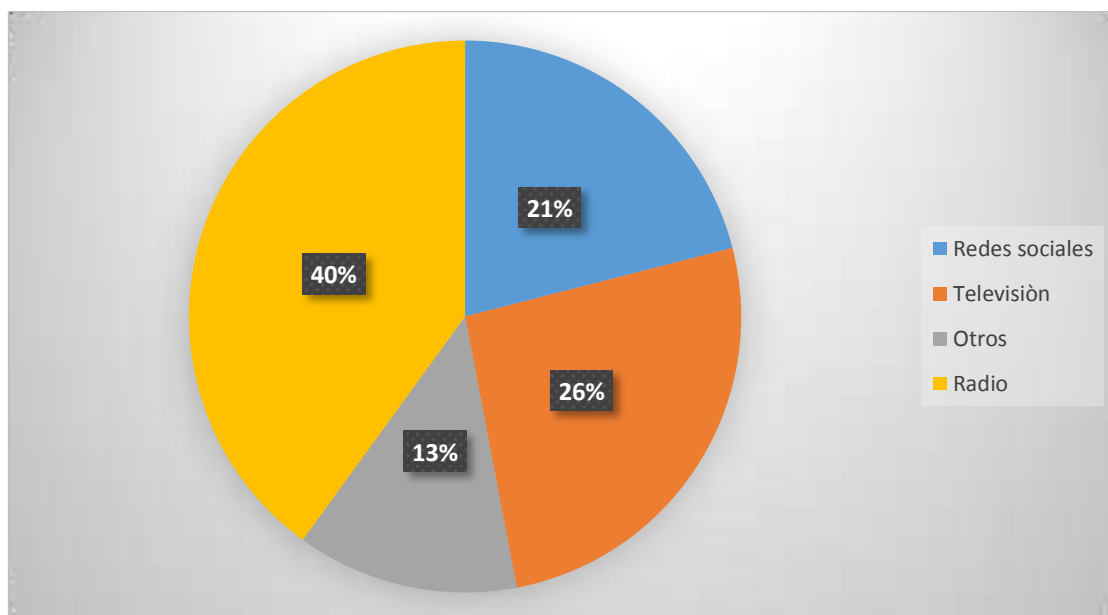
*Medio de comunicación de la nueva empresa*

Alternativas	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Radio	148	40%
Televisión	78	21%
Redes sociales	96	26%
Otros	48	13%
TOTAL	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÁFICO #14 Medio de comunicación de la nueva Empresa



Análisis. - El 21% de los encuestados les gustaría que la empresa se dé a conocer por medio de las redes sociales; el 26% por la TV; el 40% por la radio; y, el 13% por otros medios como, hojas volantes, revistas, etc.

15. ¿Si se llegara a instalar una empresa de multiservicios (electricidad, servicios generales y Plomería), adquiriría los servicios que presta?

Tabla 15

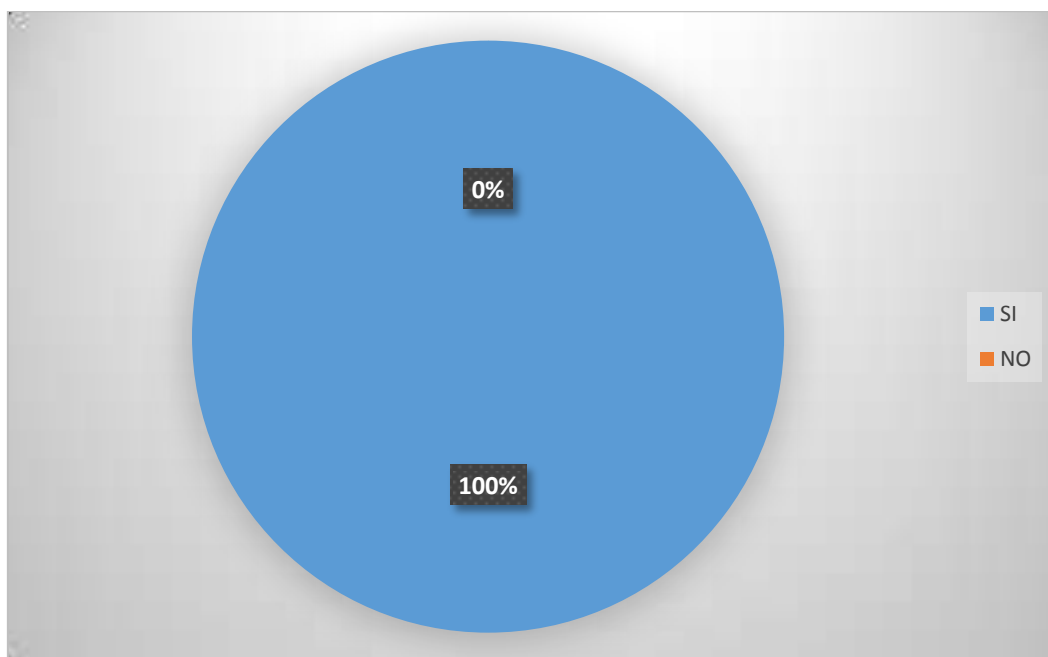
*Apoyo a la nueva empresa*

Alternativas	frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
Si	370	100%
No	0	0%
TOTAL	370	100%

Fuente: Encuesta efectuada a la población de la ciudad de Babahoyo

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

GRÁFICO #13 Apoyo a la nueva Empresa



Análisis.- Si se llegara a instalar una empresa de multiservicios (electricidad, servicios generales y Plomería), el 100% adquirirían los servicios que presta, por lo tanto es aquí donde se ve la factibilidad que tendrá la empresa, la cual es positiva.

## **CAPITULO II: DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL EMPRENDIMIENTO**

### **2.1. Descripción del emprendimiento**

Esta empresa, brindará sus servicios, realizando la actividad de limpieza y mantenimiento en forma especializada y de calidad en las secciones de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones físicas de una residencia y oficina. La misma contará con un mantenimiento preventivo que consiste en la limpieza general o de rutina, la misma que puede ser parcial o total, realizándolo diariamente. la empresa a ser creada estará orientada a proporcionar un servicio integral y profesional que satisfaga en forma adecuada y oportuna las necesidades de los posibles clientes.

### 2.1.1 Razón social del negocio a emprender

La razón social de este emprendimiento responde a los nombres de “Home Service”, en su traducción al español “Servicio a domicilio”, se optó por ese nombre debido al enfoque de dar servicios a la comunidad de la ciudad de Babahoyo.

### 2.1.2 Isologo



### 2.1.4 Eslogan

Si te preocupa, Home Service se ocupa

### 2.1.3 Servicios

Tabla 16

SERVICIO	ACTIVIDADES	PRECIO DESDE:
<b>ELECTRICIDAD</b>	Mantenimiento y reparación de cortocircuitos.	\$10,00
	Renovación de instalación eléctrica.	\$10,00

	Revisión del panel eléctrico (breques).	\$10,00
	Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.	\$15,00
NOTA: Los precios estarán sujetos a posibles modificaciones, dependiendo del trabajo realizado .		

Tabla 17

SERVICIO	ACTIVIDADES	PRECIO DESDE:
<b>FONTANERÍA</b>	Reparación y limpieza de tuberías	\$10,00
	Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina	\$10,00
	Instalación y sustitución de sanitarios	\$25,00
	Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector	\$15,00
NOTA: Los precios estarán sujetos a posibles modificaciones, dependiendo del trabajo realizado.		

Tabla 18

SERVICIO	ACTIVIDADES	PRECIO DESDE:
<b>PINTURA</b>	<b>Pinturas en exterior</b>	<b>\$50</b>
	Pintura de fachadas	
	Terrazas	
	Cubiertas	

Impermeabilizaciones	
Garajes	
Puertas	
Rejas	
Aplicaciones industriales	
<b>Pinturas de interior</b>	<b>\$40</b>
Barnices/Lacas	
Puertas	
Ventanas	
impermeabilizantes	
Fachadas	
Pintado de piscina	
NOTA: Los precios estarán sujetos a posibles modificaciones, dependiendo del trabajo realizado.	

Tabla 19

SERVICIO	ACTIVIDADES	PRECIO DESDE:
<b>ASISTENTES DEL HOGAR</b>	Planchado	\$10
	Cocina	\$10
	Lavado	\$10
	Limpieza en general del hogar.	\$10

NOTA: Los precios estarán sujetos a posibles modificaciones, dependiendo del trabajo realizado.

## **2.2. Fundamentación gerencial del emprendimiento**

Desde el punto de vista gerencial, este emprendimiento se fundamentará bajo los principios básicos de la administración con el objeto de que la ejecución y puesta en marcha de la idea de negocio se relacione con los modelos productivos, los cuales permitirán el éxito del emprendimiento como empresa, logrando que sea eficiente y rentable. La empresa “Home Service” cumplirá sus actividades enmarcadas en la consecución de su misión, visión, metas y objetivos propios.

### **2.2.1. Misión de la empresa**

La empresa “Home Service” tiene como misión ofertar los mejores servicios generales que el hogar requiere, garantizando la calidad del buen servicio y el compromiso con nuestros clientes.

### **2.2.2. Visión de la empresa**

Para el año 2024, la empresa “Home Service” será reconocida a nivel nacional como una empresa líder en la prestación de servicios de mantenimiento y reparaciones para el hogar, y por su excelente servicio al cliente.

### **2.2.4. Valores corporativos**

- Calidad

Ofrecer nuestros servicios cumpliendo los más altos estándares de higiene y calidad en los trabajos que se realicen.

- Responsabilidad

Home Service invertirá en capacitaciones al personal para que desempeñen mejor sus funciones y por ende actuar con profesionalismo a la hora de brindar sus servicios a los clientes.

- Integridad

La empresa “Home Service” será íntegra al presentarse ante sí misma y ante la comunidad tal como es y cada una de sus acciones estarán reguladas por la moral.

- Ética

Los empleados que prestarán los distintos servicios en la empresa contarán con moral y el correcto comportamiento humano lo que garantizará confianza a los clientes al dejar que pasen a sus hogares.

- Compromiso

Cumplir con todas las exigencias de nuestros clientes.

- Pasión

“Home Service” se inspira en la prestación de cada uno de sus servicios, luchando día a día por mejorar lo que ofrecemos.

### **2.2.5 Política de calidad**

Home Service establece la siguiente política para alcanzar la gestión hacia la calidad, define como política alcanzar la plena satisfacción de nuestros clientes, diferenciándonos en nuestro sector por la calidad y garantías en nuestros servicios.

Nuestro Cliente



Los clientes de “Home service” son considerados como la parte más importante dentro de la estructura de nuestra empresa. Atendiendo sus demandas de servicios para el hogar a la vez de satisfacerle garantía en el trabajo realizado.

### Metodología

Home Service cubre todos los servicios dentro del sector de la electricidad, pintura, fontanería y asistentes del hogar, por ello contamos con un abanico de personal especializado y capacitado en los distintos servicios que ofrecemos.

### 2.2.6 Objetivo empresarial

Ofertar a los clientes los distintos servicios de mantenimiento y reparaciones para el hogar, cumpliendo con estándares de calidad, con la finalidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

### 2.2.7 Foda

Tabla 20

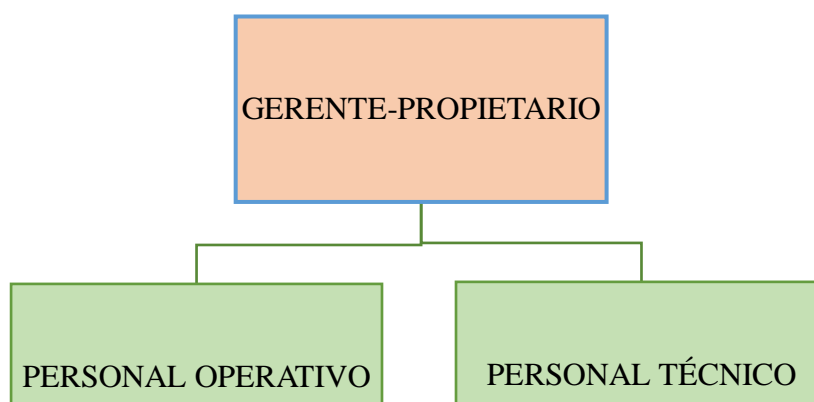
Matriz FODA		
	Internas	Externas

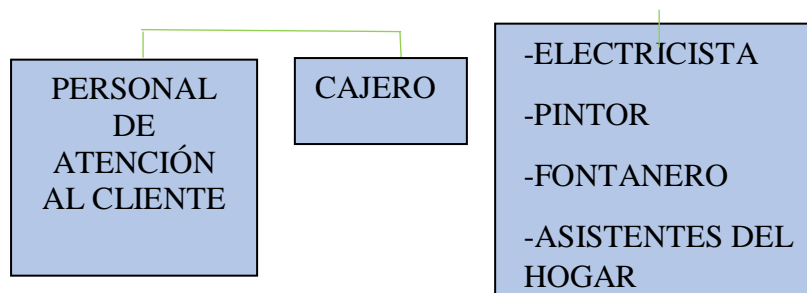
<b>POSITIVAS</b>	<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de calidad</li> <li>• Asesoramiento en los servicios</li> <li>• Puntualidad al realizar los trabajos</li> </ul>	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertas y rebajas en temporadas altas</li> <li>• Apertura de sucursales en cantones aledaños</li> <li>• Incorporar nuevos servicios</li> </ul>
<b>NEGATIVAS</b>	<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas con vida útil por terminar</li> <li>• Personal técnico no disponible en ciertos trabajos</li> <li>• Stock de materiales por falta de materiales</li> </ul>	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restricción económica en sector de la construcción</li> <li>• Masificación de las empresas de mantenimiento</li> </ul>

**Fuente:** Datos obtenidos de la investigación

**Elaborado por:** La autora

### 2.3. Estructura organizacional y funcional





### 2.3.1. Manual de funciones

Tabla 21

CARGO	FUNCION BÁSICA	FUNCIONES ESPECÍFICAS	REQUISITOS
GERENTE	Planear, dirigir, controlar todas las funciones y actividades que desempeñan los departamentos, con el objetivo de tener mejor desarrollo organizacional y cumplimiento de metas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante legal de la empresa</li> <li>• Velar por la correcta marcha de la empresa</li> <li>• Remover, contratar o sancionar al personal</li> <li>• Realizar contratos con los clientes</li> <li>• Elaborar planes estratégicos para el mejoramiento de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios superiores: Universitarios o Técnico</li> <li>• Estudios complementarios: administración, Finanzas, computación, comercialización y ventas.</li> <li>• Profesional en administración de</li> </ul>

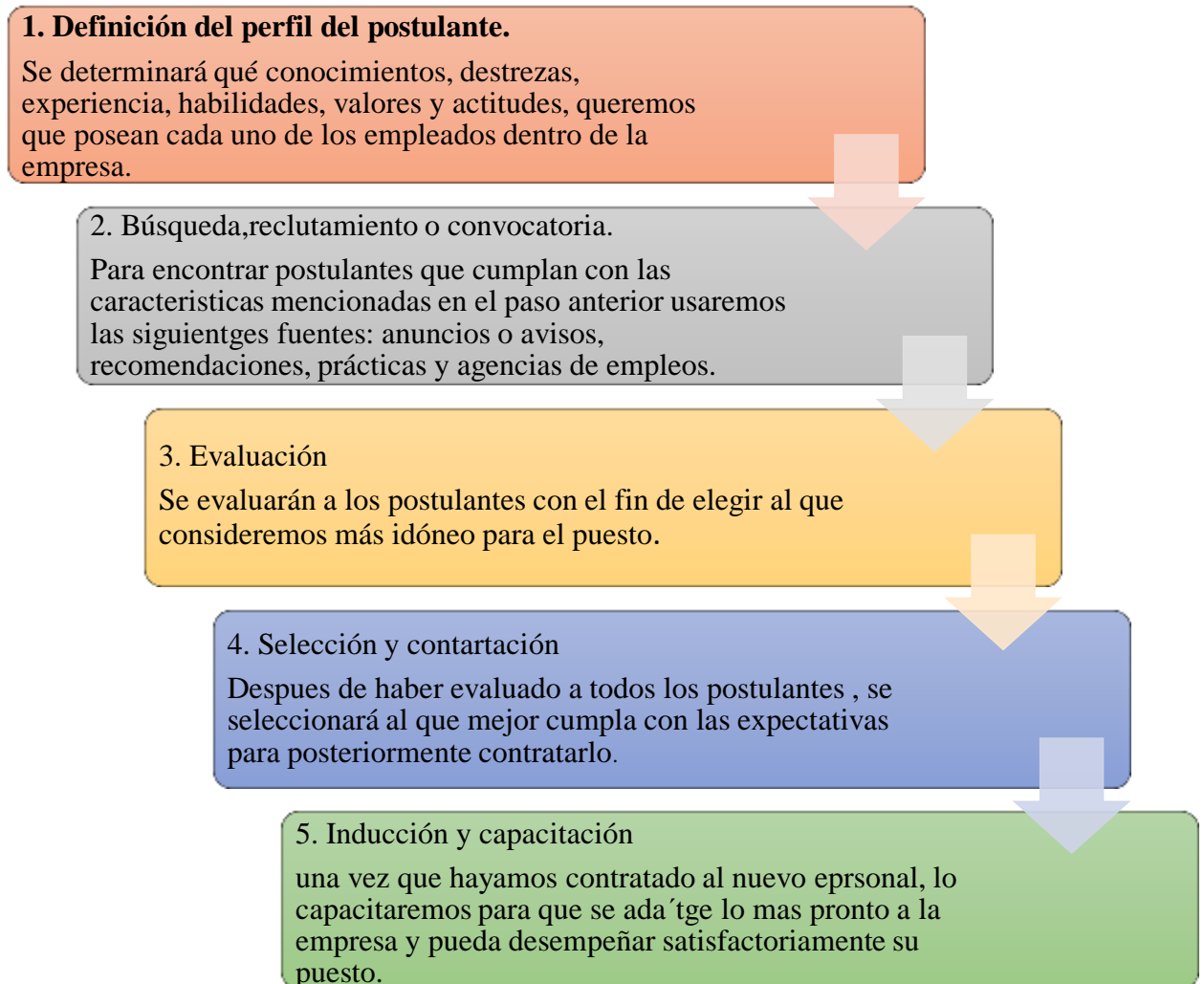
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer políticas para poder cumplir los objetivos trazados</li> </ul>	empresas.
PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Colaborar y cumplir con las funciones delegadas por el Gerente, para un mejor desarrollo y administración de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe llamadas telefónicas y lleva la agenda de trabajo.</li> <li>• Anota datos especiales e importantes de la microempresa.</li> <li>• Realiza oficios, convocatoria, memos.</li> <li>• Atención al clientes y proveedores</li> <li>• Establecer cronogramas de disposición del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en atención al cliente</li> <li>• Excelentes habilidades interpersonales, de comunicación oral y escrita</li> <li>• Habilidad para manejar situaciones difíciles con diplomacia</li> </ul>
CAJERO	Recepcionar y custodiar el dinero para la respectiva liquidación de facturas en el cierre de caja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar todas las ventas en el sistema</li> <li>• Recibir el dinero y dar cambio</li> <li>• Custodiar los fondos de caja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación: Bachiller, curso de contabilidad y de cajero</li> <li>• Conocimiento en procedimiento de</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar control minucioso sobre todo el dinero que ingresa a la empresa</li> </ul>	<p>caja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de computación relacionados al sistema de caja</li> </ul>
ELECTRICISTA	Diseña, instala, prueba, ensambla, determina fallos y repara cableado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y reparación de cortocircuitos.</li> <li>• Renovación de la instalación eléctrica doméstica.</li> <li>• Revisión del panel eléctrico (breques).</li> <li>• Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico en instalaciones eléctricas y automáticas</li> <li>• Certificado profesional de operaciones en instalaciones electrotécnicas</li> </ul>
FONTANERO	Realiza instalaciones de agua potable, recogida de aguas pluviales y de aguas residuales en las viviendas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación y limpieza de tuberías</li> <li>• Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina</li> <li>• Instalación y sustitución de sanitarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la normativa de salud y seguridad</li> <li>• Habilidad para trabajar con rapidez</li> <li>• Capacidad de prestar atención a</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector</li> </ul>	los detalles
PINTOR	Acondicionar y preparar aquellas superficies de las viviendas que deben ser pintadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pinturas en exterior Pintura de fachadas, terrazas, cubiertas, impermeabilizaciones, garajes, puertas, rejas y aplicaciones industriales.</li> <li>• Pinturas de interior Barnices/Lacas, puertas, ventanas, impermeabilizantes, fachadas, pintado de piscinas, pinturas antihumedad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotes creativos y artísticos</li> <li>• Automotivación, decisión y confianza en él mismo para realizar el trabajo</li> </ul>
ASISTENTES DEL HOGAR	Ejecuta tareas de aseo, cocina, planchado, cocina y demás tareas propias del hogar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planchado</li> <li>• Cocina</li> <li>• Lavado</li> <li>• Limpieza en general del hogar.</li> </ul>	<p>Conocimientos avanzados en técnicas de cocina</p> <p>Automotivación para realizar las distintas tareas del hogar</p>

### 2.3.2. Proceso de reclutamiento y selección

El proceso de reclutamiento y selección de personal es esencial ya que por medio de este podemos contratar a los mejores candidatos para que ocupen los diferentes puestos dentro de la empresa.



## CAPITULO III: MODELO DE NEGOCIO

### 3.1. Segmento del mercado

Los servicios que ofrecerá la empresa “Home Service” estarán dirigidos para las familias que desean mantener su hogar limpio y con las correctas instalaciones. Dentro de la

ciudad de Babahoyo, donde la variedad de consumidores es extensa, aquellos servicios de reparación y mantenimiento beneficiarán a la gran cantidad de posibles consumidores. El público objetivo serán las personas que en un momento inesperado necesiten del servicio de reparación o mantenimiento del hogar, así como también que necesiten el servicio de limpieza por parte de las asistentes del hogar.

Por otro lado, esta segmentación no excluye a las personas que viven en los alrededores de la ciudad de Babahoyo, se estima que pueden presentar posibles contrataciones del servicio que se ofrecerán.

### 3.2. Productos y servicios como propuesta de valor



La Empresa “Home Service” ofrecerá servicios de calidad, cumpliendo con las normas de higiene. Los servicios que se ofrecerán serán de:

- Electricidad
- Fontanería
- Pintura



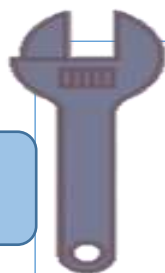
- Asistentes del hogar.

## ELECTRICIDAD



- \*Mantenimiento y reparación de cortocircuitos.
- \*Renovación de la instalación eléctrica doméstica.
- \*Revisión del panel eléctrico (breques).
- \*Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.

## FONTANERÍA



- \*Reparación y limpieza de tuberías
- \*Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina
- \*Instalación y sustitución de sanitarios
- \*Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector

## FONTANERÍA



- \*Pinturas en exterior  
Pintura de fachadas, terrazas, cubiertas, impermeabilizaciones, garajes, puertas, rejas y aplicaciones industriales.
- \*Pinturas de interior  
Barnices/Lacas, puertas, ventanas, impermeabilizantes, fachadas, pintado de piscinas, pinturas antihumedad.

## ASISTENTES DEL HOGAR



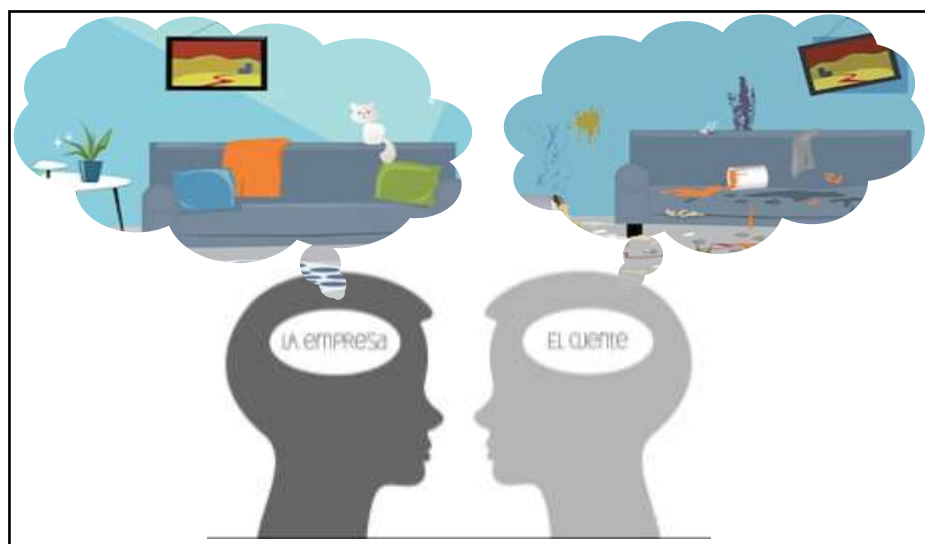
- \*Planchado
- \*Cocina
- \*Lavado
- \*Limpieza en general del hogar.

### 3.3. Canales de comercialización

Los canales de comercialización o canales de marketing de acuerdo a las características del emprendimiento que se plantean serán de marketing directo. Es decir, el cliente no tendrá la necesidad de trasladarse hasta las instalaciones de la empresa, sino que bastaría con entrar a la página web, que Home Service tendrá disponible con el fin de ofrecer comodidad, mediante la cual podrá reservar el servicio que necesite, así el personal de trabajo llegará lo más rápido posible y el pago también lo podría hacer mediante la página. También se usará: redes sociales, volantes, revistas, página web y las distintas empresas de publicidad que se encuentran en la ciudad de Babahoyo.

### 3.4. Relaciones con los clientes

Se mantendrá una relación directa con los clientes, ofertando los distintos servicios, dirigiéndose con la mejor atención y cordialidad. La empresa “Home Service”, ofrecerá garantía en todos sus servicios, en caso de haber algún tipo de inconformidad con el trabajo recibido el usuario podrá comunicarse en el lapso de 24 horas y volveremos a realizar las tareas que no se cumplieron con sus expectativas sin ningún costo adicional, así mismo se proporcionará información sobre promociones u ofertas, brindando descuentos especiales a quienes ya sean clientes fijos de la empresa.



### 3.5. Fuentes de ingreso

La empresa “Home Service” tendrá fuentes de ingreso por concepto de la prestación de los servicios para el hogar, el cliente obtendrá una asesoría sobre la propuesta de valor, a cambio de un pago o remuneración, en este caso el cliente cancelará solo por el uso de lo que le ofrecemos como solución a su problema o necesidad.

### 3.6. Activos para el funcionamiento del negocio

Para el funcionamiento del negocio se requiere varios activos y materiales, entre ellos detallamos.

Tabla 22 *Matriz de activos para el funcionamiento de la Empresa*

Cantidad	Concepto	Especificaciones Técnicas	Costo Unitario	Costo Total
2	Laptop	HP	600,00	1200,00
2	Impresoras	HP	200,00	400,00
1	Punto de venta		600,00	600,00
2	Teléfonos	Panasonic	60,00	60,00
1	Televisor 40"	LG	500,00	500,00
1	Proyector	Epson	500,00	500,00
6	Sillas de oficina		30,00	180,00

1	Juego de muebles		300	300
2	Escritorios		150	300
	TOTAL			4.040,00

Elaborado por: Karla Moncayo Hernández

### 3.7. Actividades del negocio



Prestación de servicios de reparaciones y mantenimientos del hogar



Brindar excelente atención al cliente



Generación de contratos comerciales

1. Prestación de servicios de reparaciones y mantenimiento del hogar. \_ se dará prestaciones de los servicios de electricidad, fontanería, pintura y asistentes del hogar.
2. Brindar excelente atención al cliente. \_ dar información a los clientes sobre el servicio que necesite en el momento, acorde a la necesidad se enviará al profesional de confianza correspondiente para que realice el trabajo durante el tiempo contratado.
3. Generación de contratos comerciales.\_ se contará con un contrato, el cual servirá para dar constancia tanto a la empresa como al cliente del servicio a prestar.

### 3.8.Red de socios

“Home Service” contará con una red de socios claves que le permitan operar de manera adecuada y así poder llegar a cumplir los objetivos empresariales, estos socios claves son: Institución financiera que otorgará el crédito “Ban-Ecuador” y , los proveedores de herramientas de pintura que facilitarán los trabajos a realizarse, así como también los productos de limpieza para el hogar, entre nuestros principales proveedores tendremos a las empresas “Dismero” y “Mi Comisariato” que es de donde adquiriremos la mercadería a necesitar. También contaremos con empresas proveedoras de herramientas de fontanería, las principales empresas serán “Mi casa ferretera” y “Almacén Villacrés”.

Proveedores de herramientas de fontanería, electricidad y pintura.



Proveedores de artículos de limpieza para el hogar



Institución financiera que otorgará el crédito.



### **3.9. Estructura de costos**

La estructura de costos de “Home Service”, estará compuesta de los siguientes aspectos:

## **CAPITULO IV. ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD DEL EMPRENDIMIENTO**

### **4.1. Factibilidad técnica**

El estudio de viabilidad técnica evaluó si era físicamente posible hacer el proyecto, el objetivo de del estudio de ésta factibilidad es determinar si la empresa “Home Service” funcionará con recursos que puedan ser adquiridos dentro del mercado nacional. Todo lo referente a herramientas de fontanería, electricidad, pintura y artículos de limpieza para el hogar. Al adquirirlos con facilidad reducirá costos de acceso a estos elementos o

insumos. En relación al personal que laborará en la empresa, se darán preferencia a personal de la ciudad, contribuyendo de esta manera al desarrollo social.

#### 4.1.1. capital del trabajo

Capital del trabajo		
Gasto de movilización	Valor	Valor total
Electricidad	8.00	
Fontanería	40.00	
Pintura	8.00	
Asistentes del hogar	16.00	
Total gasto de movilización		72.00
Sueldos y salarios		
Electricista	561.27	
Fontanero	561.27	
Pintor	561.27	
Asistente del hogar	561.27	
Gerente	627.26	
Atención al cliente	561.27	
Cajero	561.27	
Total sueldos y salarios		3994.86
Total de capital de trabajo		4066.86

#### 4.1.2. Localización del emprendimiento

El negocio se encontrará ubicado en la ciudad de Babahoyo, específicamente en las calles General Barona y Sucre (instalaciones donde antes funcionaba el colegio Eugenio Espejo).



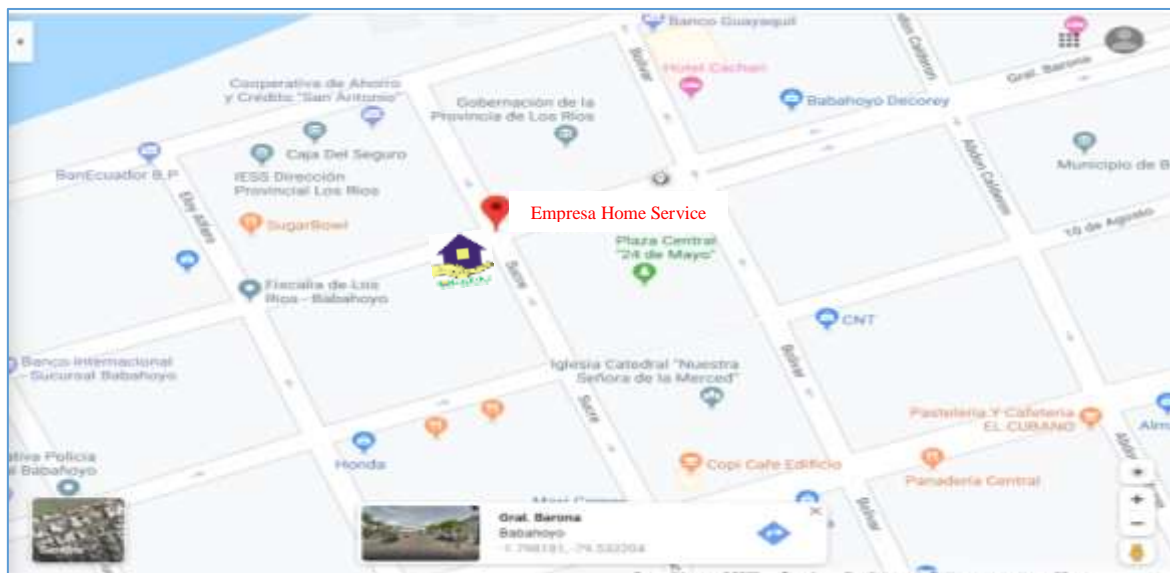


Figura localización del emprendimiento

#### 4.1.3. Diseño estructural

Estará compuesta de 3 áreas que de manera integrada permitirán ofrecer la propuesta de valor de “Home Service”. Estas 3 áreas son: Área de atención al cliente, Área administrativa y Área de bodega.



Todas las áreas estarán instaladas en una misma planta ampliamente distribuida con todas, para dar un buen servicio al cliente.

#### 4.1.4. Aspectos legales

En lo que corresponde al aspecto legal del negocio se necesitara los siguientes documentos:

- R.U.C en el S.R.I de Babahoyo
- Patente municipal en el Municipio de Babahoyo.
- Declaración juramentada firmada y notarizada por algún notario de la ciudad de Babahoyo.
- Permiso del cuerpo de bomberos estación #3
- Permiso del uso del suelo

#### 4.2. Factibilidad financiera

##### 4.2.1. Capital de trabajo

<b>CAPITAL DE TRABAJO PRODUCCIÓN</b>			
<b>SERVICIOS DE ELECTRICIDAD</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VECES A LA SEMANA</b>	<b>TOTAL</b>
Mantenimiento y reparación de cortocircuitos	2,00	1	2,00
Renovación de la instalación eléctrica doméstica	2,00	3	6,00
Revisión del panel eléctrico (breques).	2,00	5	10,00
Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.	2,00	1	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>2,00</b>	<b>1</b>	<b>2,00</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>			<b>8,00</b>

<b>CAPITAL DE TRABAJO PRODUCCIÓN</b>			
<b>SERVICIO DE FONTANERIA</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VECES A LA SEMANA</b>	<b>TOTAL</b>
Reparación y limpieza de tuberías	2,00	5	10,00
Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina	2,00	5	10,00
Instalación y sustitución de sanitarios	2,00	2	4,00
Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector	2,00	2	4,00
<b>TOTAL</b>	<b>2,00</b>	<b>5</b>	<b>10,00</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>			<b>40,00</b>

<b>CAPITAL DE TRABAJO PRODUCCIÓN</b>			
<b>SERVICIO DE PINTURA</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VECES A LA SEMANA</b>	<b>TOTAL</b>
Pinturas en exterior	2,00	1	2,00
Pinturas de interior	2,00	1	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>2,00</b>	<b>1</b>	<b>2,00</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>			<b>8,00</b>

<b>CAPITAL DE TRABAJO PRODUCCIÓN</b>			
<b>SERVICIO DE ASISTENCIA DE HOGAR</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VECES A LA SEMANA</b>	<b>TOTAL</b>
Planchado	2,00	2	4,00
Cocina	2,00	3	6,00
Lavado	2,00	2	4,00
Limpieza en general del hogar.	2,00	1	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>2,00</b>	<b>2</b>	<b>4,00</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>			<b>16,00</b>

<b>Capital</b>		
<b>Gasto de movilización</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor total</b>
Electricidad	8.00	
Fontanería	40.00	
Pintura	8.00	
Asistentes del hogar	16.00	
Total gasto de movilización		72.00
<b>Sueldos y salarios</b>		
Electricista	561.27	
Fontanero	561.27	
Pintor	561.27	
Asistente del hogar	561.27	
Gerente	627.26	
Atención al cliente	561.27	
Cajero	561.27	
Total sueldos y salarios		3994.86
Total de capital		4066.86

#### **4.2.2. Presupuesto de inversión**

<b>INVERSION INICIAL DEL PROYECTO</b>				
<b>DETALLE</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>INFRAESTRUCTURA</b>				
Alquiler de local comercial	Unidad	1	\$3.000,00	\$3.000,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$3.000,00</b>	<b>\$3.000,00</b>

<b>EQUIPOS</b>				
Laptop	Unidad	2	\$600,00	\$1.200,00
Impresoras	Unidad	2	\$200,00	\$400,00
sistema Punto de venta	Unidad	1	\$600,00	\$600,00
Teléfonos	Unidad	2	\$60,00	\$120,00
Televisor 40"	Unidad	1	\$500,00	\$500,00
Proyector	Unidad	1	\$500,00	\$500,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$2.460,00</b>	<b>\$3.320,00</b>

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>				
Sillas de oficina	Unidad	6	\$250,00	\$1.500,00
Juego de muebles	Unidad	1	\$100,00	\$100,00
Escritorios	Unidad	2	\$50,00	\$100,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$400,00</b>	<b>\$1.700,00</b>

<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>				
Perforadoras	Unidad	1	\$5,00	\$5,00
Grapadoras	Unidad	1	\$5,00	\$5,00
Resma de papel A4	Unidad	6	\$3,00	\$18,00
Esferográficos	Caja	1	\$2,50	\$2,50
Lápiz	Caja	1	\$2,50	\$2,50
Sellos	Unidad	1	\$6,00	\$6,00
Marcadores	Caja	1	\$7,00	\$7,00
Grapas	Caja	1	\$2,00	\$2,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$33,00</b>	<b>\$48,00</b>

<b>INVESTIGACION Y DESARROLLO</b>				
Patente	Unidad	1	\$1.000,00	\$1.000,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$1.000,00</b>	<b>\$1.000,00</b>

<b>GASTOS DE</b>				
------------------	--	--	--	--

<b>CONSTITUCION</b>				
Constitucion de la compañía	Unidad	1	\$400,00	\$400,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$400,00</b>	<b>\$400,00</b>

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>				
Servicio electrico	Unidad	1	\$8,00	\$8,00
Servicio de fontanería		1	\$40,00	\$40,00
Servicio de pintura	Unidad	1	\$8,00	\$8,00
Servicio de asistencia en el hogar		1	\$16,00	\$16,00
Remuneraciones	Unidad	1	\$3.994,86	\$3.994,86
<b>Subtotal</b>			<b>\$4.066,86</b>	<b>\$4.066,86</b>

<b>TOTAL INVERSION INICIAL</b>			<b>\$11.359,86</b>	<b>\$13.534,86</b>
--------------------------------	--	--	--------------------	--------------------

#### 4.2.3. Remuneraciones + beneficios sociales

CARGO	CANTIDAD	SUELDO	BENEFICIOS SOCIALES	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
Gerente	1	450,00	177,26	627,26	7.527,10
Atencion al cliente	1	400,00	161,27	561,27	6.735,20
Cajero	1	400,00	161,27	561,27	6.735,20
Electricista	1	400,00	161,27	561,27	6.735,20
Pintor	1	400,00	161,27	561,27	6.735,20
Fontanero	1	400,00	161,27	561,27	6.735,20
Asistente de hogar	1	400,00	161,27	561,27	6.735,20
<b>TOTAL</b>			<b>1.144,86</b>	<b>3.994,86</b>	<b>47.938,30</b>



## Beneficios sociales

CARGO	SUELDO	BENEFICIOS MENSUALIZADOS					TOTAL
		DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDOS DE RESERVA	APOORTE PATRONAL	VACACIONES	
Gerente	450,00	37,50	33,33	37,50	50,18	18,75	177,26
Atencion al cliente	400,00	33,33	33,33	33,33	44,60	16,67	161,27
Cajero	400,00	33,33	33,33	33,33	44,60	16,67	161,27
Electricista	400,00	33,33	33,33	33,33	44,60	16,67	161,27
Pintor	400,00	33,33	33,33	33,33	44,60	16,67	161,27
Fontanero	400,00	33,33	33,33	33,33	44,60	16,67	161,27
Asistente de hogar	400,00	33,33	33,33	33,33	44,60	16,67	161,27



#### 4.2.4. Amortizaciones

<b>CUOTA FIJA</b>
-------------------

<b>MONTO INICIAL</b>	13.534,86
<b>PLAZO</b>	5
<b>GRACIA TOTAL</b>	
<b>GRACIA PARCIAL</b>	0
<b>INTERES</b>	
<b>NOMINAL</b>	10,21%
<b>PERIODO DE PAGO</b>	Mensual

PERIODO	PRINCIPAL	INTERES	AMORTIZACION	CUOTA
1	13.534,86	115,16	173,82	288,98
2	13.361,04	113,68	175,30	288,98
3	13.185,75	112,19	176,79	288,98
4	13.008,96	110,68	178,29	288,98
5	12.830,67	109,17	179,81	288,98
6	12.650,86	107,64	181,34	288,98
7	12.469,52	106,09	182,88	288,98
8	12.286,64	104,54	184,44	288,98
9	12.102,20	102,97	186,01	288,98
10	11.916,19	101,39	187,59	288,98
11	11.728,60	99,79	189,19	288,98
12	11.539,42	98,18	190,80	288,98
13	11.348,62	96,56	192,42	288,98
14	11.156,20	94,92	194,06	288,98
15	10.962,15	93,27	195,71	288,98
16	10.766,44	91,60	197,37	288,98
17	10.569,07	89,93	199,05	288,98
18				

	10.370,02	88,23	200,74	288,98
19	10.169,27	86,52	202,45	288,98
20	9.966,82	84,80	204,18	288,98
21	9.762,65	83,06	205,91	288,98
22	9.556,73	81,31	207,66	288,98
23	9.349,07	79,55	209,43	288,98
24	9.139,64	77,76	211,21	288,98
25	8.928,43	75,97	213,01	288,98
26	8.715,42	74,15	214,82	288,98
27	8.500,59	72,33	216,65	288,98
28	8.283,94	70,48	218,49	288,98
29	8.065,45	68,62	220,35	288,98
30	7.845,10	66,75	222,23	288,98
31	7.622,87	64,86	224,12	288,98
32	7.398,75	62,95	226,03	288,98
33	7.172,72	61,03	227,95	288,98
34	6.944,78	59,09	229,89	288,98
35	6.714,89	57,13	231,84	288,98
36	6.483,04	55,16	233,82	288,98
37	6.249,23	53,17	235,81	288,98
38	6.013,42	51,16	237,81	288,98
39	5.775,61	49,14	239,84	288,98
40	5.535,78	47,10	241,88	288,98
41	5.293,90	45,04	243,93	288,98
42	5.049,97	42,97	246,01	288,98
43	4.803,96	40,87	248,10	288,98

44	4.555,85	38,76	250,21	288,98
45	4.305,64	36,63	252,34	288,98
46	4.053,30	34,49	254,49	288,98
47	3.798,81	32,32	256,65	288,98
48	3.542,15	30,14	258,84	288,98
49	3.283,31	27,94	261,04	288,98
50	3.022,27	25,71	263,26	288,98
51	2.759,01	23,47	265,50	288,98
52	2.493,51	21,22	267,76	288,98
53	2.225,75	18,94	270,04	288,98
54	1.955,71	16,64	272,34	288,98
55	1.683,37	14,32	274,65	288,98
56	1.408,72	11,99	276,99	288,98
57	1.131,73	9,63	279,35	288,98
58	852,38	7,25	281,72	288,98
59	570,66	4,86	284,12	288,98
60	286,54	2,44	286,54	288,98
		<b>3.803,72</b>	<b>13.534,86</b>	<b>17.338,58</b>

	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Interes</b>	1.281,48	1.047,52	788,52	501,80	184,40
<b>Capital</b>	2.186,24	2.420,20	2.679,20	2.965,91	3.283,31

#### 4.2.5. Depreciación

DETALLE	COSTO	VALOR RESIDUAL	VIDA UTIL	DEPRECIACION				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Laptop	3.200,00	320,00	3	960,00	960,00	960,00	960,00	960,00
Impresoras	8.000,00	800,00	3	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00
sistema Punto de venta	4,00	0,40	3	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20
Teléfonos	285,00	28,50	10	25,65	25,65	25,65	25,65	25,65
Televisor 40"	34,00	3,40	10	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06
Proyector	25,00	2,50	3	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50
Sillas de oficina	60,00	6,00	10	5,40	5,40	5,40	5,40	5,40
Juego de muebles	55,00	5,50	10	4,95	4,95	4,95	4,95	4,95
Escritorios	100,00	10,00	10	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00
<b>TOTAL</b>	<b>11.763,00</b>	<b>1.176,30</b>	<b>62,00</b>	<b>3.416,76</b>	<b>3.416,76</b>	<b>3.416,76</b>	<b>3.416,76</b>	<b>3.416,76</b>

#### 4.2.6. Proyección de producción

DESCRIPCION	VECES A LA SEMANA	VECES AL MES
Mantenimiento y reparación de cortocircuitos	1	4
Renovación de la instalación eléctrica doméstica	3	12
Revisión del panel eléctrico (breques).	3	12
Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.	1	4
Reparación y limpieza de tuberías	5	20
Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina	4	16
Instalación y sustitución de sanitarios	2	8
Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector	2	8
Pinturas en exterior	1	4
Pinturas de interior	1	4
Planchado	4	16
Cocina	3	12
Lavado	2	8
Limpieza en general del hogar.	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>132</b>

		1,05	1,1	1,15	1,12
DESCRIPCION	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
Mantenimiento y reparación de cortocircuitos	48	50	55	64	71
Renovación de la instalación eléctrica doméstica	144	151	166	191	214
Revisión del panel eléctrico (breques).	144	151	166	191	214
Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.	48	50	55	64	71
Reparación y limpieza de tuberías	240	252	277	319	357
Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina	192	202	222	255	286
Instalación y sustitución de sanitarios	96	101	111	128	143
Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector	96	101	111	128	143
Pinturas en exterior	48	50	55	64	71
Pinturas de interior	48	50	55	64	71
Planchado	192	202	222	255	286
Cocina	144	151	166	191	214
Lavado	96	101	111	128	143
Limpieza en general del hogar.	48	50	55	64	71
<b>TOTAL</b>	<b>1584</b>	<b>1663</b>	<b>1830</b>	<b>2104</b>	<b>2356</b>

DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
Mantenimiento y reparación de cortocircuitos	\$2,00	\$96,00	\$100,80	\$110,88	\$127,51	\$142,81
Renovación de la instalación eléctrica doméstica	\$2,00	\$288,00	\$302,40	\$332,64	\$382,54	\$428,44
Revisión del panel eléctrico (breques).	\$2,00	\$288,00	\$302,40	\$332,64	\$382,54	\$428,44
Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.	\$2,00	\$96,00	\$100,80	\$110,88	\$127,51	\$142,81
Reparación y limpieza de tuberías	\$2,00	\$480,00	\$504,00	\$554,40	\$637,56	\$714,07
Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina	\$2,00	\$384,00	\$403,20	\$443,52	\$510,05	\$571,25
Instalación y sustitución de sanitarios	\$2,00	\$192,00	\$201,60	\$221,76	\$255,02	\$285,63
Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector	\$2,00	\$192,00	\$201,60	\$221,76	\$255,02	\$285,63
Pinturas en exterior	\$2,00	\$96,00	\$100,80	\$110,88	\$127,51	\$142,81
Pinturas de interior	\$2,00	\$96,00	\$100,80	\$110,88	\$127,51	\$142,81
Planchado	\$2,00	\$384,00	\$403,20	\$443,52	\$510,05	\$571,25
Cocina	\$2,00	\$288,00	\$302,40	\$332,64	\$382,54	\$428,44
Lavado	\$2,00	\$192,00	\$201,60	\$221,76	\$255,02	\$285,63
Limpieza en general del hogar.	\$2,00	\$96,00	\$100,80	\$110,88	\$127,51	\$142,81
<b>TOTAL</b>		<b>\$3.168,00</b>	<b>\$3.326,40</b>	<b>\$3.659,04</b>	<b>\$4.207,90</b>	<b>\$4.712,84</b>

#### 4.2.7. Costo variable unitario

<b>SERVICIOS DE ELECTRICIDAD</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
Mantenimiento y reparación de cortocircuitos	2,00
Renovación de la instalación eléctrica doméstica	2,00
Revisión del panel eléctrico (breques).	2,00
Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.	2,00

<b>SERVICIO DE FONTANERIA</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
Reparación y limpieza de tuberías	2,00
Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina	2,00
Instalación y sustitución de sanitarios	2,00
Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector	2,00

<b>SERVICIO DE PINTURA</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
Pinturas en exterior	2,00
Pinturas de interior	2,00

<b>SERVICIO DE ASISTENCIA DE HOGAR</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
Planchado	2,00
Cocina	2,00
Lavado	2,00
Limpieza en general del hogar.	2,00



## 4.2.8. Ventas

DESCRIPCION					
	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
Mantenimiento y reparación de cortocircuitos	48	50	55	64	71
Renovación de la instalación eléctrica doméstica	144	151	166	191	214
Revisión del panel eléctrico (breques).	144	151	166	191	214
Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.	48	50	55	64	71
Reparación y limpieza de tuberías	240	252	277	319	357
Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina	192	202	222	255	286
Instalación y sustitución de sanitarios	96	101	111	128	143
Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector	96	101	111	128	143
Pinturas en exterior	48	50	55	64	71
Pinturas de interior	48	50	55	64	71
Planchado	192	202	222	255	286
Cocina	144	151	166	191	214
Lavado	96	101	111	128	143
Limpieza en general del hogar.	48	50	55	64	71
<b>TOTAL</b>	<b>1584</b>	<b>1663</b>	<b>1830</b>	<b>2104</b>	<b>2356</b>

DESCRIPCION	VALOR	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
Mantenimiento y reparación de cortocircuitos	\$ 50,00	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.772,00	\$ 3.187,80	\$ 3.570,34
Renovación de la instalación eléctrica doméstica	\$ 30,00	\$ 4.320,00	\$ 4.536,00	\$ 4.989,60	\$ 5.738,04	\$ 6.426,60
Revisión del panel eléctrico (breques).	\$ 30,00	\$ 4.320,00	\$ 4.536,00	\$ 4.989,60	\$ 5.738,04	\$ 6.426,60
Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.	\$ 50,00	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.772,00	\$ 3.187,80	\$ 3.570,34
Reparación y limpieza de tuberías	\$ 30,00	\$ 7.200,00	\$ 7.560,00	\$ 8.316,00	\$ 9.563,40	\$ 10.711,01
Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina	\$ 30,00	\$ 5.760,00	\$ 6.048,00	\$ 6.652,80	\$ 7.650,72	\$ 8.568,81
Instalación y sustitución de sanitarios	\$ 30,00	\$ 2.880,00	\$ 3.024,00	\$ 3.326,40	\$ 3.825,36	\$ 4.284,40
Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector	\$ 30,00	\$ 2.880,00	\$ 3.024,00	\$ 3.326,40	\$ 3.825,36	\$ 4.284,40
Pinturas en exterior	\$ 100,00	\$ 4.800,00	\$ 5.040,00	\$ 5.544,00	\$ 6.375,60	\$ 7.140,67
Pinturas de interior	\$ 100,00	\$ 4.800,00	\$ 5.040,00	\$ 5.544,00	\$ 6.375,60	\$ 7.140,67
Planchado	\$ 30,00	\$ 5.760,00	\$ 6.048,00	\$ 6.652,80	\$ 7.650,72	\$ 8.568,81
Cocina	\$ 30,00	\$ 4.320,00	\$ 4.536,00	\$ 4.989,60	\$ 5.738,04	\$ 6.426,60
Lavado	\$ 50,00	\$ 4.800,00	\$ 5.040,00	\$ 5.544,00	\$ 6.375,60	\$ 7.140,67
Limpieza en general del hogar.	\$ 60,00	\$ 2.880,00	\$ 3.024,00	\$ 3.326,40	\$ 3.825,36	\$ 4.284,40
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 59.520,00</b>	<b>\$ 62.496,00</b>	<b>\$ 68.745,60</b>	<b>\$ 79.057,44</b>	<b>\$ 88.544,33</b>

#### 4.2.9. Gastos administrativos

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Remuneraciones	3.994,86	47.938,30
Servicios básicos	30,00	360,00
Internet	28,00	336,00
Papelería	30,00	360,00
Radio	20,00	240,00
<b>TOTAL</b>	<b>4.102,86</b>	<b>49.234,30</b>

#### 4.2.10. Amortización gastos de constitución inversión y desarrollo

DETALLE	Valor total	AÑOS				
		2020	2021	2022	2023	2024
Gastos de constitución	400,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
Inversión y Desarrollo	1.000,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00

#### 4.2.11. Costo de producción

DESCRIPCION	VECES A LA SEMANA	VECES AL MES
Mantenimiento y reparación de cortocircuitos	1	4
Renovación de la instalación eléctrica doméstica	3	12
Revisión del panel eléctrico (breques).	5	20
Punto de luz referenciales a: bombas de agua, aires acondicionado, calefones y cocinas eléctricas.	1	4
Reparación y limpieza de tuberías	5	20
Limpieza de desagües y fugas tanto en los baño y cocina	5	20
Instalación y sustitución de sanitarios	2	8
Inspección de tuberías con cámaras y localización de arquetas con detector	2	8
Pinturas en exterior	1	4
Pinturas de interior	1	4
Planchado	2	8
Cocina	3	12
Lavado	2	8
Limpieza en general del hogar.	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>136</b>

## 4.2.12. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
DETALLE	AÑO 0	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos por venta		59.520,00	62.496,00	68.745,60	79.057,44	88.544,33
Costo de Producción del servicio		3.168,00	3.326,40	3.659,04	4.207,90	4.712,84
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>56.352,00</b>	<b>59.169,60</b>	<b>65.086,56</b>	<b>74.849,54</b>	<b>83.831,49</b>
Gastos administrativos y de ventas		49.234,30	49.234,30	49.234,30	49.234,30	49.234,30
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>		<b>7.117,70</b>	<b>9.935,30</b>	<b>15.852,26</b>	<b>25.615,24</b>	<b>34.597,19</b>
Depreciación		3.416,76	3.416,76	3.416,76	3.416,76	3.416,76
<b>UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS</b>		<b>3.700,94</b>	<b>6.518,54</b>	<b>12.435,50</b>	<b>22.198,48</b>	<b>31.180,43</b>
Gastos de intereses		1.281,48	1.047,52	788,52	501,80	184,40
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS 15% PT y 25% IR</b>		<b>2.419,46</b>	<b>5.471,02</b>	<b>11.646,98</b>	<b>21.696,68</b>	<b>30.996,03</b>
15% Participación de Trabajadores		362,92	820,65	1.747,05	3.254,50	4.649,40
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS 25% IR</b>		<b>2.056,54</b>	<b>4.650,37</b>	<b>9.899,93</b>	<b>18.442,18</b>	<b>26.346,62</b>
25% de impuesto		514,14	1.162,59	2.474,98	4.610,55	6.586,66
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>3.186,80</b>	<b>5.355,95</b>	<b>9.960,52</b>	<b>17.587,94</b>	<b>24.593,77</b>

Depreciación		3.416,76	3.416,76	3.416,76	3.416,76	3.416,76
<b>INVERSION</b>						
Investigación y Desarrollo	1.000,00	-				
Gastos de constitución	400,00	-				
Infraestructura	3.000,00	-				
Equipos	3.320,00	-		3.320,00		
Muebles y enseres	1.700,00	-				
Suministros de oficina	48,00	-				
Capital de Trabajo	4.066,86	4.066,86	4.066,86	4.066,86	4.066,86	
Recuperacion del capital de trabajo						4.066,86
Valor Residual						1.176,30
Amortización de la inversión		2.186,24	2.420,20	2.679,20	2.965,91	3.283,31
Amortizacion de los Gastos de constitucion		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
Amortizacion de Inversion y Desarrollo		200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>13.534,86</b>	<b>70,47</b>	<b>2.005,65</b>	<b>3.031,22</b>	<b>13.691,93</b>	<b>29.690,38</b>

## 4.2.13. Van – Tir

		2021	2022	2023	2024	2025
VAN=	- I <sub>0</sub>	$+\frac{f_1}{(1+i)^1}$	$+\frac{f_2}{(1+i)^2}$	$+\frac{f_3}{(1+i)^3}$	$+\frac{f_4}{(1+i)^4}$	$+\frac{f_5+V_s}{(1+i)^5}$
VAN=	13.534,86	$+\frac{70,47}{1,1021}$	$+\frac{2.005,65}{1,21462441}$	$+\frac{3.031,22}{1,338637562}$	$+\frac{13.691,93}{1,475312457}$	$+\frac{29.690,38}{1,625941859}$
VAN=	13.534,86	+ 63,94	+ 1.651,25	+ 2.264,41	+ 9.280,70	+ 18.260,42

**VAN= 17.985,86**

**TASA DE DESCUENTO 10,21%**

**TIR= 34%**

#### 4.2.14. Periodo de recuperación

AÑOS	FLUJOS	FACTOR DE DESCUENTO	FLUJO DESCONTADO	FLUJO ACUMULADO
AÑO 0	- 13.534,86			
2021	70,47	1,18	59,72	59,72
2022	2.005,65	1,3924	1.440,43	1.500,15
2023	3.031,22	1,643032	1.844,89	3.345,04
2024	13.691,93	1,93877776	7.062,14	10.407,19
2025	29.690,38	2,287757757	12.977,94	23.385,12

PERIODO DE RCUPERACION DE LA INVERSION	=	4 AÑOS 3 MESES 3 DÍAS
--	---	-----------------------

#### 4.2.15. Relación costo beneficio

$$\text{RELACION BENEFICIO COSTO} = \frac{\text{Beneficios}}{\text{Costos}}$$

$$\text{RELACION BENEFICIO COSTO} = \frac{31.520,72}{13.534,86}$$

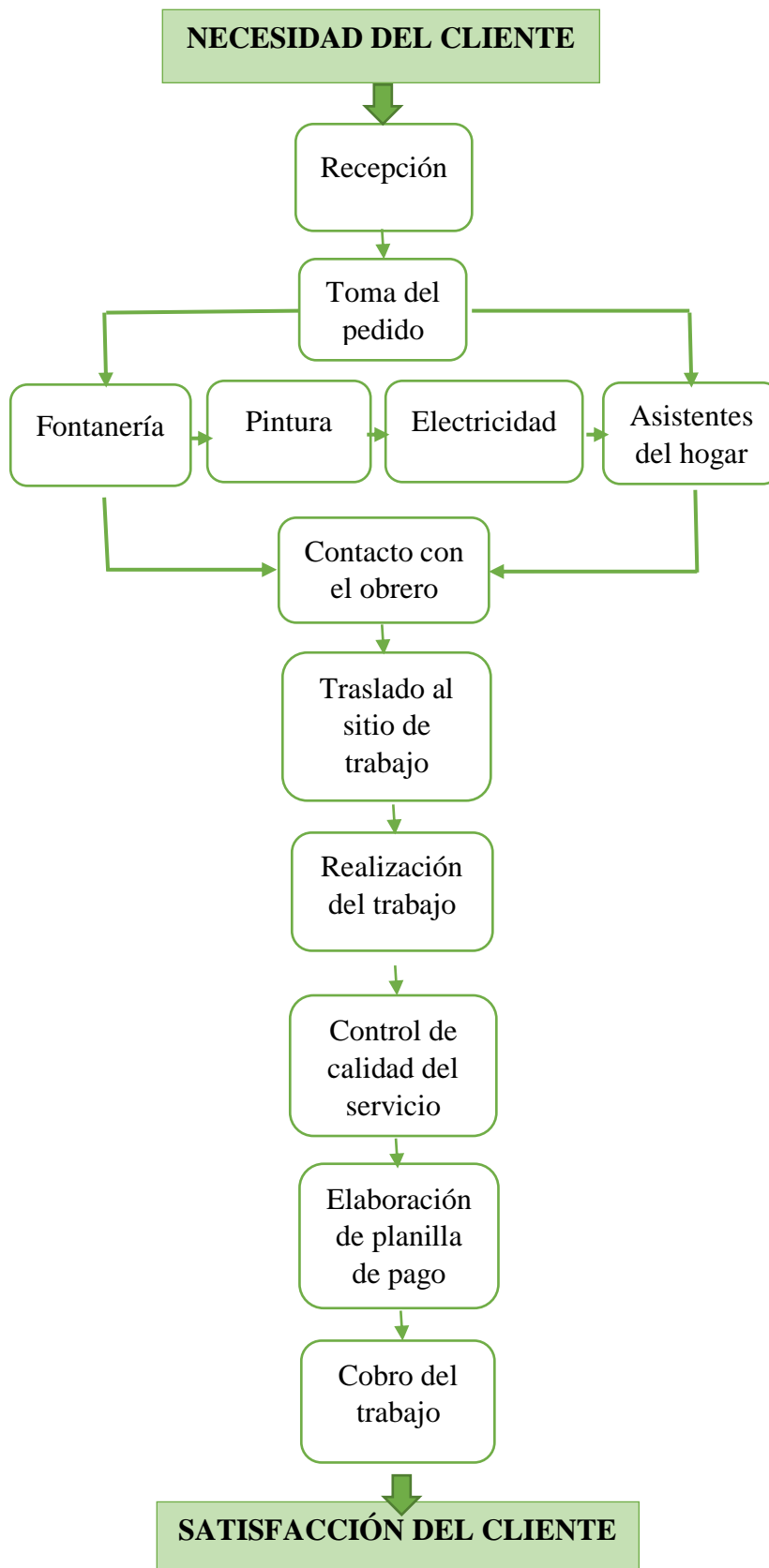
RELACION BENEFICIO COSTO =	2,33
----------------------------	------

Realizando el análisis financiero se determina una factibilidad favorable. Al considerar que por cada dólar que se invierta, se obtendrá un beneficio de \$1.33



### 4.3. Factibilidad operativa

La factibilidad operativa de “Home Service” se considera de manera favorable, el diseño estratégico de un mapa de procesos, donde se interrelacionan las diferentes áreas del negocio.



#### **4.4. Factibilidad ambiental**

Tiene por objeto identificar, cuantificar y valorar los impactos del plan de negocio de la empresa de multiservicios: esta empresa no ocasionara impacto ambiental negativo, porque los desechos de los distintos servicios se acumularán en fundas de basura para después ser depositadas en los carros recolectores de basura.

La empresa al tratarse de servicios de limpieza del hogar, impactará de manera positiva a quienes hagan uso de los servicios que se ofrece, ya que inculcará a mantener el hogar en buen estado, por lo que se considera que, al estar ubicada en el centro de la ciudad, todos podrán verla y tomarla como iniciativa de la limpieza, ayudando de manera indirecta al medio ambiente.

#### **4.5. Factibilidad social**

La evaluación social representa los beneficios y costos que una determinada inversión puede tener para la comunidad, es decir con la implementación de la empresa se servicios HOME SERVICE, incrementará la población económicamente activa de la ciudad de Babahoyo, dándoles trabajo a aquellos trabajadores que ofrecen los servicios actualmente, pero de manera informal, ofreciendo a los clientes cierto grado de confiabilidad al contratar estos empleados por medio de la empresa.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los cuatros estudios de factibilidad y al estudio de mercado previamente realizado, se concluye que:

- La respectiva aplicación de la encuesta al mercado objetivo al que se dirigirán los servicios, dio como resultado que los encuestados respondieron afirmativamente respecto al deseo de una empresa que ofrezca multiservicios para el hogar en el Cantón Babahoyo.
- Los servicios que ofrece la empresa “Home Service”, previamente originada como propuesta emprendedora, es bien aceptado por la ciudadanía correspondiente al mercado objetivo seleccionado, lo cual es respaldado por el análisis financiero proyectado que garantiza la viabilidad del mismo, y los resultados del respectivo VAN y TIR que constatan que el proyecto sea conveniente ponerlo en ejecución.
- La Empresa “Home Service”, es un proyecto rentable, ya que hasta el momento no tiene competencia directa en la ciudad de Babahoyo, sin embargo se aplicará un plan estratégico de ventas y diferenciación en precio calidad, innovación y servicio, para así conseguir la fidelización de los clientes.

## RECOMENDACIONES

Para los fines pertinentes de la idea de negocio puesta en marcha se recomienda que:

- Se deberán incorporar las estrategias del marketing con respecto al manejo de las promociones y publicidades de los servicios por los distintos medios de comunicación para mantener informado a los consumidores y captar posibles consumidores potenciales.
- Se deberá mantener a la Empresa en constante innovación respecto al asesoramiento de los servicios a los clientes.
- Perfeccionar y mejorar nuestro servicio y abrir otras sucursales para potenciar el desarrollo de nuestra empresa.
- Evaluar periódicamente los resultados económicos del negocio para desarrollar estrategias comerciales que permitan el crecimiento económico y que garanticen las utilidades esperadas.
- Aplicación de una capacitación integral respecto a:
  - Seguridad y salud ocupacional
  - Manejo de normas ISO

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, E. (18 de Enero de 2019). *Aplicaciones de servicios para el hogar*. Obtenido de La voz: <https://www.lavoz.com.ar/tendencias/aplicaciones-de-servicios-para-hogar>
- Álvarez, D. (14 de Marzo de 2016). *LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA LIMPIEZA EN EL HOGAR*. Obtenido de Psicodigital: <https://psicodigital.wordpress.com/2016/03/14/la-importancia-de-una-buena-limpieza-en-el-hogar/>
- Bellot, A. (11 de Junio de 2018). *Asistencia: ahorra con servicios de mantenimiento del hogar*. Obtenido de <https://alcanzia.es/blog/mantenimiento-del-hogar-servicios-alcanzia/>
- Columna Cero. (14 de Agosto de 2019). *La importancia de mantener una buena limpieza en el hogar*. Obtenido de <https://columnacero.com/ecologia/26676/la-importancia-de-mantener-una-buena-limpieza-en-el-hogar/>
- Confianza Electro. (08 de Marzo de 2017). *La importancia del correcto mantenimiento de los electrodomésticos*. Obtenido de <https://www.confianzaelectro.com/2017/03/08/importancia-correcto-mantenimiento-de-los-electrodomesticos/>
- Dulce Hogar. (03 de Abril de 2015). *La importancia de desinfectar los pisos*. Obtenido de Dulce Hogar: <http://tudulce-hogar.blogspot.com/2015/04/la-importancia-de-desinfectar-los-pisos.html>
- Equipo Self Bank. (22 de Febrero de 2016). *Contratos de mantenimiento en el hogar, ¿un gasto innecesario?* Obtenido de <https://blog.selfbank.es/contratos-de-mantenimiento-en-el-hogar-un-gasto-innecesario/>
- Esmerio, G. (23 de Junio de 2017). *Las Ventajas del Mantenimiento Preventivo*. Obtenido de Casa Sauza: <https://www.casasauza.com/procesos-tequila-sauza/ventajas-mantenimiento-preventivo>
- Grupo Lasser. (07 de Marzo de 2018). *VENTAJAS DE TENER UN MANTENIMIENTO DE ELECTRICIDAD EN UNA COMUNIDAD DE VECINOS*. Obtenido de <https://grupolasser.com/ventajas-mantenimiento-electricidad-en-una-comunidad-de-vecinos/>
- Miguel. (20 de Septiembre de 2019). *¿Por qué contratar un servicio de fontanería?* Obtenido de <https://www.columnadeportiva.com/2019/09/20/servicio-fontanero-zaragoza/>
- Olave, V. (10 de Diciembre de 2016). *10 razones por las que tener tu casa ordenada mejora tu vida*. Obtenido de [https://www.homify.pe/libros\\_de\\_ideas/1921279/10-razones-por-las-que-tener-tu-casa-ordenada-mejora-tu-vida](https://www.homify.pe/libros_de_ideas/1921279/10-razones-por-las-que-tener-tu-casa-ordenada-mejora-tu-vida)
- Respaldo Financiero. (19 de Septiembre de 2018). *¿CONOCES LA IMPORTANCIA DEL MANTENIMIENTO DEL HOGAR? ¡NO LO DEJES PARA DESPUÉS!* Obtenido de <https://respaldofinanciero.com/mantenimiento-del-hogar/>
- Riera, A. P. (30 de Noviembre de 2017). *Mantener al día las instalaciones de su hogar es de máxima importancia*. Obtenido de La República.es:

<https://larepublica.es/2017/11/30/mantener-al-dia-las-instalaciones-hogar-maxima-importancia/>

Totleida. (07 de Agosto de 2018). *Mejora el hogar con reparaciones hechas por profesionales*. Obtenido de <https://totlleida.cat/mejora-el-hogar-con-reparaciones-hechas-por-profesionales/>

Uribe, E. (07 de Noviembre de 2017). *¡Emprende con servicios de mantenimiento!* Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/265821>

Vidacolor Pintores Blog. (26 de Noviembre de 2016). *Realizar el mantenimiento a la fachada de tu hogar proporciona beneficios*. Obtenido de <https://www.vidacolorpintores.com.ar/blog/importancia-mantenimiento-fachada-hogar#>

# ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



Encuesta aplicada a las viviendas en la ciudad de Babahoyo

1. ¿Usted conoce o ha escuchado hablar de alguna empresa que brinde servicios de mantenimientos en la ciudad de Babahoyo?

Si	
No	

2. ¿Le gustaría encontrar una empresa que preste servicios especializados de mantenimiento en su hogar sin necesidad de contratar cada servicio por separado (ejemplo: ¿electricista, albañil, pintor, plomero, jardinero entre otros)?

Si	
No	

3. ¿Qué servicios de mantenimiento a domicilio utiliza regularmente?

Plomería	
Albañilería	
Pintura	
Electricidad	
Carpintería	
Otros	

4. ¿Cómo considera usted que en la Ciudad de Babahoyo cuente con un establecimiento que brinde un servicio de calidad en Electricidad, albañilería, Pintura, Plomería, entre otros?

Muy importante	
Importante	
Poco importante	
No es importante	

5. ¿Ha necesitado en algún momento los servicios de Plomería Electricidad, albañilería, pintura, mejoramiento de jardines, etc.?

Si	
No	



6. ¿Si recibió el servicio de mantenimiento en su hogar como califica la atención?

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

7. ¿Qué es lo que considera más importante al contratar un servicio de Mantenimiento a domicilio?

Precio	
Garantía	
Rapidez	
Calidad del servicio	

8. ¿Por cuál de estas razones es por la que se ha sentido inconforme al momento de elegir el servicio?

Precio	
Actitud del técnico	
Calidad del servicio	
Servicio fuera de la ciudad	

9. ¿Le gustaría contar con alternativas al momento de cancelar el servicio de mantenimiento?

Si	
No	

10. En relación a la respuesta es sí escogería?

Efectivo	
Débito bancario	
Transferencia a la cuenta	
Tarjeta de crédito	

pregunta anterior si la

¿Cuáles de las alternativas

11. ¿Indique si utiliza o ha utilizado los servicios de Electricidad, Servicios Generales y/o Plomería por parte de los empleados informales?

Si	
No	

12. ¿Qué importancia cree que merece el servicio de electricidad, servicios generales y plomería de su hogar?

Poco importante	
Importante	
Muy importante	

13. ¿Con qué frecuencia contrataría el servicio de una empresa de multiservicios (¿electricidad, servicios generales y plomería de su hogar, oficina, etc.?)

Mensualmente	
Anualmente	
Cada dos años	

14. ¿Cuál es el medio por el cual le gustaría que se dé a conocer la nueva empresa?

Radio	
Televisión	
Redes sociales	
Otros	

15. ¿Si se llegara a instalar una empresa de multiservicios (electricidad, servicios generales y Plomería), adquiriría los servicios que presta?

Si	
No	