

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TRABAJO DE GRADO EN DIPLOMADO EN ESPECIALIZACIÓN EN:**  
**DESARROLLO DE MODELO DE NEGOCIOS DIGITALES**

**TEMA**

**DESARROLLO DE PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIO DIGITAL:**  
**“MULTISERVICIOS MACE”**

**PRESENTADO POR:**

HERNÁNDEZ MOLINA, LAVINIA MARGARITA L 10803

TORRES VÁSQUEZ, CECILIA MARITZA L 10803

**NOVIEMBRE 2022**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA.**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

<b>RECTOR:</b>	MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
<b>VICERECTOR ACADÉMICO</b>	PHD. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
<b>SECRETARIO GENERAL:</b>	MSC. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

<b>DECANO:</b>	MSC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ
<b>VICEDECANO</b>	LIC. MARIO WILFREDO CRESPIÁN
<b>SECRETARIA:</b>	LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
<b>COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADUACIÓN:</b>	LIC. MAURICIO ERNESTO MAGAÑA MENÉNDEZ

## **ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL**

<b>COORDINADOR DE ESCUELA:</b>	LIC. MIGUEL ERNESTO CASTAÑEDA PINEDA
<b>COORDINADORA DE PROCESO DE GRADUACIÓN:</b>	LICDA. MARTA JULIA MARTÍNEZ BORJAS
<b>TRIBUNAL EVALUADOR:</b>	LICDA. GEORGINA MARGOTH MARTÍNEZ CRUZ
	LIC. OSCAR ERNESTO ESQUIVEL CRUZ
	LIC. EDWIN IVAN PASTORE CHÁVEZ

**NOVIEMBRE 2022**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias Dios, el dador de vida, por permitirme finalizar esta etapa de estudios superiores; gracias a cada uno de los que me acompañaron en este camino y forman parte de mi vida: Gracias a mi hija Fátima por su tiempo y paciencia, porque es mi mayor motivación para seguir en los momentos de desánimo; a mi abuela, mis padres, familia, amigos y docentes que colaboraron, quienes siempre me alentaron a continuar y finalizar mi formación profesional.

**Cecilia Maritza Torres Vásquez**

Agradezco a Dios primeramente por darme la sabiduría y fortaleza para llegar hasta este momento y estar por casi culminar mi carrera universitaria, a mi mamá por su apoyo incondicional desde siempre, hermano, familia y docentes que de cierta manera contribuyeron en este largo camino, forjando valores y principios para poder ser y ejercer como buen profesional.

**Lavinia Margarita Hernández Molina**

# ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	ii
1. MARCO CONCEPTUAL MODELO DE NEGOCIO	1
1.1 Definición de mantenimiento	1
1.1 Mantenimiento Correctivo	2
1.2 Mantenimiento Preventivo	2
1.2 Definición de servicio técnico	3
1.2.1 Tipos de servicio técnico	4
2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	5
2.1 Nombre del Negocio	5
2.2 Integrantes	5
2.3 Información general de la Institución Educativa	6
3. MARCO ESTRATEGICO	6
3.1. Descripción del negocio (demanda insatisfecha)	8
3.2. Descripción de los productos o servicios	9
3.3. Estrategias a implementar	14
3.4. Ventaja competitiva	14
3.5. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)	17
4. PLAN ORGANIZACIONAL	18
4.1. Resumen de las Características Emprendedoras Personales del equipo (CEP´s)	18
4.2 Estructura organizativa de la empresa	19
4.2. Organización de gestión	20
4.3. Proceso de Mercadeo y Ventas	21
4.4. Proceso administrativo	22
4.5. Procesos de recursos humanos	24
4.6. Identificación y características de proveedores	25
4.7. Distribución en planta.	26
4.8. Requerimientos generales de maquinaria y equipo	26
5. PLAN DE MERCADEO	27

5.1.	Resultados de la investigación de mercado	27
5.2.	Análisis de situación	27
6.	PLAN DE VENTAS	40
6.1	Ciclo de Ventas	40
6.2	Proyección de ventas	42
7.	PLAN FINANCIERO	44
7.1	Plan de inversión	44
7.2	Estructura de costos	45
7.3	Flujo de efectivo	46
7.4	Análisis de rentabilidad y punto de equilibrio	47
8.	PLAN DE TRABAJO	48
9.	PLAN DE CONTINGENCIA	51
10.	BIBLIOGRAFÍA	54
	ANEXOS.	55
	ANEXO 1: Detalle y cálculos de costo variables unitarios y totales.	55
	ANEXO 2: Detalle de cálculos de costos fijos totales.	56
	ANEXO 3: Costo(s) Unitario(s)	56
	ANEXO 4: Cálculo del punto de equilibrio.	56
	ANEXO 5: Fotografías del equipo emprendedor	58
	ANEXO 6: Cotizaciones del presupuesto	58

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1	Integrantes de equipo	7
Tabla 2	Análisis FODA	17
Tabla 3	Características emprendedoras	18
Tabla 4	Organización de gestión	20
Tabla 5	Características de proveedores	25
Tabla 6	Requerimientos de maquinaria y equipo	26
Tabla 7	Análisis de la competencia	28
Tabla 8	Servicios a ofrecer	28
Tabla 9	Mercado objetivo	29

Tabla 10 Perfil de consumidor o cliente	30
Tabla 11 Mix de mercadeo	31
Tabla 12 Medición de servicios	41
Tabla 13 Proyección de ventas en dólares año 1	42
Tabla 14 Proyección de ventas en dólares del año 2 a 5	43
Tabla 15 Cuadro de inversión de equipo y herramientas	44
Tabla 16 Plan de inversión	45
Tabla 17 Costos variables	46
Tabla 18 Costos totales de un año	46
Tabla 19 Flujo de Efectivo	46
Tabla 20 Análisis de rentabilidad y punto de equilibrio	47
Tabla 21 Estado de resultados a proyección	48
Tabla 22 Elaboración de Plan de Trabajo	49

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Estructura Organizativa	19
Figura 2 Esquema del proceso de venta en MACE	22
Figura 3 Esquema del proceso administrativo en MACE	24
Figura 4 Plano oficina	26
Figura 5 Logo de la empresa	32
Figura 6 Sistema de negocio online	35
Figura 7 Página de Instagram MACE	36
Figura 8 Página de Facebook Mace	37
Figura 9 Página Web MACE	38
Figura 10 Aplicación MACE	39

## RESUMEN EJECUTIVO

Multiservicios MACE, es el nombre de la empresa que se presenta en el siguiente plan de negocios, establecido en Usulután pero que tendrá cobertura además en el departamento de San Salvador, específicamente en las zonas metropolitanas de ambos municipios.

Nace con la idea de satisfacer un mercado, pero a su vez hacerlo de forma innovadora, es decir, ofrecer algo diferente a la competencia. Por ello se establece como un centro de reparación y mantenimiento en varias áreas como fontanería, albañilería, electricidad y línea blanca que presta sus servicios a personas jefes de hogares y a empresas en distintos rubros como restaurantes, oficinas, buffet jurídicos, entre otros.

Para su funcionamiento se han establecido y definido objetivos, metas, estructura, procesos y finalmente una proyección de ventas, así como la inversión para llevarlo a cabo.

La razón de ser como empresa es brindar soluciones ágiles, inmediatas y oportunas en los hogares y empresas salvadoreñas garantizando calidad en el servicio que se brinda contratando personal altamente calificado. Como ventaja competitiva se ha establecido el obtener una membresía anual para beneficiarse con descuentos y garantías específicas y exclusivas como el derecho a un diagnóstico gratis, obtener dos mantenimientos preventivos anuales gratis, entre otros. A partir de ello se establece la forma de trabajo de acuerdo a cada área de servicio, es decir que existirá una guía de procedimientos para atender cada problema, por ejemplo (diagnóstico, crear un grupo de indicadores que permita clasificar o determinar la situación de la problemática, crear un presupuesto, crear un informe respecto al trabajo realizado y mandarlo al área pertinente) y a la vez se establece la forma de contacto con el cliente a través de la creación de canales digitales como página web, Facebook, Instagram, WhatsApp, Tik Tok y Telegram utilizando tácticas de mercadeo y programación mensual de contenido dirigido para la captación de los mismos.

## INTRODUCCIÓN

Los negocios digitales al igual que los modelos de negocio han ido evolucionando conforme el uso del internet. Se ha establecido al alcance de más usuarios a nivel nacional y mundial a raíz de la pandemia del covid-19, que cambió de forma radical las modalidades de compra y venta de productos y servicios.

Adoptar esta nueva forma de trabajo ha traído beneficios, pero también ciertos retos para algunas empresas, debido a que se tiene acceso para llegar a más personas lo que significa tener la posibilidad de abarcar un mercado más grande y obtener mayor margen de utilidad, pero también ha significado un reto ya que muchas de ellas carecían de equipo o en algunos casos personal apto y capacitado para esta nueva forma de trabajo.

Este documento describe la propuesta de un plan de negocios sobre un centro de servicios múltiple especializado en el mantenimiento y reparación en las áreas de fontanería, albañilería, electricidad y línea blanca específicamente en los departamentos de Usulután y San Salvador, zona metropolitana de ambos municipios. Además, se define el marco estratégico, que abarca la filosofía de la empresa, las estrategias, así como el plan organizacional definiendo las funciones y procesos a realizar por cada persona responsable del proyecto.

Se presenta un plan de ventas y financiero que detalla la proyección de ventas esperada, la inversión a realizar, análisis de costos, el flujo de efectivo y un análisis de rentabilidad para ver la viabilidad del negocio y el retorno de inversión, es decir en cuanto tiempo obtendríamos lo invertido y en qué momento empezaríamos a obtener utilidades.



## 1. MARCO CONCEPTUAL MODELO DE NEGOCIO

Un modelo de negocios se define como una guía para desarrollar las actividades que se deben realizar para lanzar un producto o servicio al mercado. Esta guía, según Sahlman (1997), se enfoca a cuatro factores críticos para las nuevas empresas y que son:

- La gente: comprende a todas las personas que están dentro o fuera de la empresa y que le brindan servicios.
- La oportunidad: el negocio en sí, qué se ofrece y a quién, cómo es el mercado, etc.
- El contexto: análisis de la situación política, regulatoria, económica, etc.
- Riesgo y recompensa: qué riesgos existen y cómo se pueden enfrentar.

La clave para crear esta guía es identificar los atributos necesarios para un negocio y poder construirlos, es importante que el equipo emprendedor se enfoque en desarrollar cada uno de los factores críticos mencionados en los párrafos anteriores (p. 98-108)

### 1.1 Definición de mantenimiento

Existen varias definiciones de mantenimiento, a continuación se presentan las más importantes:

Según el RCM, 1999. Es asegurar que todo elemento físico continúe desempeñando las funciones deseadas. Esto es porque el mantenimiento - el proceso de "causar que continúe" – solamente puede entregar la capacidad incorporada (o fiabilidad inherente) de cualquier elemento.

Según Emilio Alpizar Villegas en su Libro Operación, mantenimiento y control de calidad; define el mantenimiento como todas las actividades desarrolladas con el fin de conservar las instalaciones y equipos en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico.

La European Federation of National Maintenance Societies define mantenimiento como: todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.

### **1.1 Mantenimiento Correctivo**

Es la forma más básica de mantenimiento, que consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos. Históricamente, es el primer concepto de mantenimiento y el único hasta la Primera Guerra Mundial, dada la simplicidad de las máquinas; durante esa época el mantenimiento era sinónimo de reparar aquello que estaba averiado. Bajo este concepto el mantenimiento se realiza luego que ocurra una falla o avería en el equipo ya que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo, presenta costos por reparación y repuestos no presupuestados, pues implica el cambio de algunas piezas del equipo

### **1.2 Mantenimiento Preventivo**

El mantenimiento preventivo constituye una acción, o serie de acciones necesarias, para alargar la vida útil de los equipos; y prevenir la suspensión de las actividades laborales por imprevistos. Tiene como propósito planificar periodos de paralización de trabajo en momentos específicos, para inspeccionar y realizar las acciones de mantenimiento de los equipos, con lo que se evitan reparaciones de emergencia. Mejora la productividad hasta en 25 %, reduce 30 % los costos de mantenimiento y alarga la vida útil de la maquinaria y equipo hasta en un 50 %.

Los objetivos del mantenimiento preventivo son:

1. Reducir la frecuencia y gravedad de las fallas en los equipos.
2. Incrementan la vida útil de los equipos productivos.

3. Reducir el costo total de mantenimiento.
4. Mejorar las condiciones de seguridad e higiene en el entorno de trabajo.
5. Mejorar la calidad de los servicios de transporte, a favor de hacer a la empresa más competitiva en el mercado.

Los beneficios del mantenimiento preventivo son:

1. Permite que las operaciones del mantenimiento sean más eficientes, seguras y confiables.
2. Crea un ambiente de orden, disciplina y organización, lo que marca tendencias y conductas.
3. Genera economías en costos y presupuestos de operación, liberando recursos a favor de la empresa.
4. Aumenta la productividad de los equipos.

### **1.2 Definición de servicio técnico**

Un servicio técnico, también conocido como «servicio de asistencia técnica» o «SAT», es cualquier negocio o profesional independiente dedicado a instalar, reparar y hacer el mantenimiento de aparatos electrodomésticos.

Los servicios técnicos pueden ofrecer su servicio en los establecimientos donde desarrollan su actividad o en el domicilio de los usuarios y pueden ser o no oficiales según representen directamente y pertenezcan a una marca determinada de electrodomésticos o no.

«Servicio de Asistencia Técnica» (SAT): Son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten

sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de los usuarios.

El campo de actuación de los SAT son los aparatos eléctricos que habitualmente tenemos en nuestros hogares. Según el tipo de electrodoméstico, suelen clasificarse en tres grandes grupos:

Pequeño aparato electrodoméstico (PAE): tostadoras, freidoras, secadores, etc.

Línea o gama blanca: lavadoras, frigoríficos, lavavajillas, etc.

Línea o gama marrón: televisores, reproductores de vídeo o dvd, equipos de sonido, etc.

### **1.2.1 Tipos de servicio técnico**

Atendiendo a dónde se presta el servicio, un SAT puede ofrecer su servicio de reparación de electrodomésticos en su taller o puede movilizarse al lugar donde el cliente lo requiera.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

Multiservicios MACE es un centro de servicios que brinda atención en reparación o mantenimiento de áreas como fontanería, electricista, albañilería y línea blanca a empresas u hogares del país específicamente en los departamentos de San Salvador y Usulután.

### 2.1 Nombre del Negocio

- Nombre del negocio: Multiservicios MACE
- Nombre del representante de la empresa: Lavinia Margarita Hernández Molina
- Giro del negocio: Reparación y mantenimiento de servicios múltiple
- Ubicación: Emprendimiento de carácter digital que cuenta con una planta ubicada en Bo. El Calvario Av. Gregorio melara #39 Usulután, Usulután.

### 2.2 Integrantes

**Tabla 1**

**Fuente: Datos personales del equipo investigador.**

#### *Integrantes del equipo*

Nombre Completo	Sexo		Fecha de nacimiento	Domicilio	Teléfono	E-mail	Especialidad
	F	M					
Lavinia Margarita Hernández Molina	F		21081997	Bo. El calvario Gregorio Melara #39 Usulután, Usulután.	7700-0262	Laviniahernandez21@gmail.com	Administración
Cecilia Maritza Torres Vásquez	F		25051979	Bo San Sebastián, calle colon #22 Ciudad Delgado, San Salvador	7486-4362	<a href="mailto:cecimtorres@gmail.com">cecimtorres@gmail.com</a>	Administración

### 2.3 Información general de la Institución Educativa

- Nombre de la Institución: Universidad de El Salvador
- Especialidad: Emprendimiento en Negocios Digitales
- Municipio: San Salvador
- Departamento: San Salvador

## 3. MARCO ESTRATEGICO

La estrategia de una empresa es la combinación de la misión y la visión que los directivos definen para ella. La combinación de estos dos elementos deberá definir la forma de ser competitivos en el mercado.

Todo este resultado se ampara en los valores que la empresa tiene, de ellos dependerá el éxito o no de la estrategia.

- **MISIÓN:**

Somos un centro de servicios múltiples comprometido en brindar soluciones ágiles, inmediatas y oportunas en los hogares y empresas salvadoreñas garantizando calidad en lo que reparamos.

- **VISIÓN:**

Ser un centro de servicios múltiple con posicionamiento en el mercado nacional que brinda soluciones inmediatas a través de personal profesional capacitado, técnica y tecnología de punta.

- **OBJETIVOS:**

1. Garantizar calidad en el servicio que se brinda contratando personal altamente calificado.
2. Implementar técnicas actualizadas de mantenimiento y reparación a través de capacitaciones especializadas.
3. Crear un convenio con centros educativos especializados en las diferentes áreas (albañilería, fontanería, electricista y línea blanca) para requerir personal en proceso u graduado.

- **METAS:**

1. Contar con una cartera considerable de personal calificado y certificado para cada área de trabajo y mantenerlo.
2. Posicionarnos en el mercado como el mejor centro de servicios múltiple que brinda soluciones inmediatas y oportunas.
3. Tener cobertura a nivel nacional creando una base de datos amplia teniendo un supervisor por zona.

- **VALORES:**

- a. Disciplina: Se garantiza que todo el personal cumpla con los procedimientos requeridos para cada servicio brindado.
- b. Ética: Coherentes y conscientes de lo que requiere y conlleva la práctica de nuestros servicios.

c. Calidad: Desempeño competitivo, utilizando técnicas innovadoras y material calificado.

- **PRINCIPIOS:**

a. Responsabilidad: Cumplir con lo establecido en tiempo, calidad, servicio, etc.

b. Confianza: Brindando soluciones de calidad y buen precio priorizando siempre el servicio al cliente.

c. Respeto: Conscientes de que existe la diversidad, se tratará de la mejor manera siendo equitativos y justos.

### **3.1. Descripción del negocio (demanda insatisfecha)**

La empresa tiene por objeto satisfacer una demanda insatisfecha en lo que respecta a un mantenimiento integral y preventivo para empresas y hogares, otorgando un servicio que se caracteriza por:

- Brindar una solución puntual y específica de la avería encontrada.
- Contar con personal capacitado y formado para las distintas tipos de averías que se puedan presentar
- Otorgar una respuesta y solución en forma inmediata (máximo 24 hs)
- Dar seguridad y confiabilidad a los clientes, ya que la empresa se hace responsable del personal contratado, tanto propio como terceros ante el cliente.

Por ello se considera demanda insatisfecha los hogares y empresas salvadoreñas, específicamente en la zona de San Salvador y Usulután ya que no existe en el mercado un centro de servicios múltiple que abarque la solución, reparación y mantenimiento de las áreas mencionadas (fontanería, albañilería, electricista y línea blanca) en un mismo lugar o que tengan



disponibilidad inmediata debido a que éstos se dan por recomendación, trabajan de forma independiente y en su mayoría una profesión en específico, es decir brindan un solo servicio.

### 3.2. Descripción de los productos o servicios

**Fontanería:** Instalación, reparación y mantenimiento de sistemas de agua caliente y fría, servicios sanitarios, tuberías e impermeabilización de techos.

- Funciones principales
  - a. Leer, interpretar y crear bocetos, planos y diagramas para determinar la disposición de los sistemas de tuberías, así como los de drenaje y desechos, además de la red de suministro de agua:
    - ✓ Buscar y marcar la ubicación de las conexiones de tubos, orificios de paso y demás componentes en paredes y suelos.
  - b. Realizar diagnósticos in situ de los fallos y estimar los gastos de reparación.
  - c. Instalar, realizar mantenimiento y reparar sistemas y conexiones residenciales y comerciales , al igual que cualquier otro equipo necesario para la distribución, suministro o disposición de aguas limpias o residuales:
    - ✓ Medir, cortar y unir tuberías haciendo uso de herramientas manuales y eléctricas o máquinas.
    - ✓ Realizar orificios en muros y suelos para arreglar las tuberías según sea necesario.
    - ✓ Unir tuberías utilizando una unión principal, abrazaderas, tornillos, pernos, cemento o aplicando las técnicas de soldadura, pegado, entre otros.

- ✓ Instalar, reparar y detectar averías en equipos de aire acondicionado, así como en sistemas de vapor o de agua caliente, además de otros electrodomésticos residenciales, dispositivos de prevención de reflujo, válvulas de alivio de presión, entre otros tipos de bombas.
- ✓ Instalar y reparar sistemas de gas, agua, aire, de protección de incendios y de aguas residuales.
- Inspeccionar y probar tuberías utilizando agua y aire a presión para identificar la presencia de averías o fugas.
- Educar a los clientes sobre el cuidado y el mantenimiento adecuado de las tuberías.
- Elaborar estimaciones:
  - ✓ Analizar, recopilar, calcular y comparar información.

**Albañilería:** Construcción y remodelación de muros, pisos, techos, viviendas, cimentación.

- Funciones principales
  - a. Planificar y fijar los tiempos de gestión y las fases de la construcción y hacer seguimiento de los avances, para determinar que hayan sido realizados según el cronograma establecido:
    - ✓ Desarrollar y mantener cronogramas detallados del proyecto en el que dejen asentadas todas sus fases, incluyendo la etapa de diseño, suministro de materiales e instalación, al igual que las tareas administrativas a las que hubiere lugar.
    - ✓ Garantizar que los requerimientos del proyecto sean cumplidos y que las distintas metas sean logradas.
  - b. Mantener a los clientes satisfechos a lo largo de la ejecución del proyecto:
    - ✓ Desarrollar e implementar programas de control de calidad.

- ✓ Verificar los avances logrados y la calidad del trabajo, durante todas las fases del proyecto.
- c. Dirigir la compra de materiales y de terreno:
  - ✓ Gestionar las órdenes de compra, así como los cambios o devoluciones.
- d. Garantizar el cumplimiento de la legislación pertinente a la construcción y las medidas de seguridad a ser tomadas fuera y dentro de la obra.

**Electricidad:** Instalación de iluminación, cableado, contadores e instalaciones eléctricas.

- Funciones principales
  - a. Leer e interpretar planos, esquemas y bocetos de elementos eléctricos, diagramas de circuito y especificaciones de códigos eléctricos para determinar la disposición del cableado en edificaciones nuevas o existentes.
  - b. Ubicar e instalar una amplia gama de equipos eléctricos, a fin de garantizar una operatividad ecológicamente responsable y segura:
    - ✓ Instalar, alterar, reemplazar, reparar y mantener componentes de iluminación y equipos de control y distribución eléctrica, tales como interruptores, relés, sensores, tableros de distribución y demás componentes o artefactos eléctricos.
    - ✓ Instalar, examinar, reemplazar y/o reparar generadores, alternadores y baterías industriales de almacenamiento.
    - ✓ Entretejer y unir conductos y cables.
    - ✓ Fabricar paneles de control y realizar la revisión del cableado.
    - ✓ Conectar equipos de audio y comunicación a la electricidad, así como dispositivos de climatización y de señalización.

- c. Corregir el cableado y la conexión de los controles de la maquinaria, a los fines de evitar generar daños o condiciones potencialmente peligrosas.
- d. Realizar programas de mantenimiento preventivo y llevar un registro detallado al respecto:
  - ✓ Probar equipos y componentes eléctricos y electrónicos para verificar la continuidad de la electricidad, corriente, voltaje y resistencia haciendo uso de dispositivos de prueba como voltímetros y amperímetros para garantizar la compatibilidad y seguridad de los sistemas.
  - ✓ Brindar soluciones a cualquier problema de diseño o instalación.
  - ✓ Garantizar que las operaciones de mantenimiento eléctrico cumplan con la legislación aplicable y prácticas comerciales.
- e. Realizar estimaciones:
  - ✓ Analizar, recopilar, calcular y comparar datos.

**Línea blanca:** Reparación, mantenimiento correctivo y preventivo de refrigeradora, lavadora, secadora, aire acondicionado, cocina eléctrica.

- Funciones principales
  - a. Realizar mantenimientos y revisiones periódicas:
    - ✓ Revisar los niveles de los fluidos y ajustarlos añadiendo más producto de ser necesario.
    - ✓ Inspeccionar y reemplazar los filtros de aire, aceite, entre otros, cuando sea necesario.
    - ✓ Revisar los sistemas eléctricos de cada equipo.
  - b. Realizar reparaciones generales y específicas y reemplazar las partes averiadas:

- ✓ Una vez completado el diagnóstico, extraer las partes dañadas utilizando herramientas especializadas.
  - ✓ Seguir las instrucciones de los manuales de los distintos tipos de equipo.
  - ✓ Reemplazar y ensamblar las partes cuya reparación sea posible.
  - ✓ Solicitar el reemplazo o piezas de repuesto de aquellas partes imposibles de reparar.
  - ✓ Ensamblar y montar las nuevas piezas.
  - ✓ Probar las nuevas piezas para garantizar que estén funcionando de manera óptima.
- c. Documentar y notificar al cliente o empresa acerca de todas las reparaciones hechas en su equipo:
- ✓ Establecer un presupuesto destinado a cubrir la suma de las reparaciones.
  - ✓ Llevar el registro de las piezas reemplazadas y reparadas, incluyendo las piezas que fueron adquiridas.
  - ✓ Entregar al cliente el recibo detallado de las compras y reparaciones realizadas.
- d. Seguir las medidas y procedimientos de seguridad aplicables al realizar las reparaciones:
- ✓ Utilizar las herramientas y equipos de seguridad necesarios (lentes, guantes y trajes protectores) para evitar accidentes.
  - ✓ Cumplir con las medidas de seguridad al operar maquinaria o herramientas pesadas o peligrosas
- e. Mantener el inventario de las piezas y herramientas comúnmente utilizadas.
- f. Llevar a cabo las actividades administrativas que sean necesarias:

- ✓ Llevar el registro de las transacciones y compras realizadas, así como de los servicios prestados.

### **3.3. Estrategias a implementar**

- Estrategia de publicidad.

Crear contenido en plataformas digitales para el conocimiento y lanzamiento de nuestra marca realizando publicidad agresiva que permita llegar a un número considerable de personas.

- Estrategia de funcionamiento

Dentro de MACE se crearán herramientas o lineamientos que permitan garantizar una forma de trabajo uniforme por cada área de servicio, es decir que existirán una guía de procedimientos para atender cada problema, por ejemplo (diagnóstico, crear un grupo de indicadores que permita clasificar o determinar la situación, crear un presupuesto, crear un informe respecto al trabajo realizado y mandarlo al área pertinente).

- Estrategia de seguimiento a clientes

Luego que una persona haya solicitado nuestros servicios quedará registrada información pertinente (nombre, número telefónico, email, dirección y el tipo de servicio que requirió) a través de ella se realizarán llamadas periódicas, correos informativos sobre promociones y descuentos, crear programas de fidelización como acumulación de puntos (número de veces que ha solicitado cualquiera de nuestros servicios) o a través de membresías (acceso exclusivo a promociones).

### **3.4. Ventaja competitiva**

Se ofrecerá una membresía anual renovable para hogares y empresas que incluyen los siguientes beneficios:

## Membresía

- Precios con 10% de descuento
- Derecho a diagnóstico gratis
- Sin cargo extra de servicio a domicilio
- Garantía extendida (5 años)
- Seguimiento personalizado de servicio (llamada pertinente para saber qué le pareció el servicio, si se han presentado inconvenientes o sobre cuando se le realiza una próxima visita para evaluación)
  - Derecho a 2 mantenimiento preventivo gratis en el tiempo que dure la membresía (aplica en línea blanca, fontanería y albañilería)

Se ha identificado que existen ciertos factores críticos que como emprendimiento se deben tomar en cuenta además de diferenciarnos de la competencia.

- Personal técnico calificado: teniendo en cuenta que el servicio de mantenimiento será realizado por personal técnico, es preciso contar con un equipo técnico que cuente con una preparación académica y experiencia previa. El nivel de técnicos que se debe tener deberá ser de intermedio hacia arriba.
- Equipos y herramientas de diagnóstico: las herramientas de diagnóstico de las principales marcas de equipo son obligatorias tenerlas y se debe de asegurar que los técnicos sepan usarlas.
- Fuerza de ventas: las personas encargadas de esta labor deberán de estar en contacto constante con el cliente y hacer un trabajo intenso en redes sociales, sobre todo al principio para lograr los primeros clientes. Del mismo modo, los técnicos indirectamente serán parte

de esta fuerza ya que dependiendo de la labor que realicen y como se comporten con el cliente dependerá la repetición del servicio.

- Procesos definidos: los procesos clave deberán estar debidamente identificados y descritos, estos deberán ser conocidos por todos los involucrados.
- Capacitación de personal: se deberá contar con programas de capacitación de los procesos operativos, de seguridad, de cuidados del medio ambiente, de trato al cliente.
- Medición de satisfacción de clientes: saber cómo ven los clientes a la empresa es una preocupación que se debe tener siempre para esto se debe definir un proceso de posventa eficiente que permita saber cómo está el servicio.
- Presencia en la web y redes sociales: en un mundo cada vez más digitalizado es crítico contar con una página web y un trabajo en redes sociales constante para promocionar los servicios que se brinden.



### 3.5. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

**Tabla 2**

**Fuente:** Elaborado por equipo investigador.

*Análisis FODA*

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Amplia cobertura en la zona central y oriental del país	Desarrollo de un centro de servicio digital	Falta de disposición de los profesionales para afiliarse a nuestro centro de servicio	Continuo avance de las herramientas tecnológicas para el funcionamiento de este tipo de negocio
Diversidad de profesionales disponibles	Funcionar y adaptarse de acuerdo al segmento de mercado escogido	Falta de aceptación del mercado por ser una marca en auge o no reconocida	Un centro de servicio posicionado adquiera un nuevo enfoque y solicite el personal necesario para ello
Contacto inmediato entre el cliente y el servicio	Ampliar la zona de cobertura en todos los departamentos del país		
Costos bajos de operación y funcionamiento (todo de forma digital)	Crear convenios con empresas para llevar el control y mantenimiento de la propiedad en las diferentes áreas.		

Tarifas considerables de acuerdo a lo requerido por el cliente.

Crear convenios con diferentes edificios de vivienda para proponer el control y el mantenimiento de todos los departamentos.

## 4. PLAN ORGANIZACIONAL

### 4.1. Resumen de las Características Emprendedoras Personales del equipo (CEP's)

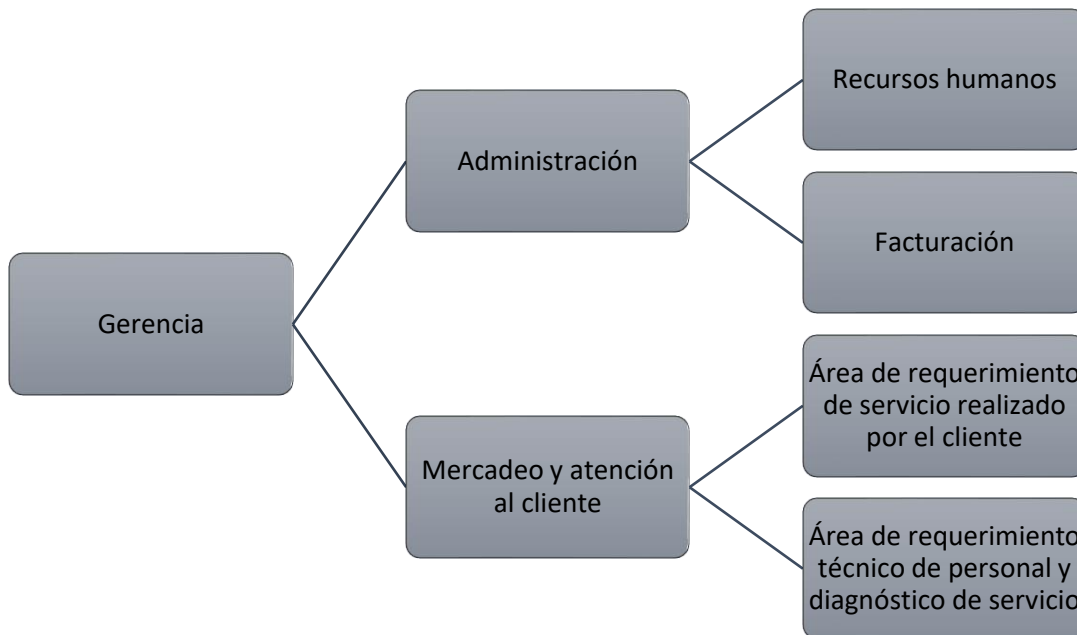
**Tabla 3**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

#### *Características emprendedoras*

N°	NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO	Búsqueda de Información	Creatividad	Toma de Decisiones	Toma de Riesgos	Motivación y Liderazgo	Redes de Apoyo	Planificación y Organización	Perseverancia	Cumplimiento de metas	Comunicación
1	HERNÁNDEZ MOLINA, LAVINIA MARGARITA	X	X	X	X					X	X
2	TORRES VASQUEZ, CECILIA MARITZA					X	X	X			X

## 4.2 Estructura organizativa de la empresa



**Figura 1.** Estructura organizativa.

**Fuente:** Elaborado por equipo investigador.

Se cuenta con una estructura horizontal debido a que es un emprendimiento por lo que se considera de riesgo contratar a personal para encargarse por cada área específica, por lo que las funciones serán compartidas entre el equipo emprendedor, siendo de la siguiente manera:

Gerencia, área de administración que incluye recursos humanos y facturación estará bajo el cargo de: Lavinia Hernández

Área de mercadeo, ventas y compras estará bajo el cargo de: Cecilia Torres.

## 4.2. Organización de gestión

Tabla 4

Fuente: Elaborado por equipo investigador.

### *Organización de gestión*

Área de gestión	Responsabilidades	Habilidades requeridas	Cantidades de personas	¿Quién lo hará?
Mercadeo	Crear y gestionar iniciativas de marketing para el servicio, se desarrolle en las redes sociales y medios de difusión accesibles a la población requerida.	-Conocimiento de marketing digital desde cero.  - Desarrollar las funciones necesarias para difundir en las redes sociales y más.	1	Cecilia Torres
Administración y finanzas	Adquirir fuentes de ingresos  Fomentar la moderación entre el profesional y el cliente.	Gestionar fuentes de ingresos para la implantación del multiservicios	1	Lavinia Hernández
Recursos Humanos	Realizar un reclutamiento de profesionales, adecuados a la exigencia de los clientes	Crear una cartera de mercado de los diferentes profesionales en cada uno con sus diferentes datos y su conocimiento requerido en cada área.	1	Lavinia Hernández

Atención al cliente	Consolidar el funcionamiento de las diferentes áreas y realizar informes al gerente	Desarrollar las diferentes capacidades de liderazgo y comunicación en las diferentes áreas	1	Cecilia Torres
---------------------	---	--	---	----------------

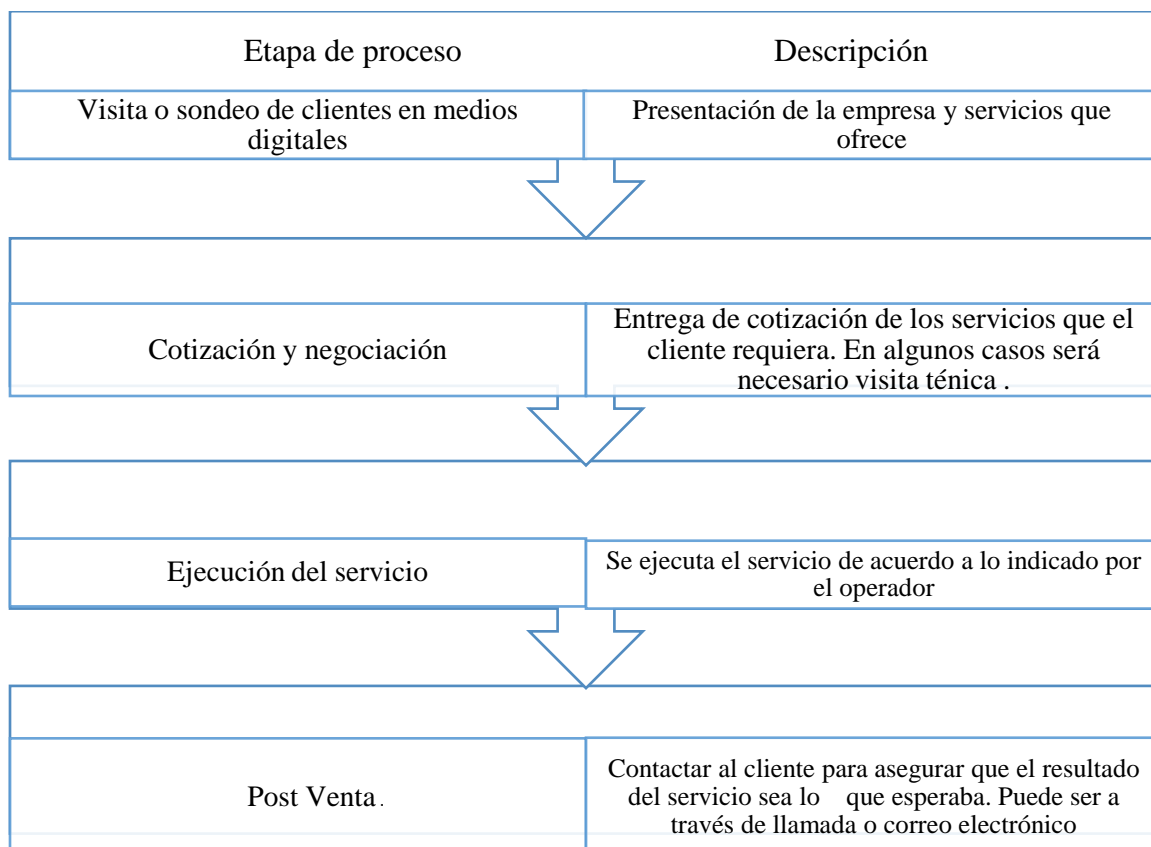
### 4.3. Proceso de Mercadeo y Ventas

1. Se realizará un análisis o sondeo de plataformas digitales para crear y tener acceso a cierto número de personas, como por ejemplo (Facebook, Instagram, Whatsapp, Telegram, Tik tok).

2. Desarrollar las plataformas digitales creando posts publicitarios informando sobre los tipos de servicio que brindamos, horario de atención, zonas de cobertura, como obtener la membresía y cuando sea necesario como se puede ser parte de nuestro equipo de trabajo.

3. Crear una base de datos sobre nuestros clientes tomando de apoyo las plataformas digitales en donde se obtendrá la información del cliente como nombre, número telefónico, seguimiento en dichas plataformas digitales (Facebook, Instagram, Telegram, Titk tok) y así garantizar que la publicidad realizada llega a ellos.

El proceso de venta se realizará de la siguiente manera:



**Figura 2. Esquema del proceso de venta en MACE**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

#### **4.4. Proceso administrativo**

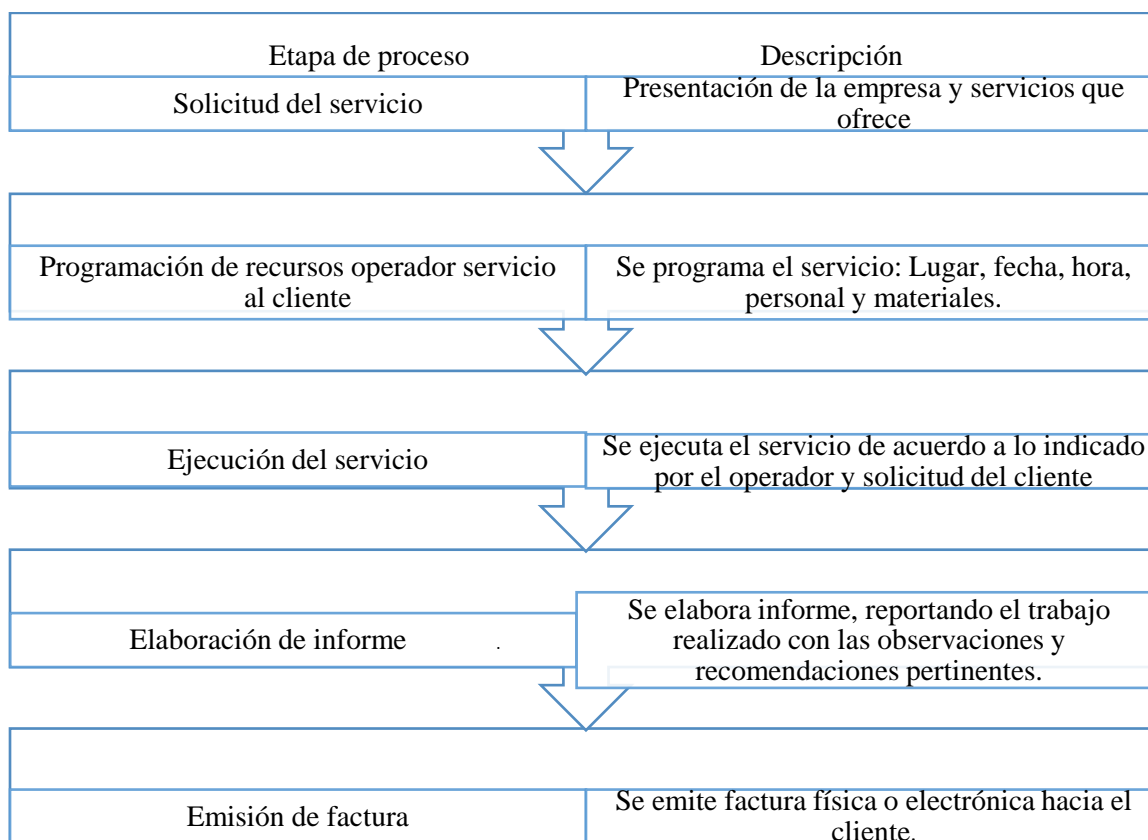
1. Recibir llamadas y tipo de reparación que necesita además del ingreso inmediato a base de datos con descripción general del servicio que el cliente requiere.
2. Contacto y verificación de disponibilidad de personal técnico para realizar el servicio requerido.
3. Visita y diagnóstico del personal técnico además de brindar la información a la gerencia de servicios para realizar presupuesto del costo de la obra.

4. En caso de realizar la obra el técnico pasa la información al área administrativa para que un supervisor de la zona verifique la calidad de trabajo y así poder brindar la garantía del trabajo.

5. Una vez se supervisa la calidad de trabajo, se deberá pasar al proceso de facturación y cobro, que se realizará por medio de factura electrónica con la garantía respectiva.

6. El encargado de servicio es el responsable además de crear la base de datos del cliente, en el que se guardará la información personal como (número telefónico y correo electrónico) además de la información del servicio que se brindó para dar seguimiento y contar con un registro posteriormente.

El proceso administrativo se realizará de la siguiente manera.



**Figura 3. Esquema del proceso administrativo en MACE**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

Consideraciones:

Dentro del proceso descrito se deberá hacer énfasis en la etapa de “programación de recursos” ya que de esto dependerá la ejecución oportuna del servicio.

Asimismo, otra etapa crítica será la de “Ejecución del Servicio” puesto que en esta etapa será el “momento de la verdad” con el cliente, y se pondrá a prueba gran parte de nuestra propuesta de valor.

No menos importante es la “elaboración del informe” ya que en este documento se dejará constancia de los trabajos realizados, se mostrará las observaciones que se encuentran en los trabajos realizados para que el cliente tome acción sobre ellas y, también, se mostrará las recomendaciones que lleven al cliente a conservar o mantener en buen estado la reparación/mantenimiento realizado.

Para cumplir con el punto anterior es importante contar con formatos amigables para los técnicos para que puedan registrar todos los trabajos. Asimismo, preparar al personal en el llenado correcto de estos formatos y de equiparlos con cámaras fotográficas para añadir imágenes a los informes que describan mejor el estado real de los equipos y los trabajos realizados.

#### **4.5. Procesos de recursos humanos**

1. Proceso de reclutamiento: Se recibirán Curriculum de técnicos, luego se estudiarán y destacarán las características y aptitudes que posee cada uno.



2. Proceso de selección: Se llamarán a entrevistas aquellos técnicos con el mejor perfil para el puesto en el que aún no se tendrá certeza de sus aptitudes y habilidades, posterior a ello se realizarán pruebas técnicas específicas por área para elegir el técnico con mayor potencial.

3. Proceso de contratación: Se notificará vía telefónica y correo electrónico el día que el técnico deberá presentarse para definir el contrato de trabajo y otros aspectos requeridos.

#### 4.6. Identificación y características de proveedores

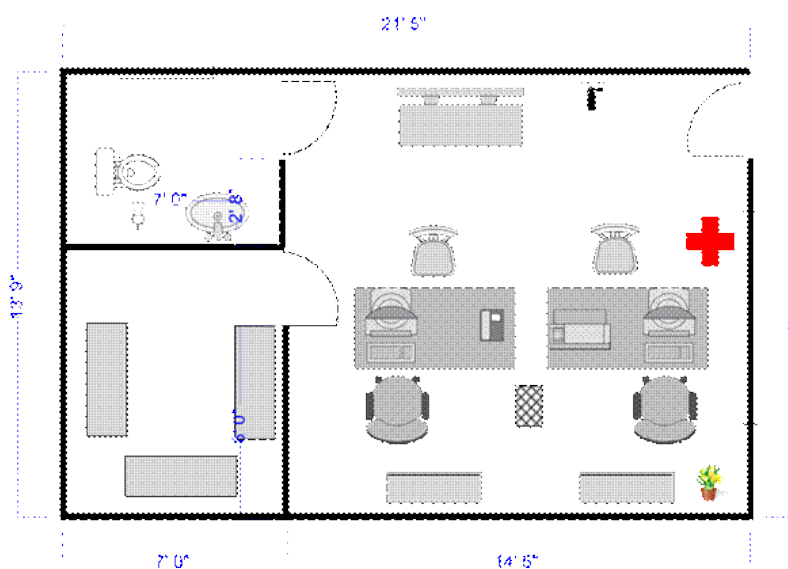
**Tabla 5**

**Fuente: Datos de las compañías proveedoras.**

##### *Características de proveedores*

Nombre del proveedor	Producto/Servicio que provee	Teléfono	Dirección	Forma de pago	Forma y plazo de entrega
Tigo El Salvador	Internet y Telefonía	7730-0000	Plaza Futura 87 Avenida Norte, San Salvador	Efectivo	Mensualidades por un año
AES El Salvador	Energía Eléctrica		C. Principal deusem, Usulután	Efectivo	Mensualidades

#### 4.7. Distribución en planta.



*Figura 4. Plano de oficina*

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

#### 4.8. Requerimientos generales de maquinaria y equipo

**Tabla 6**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

*Requerimientos de maquinaria y equipo*

Descripción	Cantidad	Inversión inicial (US\$)
Computadoras i5	2	\$400.00
Silla	3	\$150.00
Mesa	2	\$100.00
Impresora	1	\$250.00
Internet y telefonía	1	\$45.00 (conexión y equipo)

Energía Eléctrica y agua potable	1	\$60 (mensuales)
Archivo	1	\$50.00
Worpress licencia	1	\$150
Total		\$1,205

## 5. PLAN DE MERCADEO

### 5.1. Resultados de la investigación de mercado

En El Salvador existen diferentes empresas que se dedican a reparación y mantenimiento como servitotal, centro de servicios Mabe, Bendición de Dios Reparaciones, y otros, pero éstos brindan un servicio específico por área, es decir uno solo.

Como empresa de multiservicios se ha indagado que existen dos empresas con el nombre de “Yo reparo” la cual cuenta con una aplicación en la que puedes requerir el servicio que desees y la otra con el nombre de “ike” que abarca áreas de salud, educación, entre otros.

### 5.2. Análisis de situación

En el país existen diferentes servicios de mantenimiento y reparación de línea blanca, en especial en el área de San Salvador, pero su cobertura es a los lugares más céntricos y se de la empresas de electrodomésticos brinda el servicios. La implementación de multiservicios MACE se pretende llegar a los hogares y empresas que dispongan de servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento y emergencia en el departamento de San Salvador y Usulután, por medio de internet y sus redes sociales.

- **Análisis de la competencia**

**Tabla 7****Fuente: Datos de las empresas competidoras.***Análisis de la competencia*

Competencia	Descripción general
1. Yo se la reparo	APP que genera tutoriales, y brinda servicios a domicilio
2. Servitotal	Es una rama de la empresa la Curacao que brinda sus servicios a sus clientes y así como brinda sus servicios en la web, y sus servicios lo extendió a Centroamérica
3. Mabe El Salvador	Deja su línea blanca a disposición de sus servicio de venta de electrodomésticos

- **Productos o servicios a ofrecer.**

**Tabla 8****Fuente: Elaborado por equipo investigador.***Servicios a ofrecer*

Descripción	Uso o aplicación	Precio de venta
Fontanería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación de fregadero</li> <li>• Obstrucción o cambio de tuberías</li> <li>• Conexiones de agua</li> <li>• Reparación de fugas de agua</li> </ul>	Diagnostico general \$10.00 (Precio por servicio depende de obra)
Electricidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación y reparación de cables</li> <li>• Cableado</li> </ul>	Diagnostico general \$10.00

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de contadores</li> <li>• Instalaciones eléctricas como (toma corriente, focos entre otros)</li> </ul>	(Precio por servicio depende de obra)
Albañilería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación de baños</li> <li>• Colocación de piso</li> <li>• Aislamiento acústico de vivienda</li> <li>• Colocación de ventanas y puertas</li> <li>• Redistribución de áreas</li> <li>• Cambio de techo</li> <li>• Construcción de muros</li> </ul>	<p>Diagnostico general \$10.00</p> <p>(Precio por servicio depende de obra)</p>
Línea blanca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación y mantenimiento de aire acondicionado</li> <li>• Reparación de refrigeradora</li> <li>• Reparación de lavadora</li> <li>• Reparación de secadora</li> </ul>	<p>Diagnostico general \$10.00</p> <p>(Precio por servicio depende de obra)</p>

- **Mercado objetivo**

### Tabla 9

Fuente: Elaborado por equipo investigador.

#### *Mercado Objetivo*

Consumidor final	Negocio o empresa	Industria
Hombres y mujeres responsables de hogares	Restaurantes	
	Call center	Comercio

---

Despacho jurídico  
 Despacho contable  
 Oficinas administrativas

---

- **Perfil del consumidor o cliente.**

**Tabla 10**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

*Perfil de consumidor o cliente*

<b>Edad</b>	20 a 70
<b>Sexo</b>	Indiferente
<b>Estatus económico</b>	Baja-media
<b>Estudios</b>	No aplica
<b>Lugar de residencia</b>	San Salvador, y Usulután

- **Fortaleza y oportunidades de los productos y servicios**

1. Amplia cobertura en la zona central y oriental del país, desarrollo de un centro de servicio digital.
2. Contacto inmediato entre el cliente y el servicio.
3. Tarifas considerables de acuerdo a lo requerido por el cliente.
4. Ampliar la zona de cobertura en todos los departamentos del país

- **Objetivos y metas de mercadeo**

1. Captación y fidelización de clientes

2. Ser una empresa líder en el rubro a través de la experiencia del cliente con el servicio brindado.
  3. Estipular precios de acuerdo a la realidad económica de momento.
  4. Realizar publicidad agresiva a través de los canales digitales creados y así darnos a conocer a nivel oriental y central.
- **Mix de mercadeo (producto, precio, promoción y plaza)**

**Tabla 11**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

***Mix de mercadeo***

Producto	Precio
<p>Centro de servicios de reparación y mantenimiento de fontanería, electricidad, albañilería y línea banca</p>	<p>Se efectuará una valuación del servicio requerido y conforme a lo que necesite oscilará desde los \$10 en adelante.</p>
Plaza (distribución)	Promoción
<p>Estos servicios se desarrollarán en San Salvador y Usulután, en las zonas metropolitanas de ambos departamentos con la visión de tener cobertura en todo el país.</p>	<p>Otorgaremos una membresía a diferentes hogares y negocios otorgan un descuento del 10%, el diagnostico gratis, servicio a domicilio, tratando de darse a conocer en los hogares y empresas.</p>

- **Imagen Corporativa**



*Figura 5. Logo de la Empresa*

Fuente: Elaborado por equipo investigador

*Slogan: Nosotros lo reparamos*

- **Estrategia de Marketing.**

1. De segmentación. Captar la atención del cliente para que se arriesgue a contratar nuestros servicios creando anuncios publicitarios que manifiesten los beneficios de hacerlo y de esta manera llegar a las personas pertinentes, en este caso al mercado que se quiere llegar. (Jefes de hogares y empresas)

2. De posicionamiento. Manifestar por qué somos la mejor opción, en éste caso porque se nos puede contactar de forma rápida y fácil, atendemos de forma inmediata su problema (en cualquiera de nuestras áreas) además de que se puede ser parte de nuestros clientes preferenciales obteniendo una membresía en la que pueden acceder a promociones, descuentos, entre otros.

3. Seguimiento. Hacer énfasis en lo que hacemos, como lo dice nuestro slogan “nosotros lo reparamos” es decir darle a conocer al cliente lo que resolvemos por ellos,



cualquier inconveniente en cualquiera de nuestras áreas (albañilería, fontanería, electricidad, línea blanca).

- **Tácticas de mercadeo**

1. Crear canales digitales adaptables a la interacción de cliente y servicio, realizando imágenes publicitarias sobre nuestros servicios y los beneficios de contratarnos.

2. Lanzar publicidad exclusiva haciendo énfasis que pueden ser parte de nuestros clientes preferenciales al obtener una membresía con la que reciben promociones y descuentos, entre otros.

3. Agendar las publicaciones diarias que se harán en nuestros canales digitales, teniendo como mínimo 4 publicaciones al día de los diferentes áreas que ofrecemos pero además una vez contratado nuestro servicio, dar seguimiento a través de una llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico y así crear una base de clientes para crear la fidelización de éstos.

- **Ejecución y control**

1. Realizar un sondeo a cada red social creada para la empresa, además de crear un proceso de aprobación antes que se realice una publicación, es decir el contenido semanal debe ser evaluado y aprobado para su posterior publicación, esta aprobación deberá ser por el diseñador gráfico asesor junto al gerente.

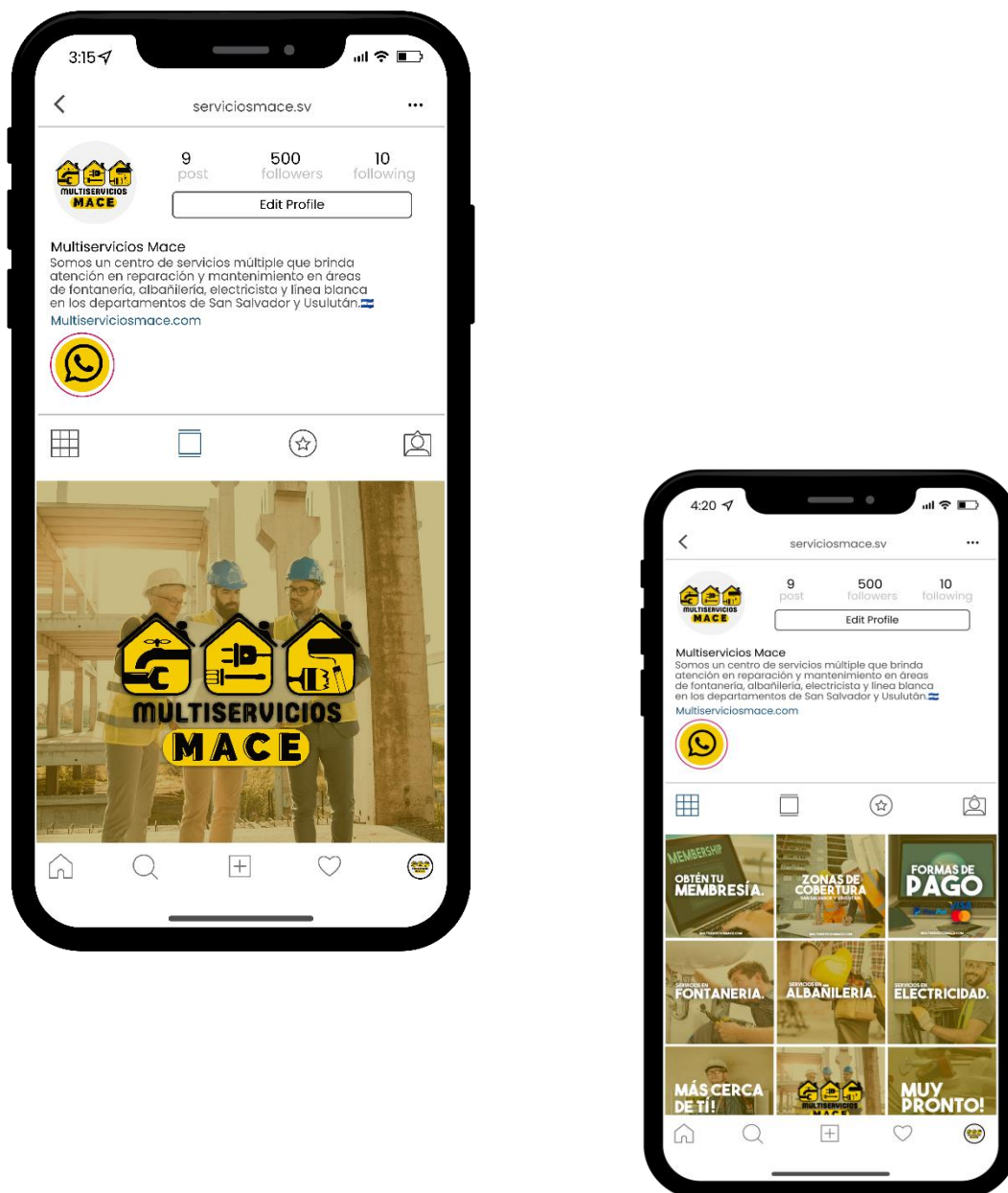
2. Diseñar de forma digital y física la tarjeta que servirá como comprobante de ser parte de los clientes preferenciales, la cual tendrá un código para hacerla válida, además de ello se creará la base de datos con estos códigos y el número de tarjetas emitidas además de crear la publicidad con exclusivos descuentos.

3. Crear una base de datos de clientes, que deberá ser actualizada cada dos meses como mínimo para corroborar el servicio brindado, la satisfacción del cliente, además de tener una pestaña de sugerencias por parte del cliente en la que se tomarán en cuenta para brindar un mejor servicio. Estas sugerencias serán informadas al gerente para que pueda tomarlas en consideración en el funcionamiento de la empresa.



*Figura 6. Sistema de negocio*

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*



**Figura 7. Página de Instagram MACE**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

Fontanería  
Albañilería  
Electricidad  
Línea Blanca

**Multiservicios MACE**  
Sitio Web

Contáctanos

Publicaciones Información Fotos Instagram Más ▾

Te Gusta Mensaje 🔍 ...

**Detalles**

📘 "Nosotros lo reparamos"  
Empresa dedicada a brindar acceso a profesionales en multiservicios sobre mantenimiento y reparación en el hogar.

👍 10 personas les gusta esto

👤 9 personas siguen esto

📍 10 personas se han registrado aquí

🌐 <http://www.multiserviciosmace.com/>

✉ Enviar mensaje

🌐 Sitio Web

**Fotos** Ver todo

Privacy · Terms · Advertising · Ad choices · Cookies · More · Facebook © 2020

**Crear Publicación**

Foto / Video Estoy Aquí Etiquetar

**Multiservicios MACE**  
30 min

Reparaciones, arreglos para tu hogar al alcance de un click. Visita nuestro sitio web: [www.multiserviciosmace.com](http://www.multiserviciosmace.com) o descarga nuestra app: MACE SV

3

2 comentarios 3 compartir

Me Gusta Comentarios Compartir

Ver comentarios Más relevantes

Comentar como...

**Figura 8. Página de Facebook MACE**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

TESTIMONIOS LO QUE HACEMOS BENEFICIOS NOSOTROS NUESTROS SOCIOS CONTACTANOS ES - REGÍSTRATE

**MACE**

# MULTISERVICIOS MACE

«Nosotros lo reparamos»

DISPONIBLE EN Google Play Disponible en App Store

### FONTANERÍA

Todo lo relacionado en reparación y mantenimiento de plomería.

ÚNETE AHORA Leer más...

### ALBAÑILERÍA

Desde construcción de estructuras pequeñas hasta repello de pared o reparaciones en pared, techo, etc.

ÚNETE AHORA Leer más...

### ELECTRICIDAD

Para todo tipo de reparación o mantenimiento sobre sistema eléctrico, en oficinas u hogar.

ÚNETE AHORA Leer más...

### LÍNEA BLANCA

Reparaciones generales y específicas, reemplazo de partes averiadas. Mantenimiento y revisiones.

ÚNETE AHORA Leer más...

## ¿POR QUÉ NOSOTROS?

Testimonios de muchos de nuestros clientes hablan sobre nuestro servicio y por qué nos eligen

«Agradezco su puntualidad, responsabilidad y amabilidad para reparar las fugas de agua y las goteras de mi techo. Totalmete los recomiendo.»

- María Elena / 42 años

«Tan facil de usar como llamar a domicilio una pizza»

Totalmente recomendable

- Gladys / 31 años

«Muy profesionales y con trabajo de calidad. Ahora ya tengo a mi profesional favorito agendado.»

La app es super facil de usar»

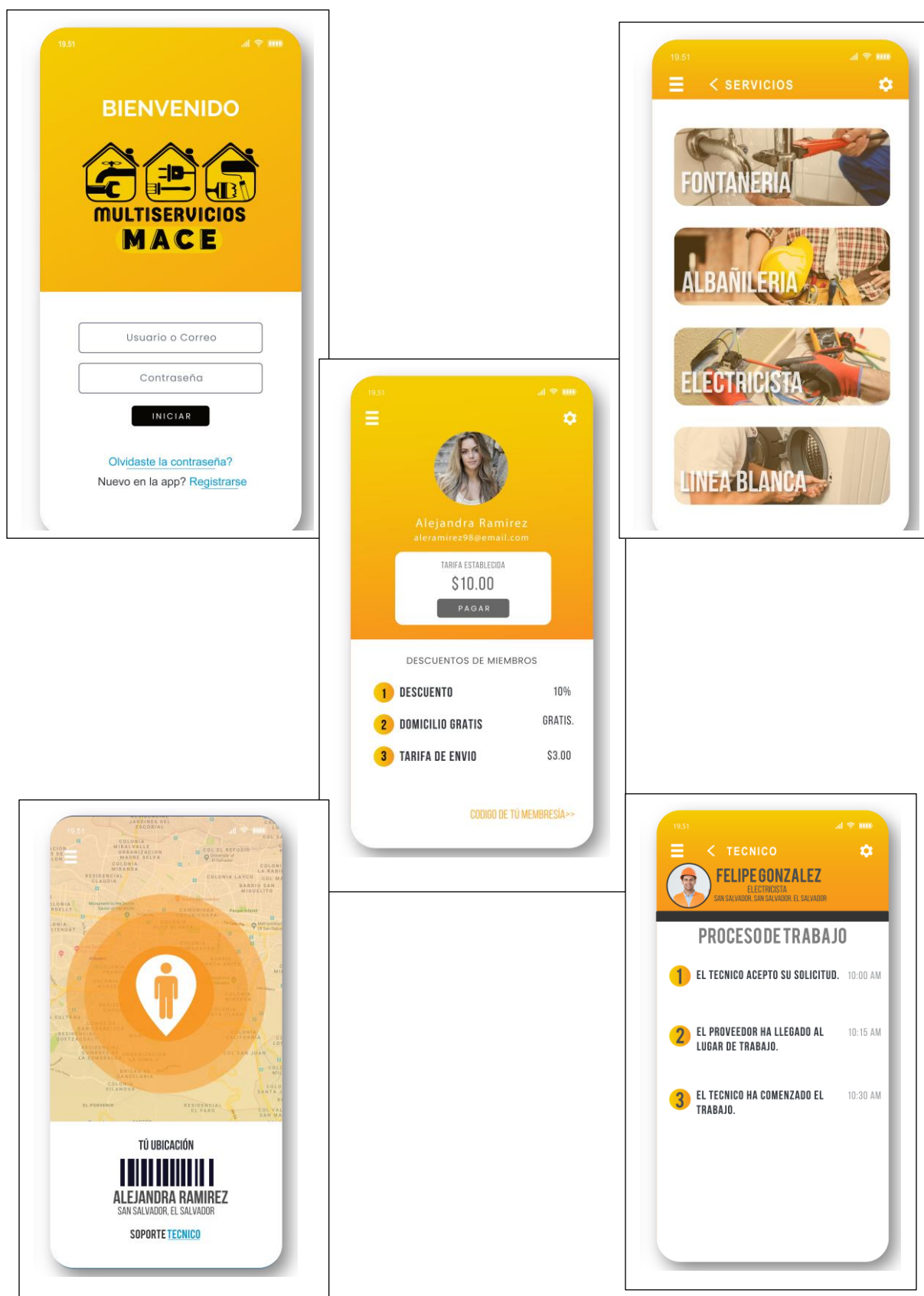
Reyna Velazquez / 47 años

La web y la app son muy faciles de usar, prefiero tener MACE APP que Facebook.

Luis Torres / 35 años

**Figura 9. Página de Web MACE**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**



**Figura 10. Aplicación MACE**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

## **6. PLAN DE VENTAS**

La administración de ventas estará bajo el cargo de Cecilia Torres, teniendo como responsabilidad además de las ventas el área de mercadeo, realizando el contenido para publicidad.

### **6.1 Ciclo de Ventas**

#### **1. Prospección**

Los potenciales clientes se identificarán a través de investigación bibliográfica y de campo sobre las personas que son jefe de hogares, así como dueños, encargados de negocios o empresas, hacer un estudio de los clientes de la competencia y porque deberían de preferir nuestros servicios. Además, se utilizará como método de recolección de datos pequeñas encuestas a través de los canales digitales creados, específicamente en Instagram ya que es una herramienta fácil de utilizar, que la mayoría de personas tiene y de pronta respuesta, para determinar los intereses del cliente.

#### **2. Contacto con los clientes**

El encargado de mercadeo y administrador de redes sociales es quien estará a cargo de hacer contacto con los potenciales clientes desde el momento en que se comience a hacer uso de los canales digitales creados.

#### **3. Reunión o Presentación**

Los encargados de realizar las llamadas o de atención al cliente deberán de realizar de 20 a 30 llamadas diarias para ofrecer nuestros servicios quienes deberán reportar la información recopilada al administrador o encargado de mercadeo.

#### **4. Manejo de objeciones**



En este caso se le preguntará al cliente si requiere o necesita de alguno de nuestros servicios si su respuesta es no, se ofrecerá ser el encargado de llevar el control semestral o se ofrecerá un mantenimiento preventivo para cada área que se pueda.

## 5. Cierre de ventas

Se ha establecido como meta brindar y ejecutar por lo menos 10 servicios diarios en cualquiera de nuestras áreas es decir (fontanería, albañilería, fontanería, electricidad y línea blanca)

**Tabla 12**

**Fuente: Elaborado por equipo investigador.**

### *Medición de servicios*

<b>Servicio</b> <b>Medición</b>	<b>Albañilería</b>	<b>Electricidad</b>	<b>Fontanería</b>	<b>Línea Blanca</b>
<b>Sencillo</b>	\$ 10.00 – 100.00	\$ 10.00 – 100.00	\$ 10.00 – 100.00	\$ 10.00 – 100.00
<b>Difícil</b>	\$101.00-300.00	\$101.00-300.00	\$101.00-300.00	\$101.00-300.00
<b>Muy Difícil</b>	\$300.00 – según dificultad	\$300.00 – según dificultad	\$300.00 – según dificultad	\$300.00 – según dificultad

## 6. Servicio post venta

Luego de haber brindado un servicio el encargado de mercadeo es quien deberá tener contacto con el cliente para verificar su satisfacción con lo que se le realizó, si este tiene sobrecarga de trabajo, será por el administrador o gerente. Además de incentivar a que solicite nuestros servicios en otra área distinta a la que se le brindó haciéndoles ver que es favorable que una sola empresa lleve el control y manejo de áreas importantes para el funcionamiento de sus actividades diarias en el caso de las empresas y en el caso de hogares para poder vivir tranquilamente.

### 6.2 Proyección de ventas

Se presenta la planificación de ventas que se generaran durante el primer año de operación de la empresa, se ha considerado la estacionalidad de acuerdo al giro de la empresa y el crecimiento previsto en la puesta en marcha.

**Tabla 13**

#### *Proyección de ventas en dólares año 1*

Producto o servicio	Valor unitario	Unidad .	Año 1 (\$)											
			Meses											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Albañilería	\$10	1	\$ 250	\$230	\$ 300	\$ 310	\$ 290	\$ 260	\$ 310	\$ 260	\$ 300	\$ 290	\$ 300	\$320
Electricidad	\$10	1	\$ 260	\$240	\$ 250	\$ 230	\$ 260	\$ 300	\$ 300	\$ 300	\$ 330	\$ 350	\$ 310	\$ 310
Fontanería	\$10	1	\$ 240	\$260	\$ 260	\$ 260	\$ 230	\$ 260	\$ 320	\$ 330	\$ 290	\$ 300	\$ 350	\$ 350
Linea blanca	\$10	1	\$ 250	\$270	\$ 230	\$ 290	\$ 280	\$ 250	\$ 290	\$ 290	\$ 310	\$ 310	\$ 330	\$ 320
<b>Total de ventas mensuales</b>			\$1,000	\$1,000	\$1,040	\$1,090	\$1,060	\$1,070	\$1,220	\$1,180	\$1,230	\$1,250	\$1,290	\$1,300
<b>Total de ventas anual</b>								\$ 13,730						

**Tabla 14*****Proyección de ventas en dólares del año 2 a 5***

Producto o servicio	Valor unitario	Unidad kilo metro litro etc										
			Año 2				Año 3				Año 4	Año 5
			Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre		
			1	2	3	4	1	2	3	4		
Albañilería	\$10	1	\$ 900	\$ 900	\$ 910	\$ 890	\$ 910	\$ 930	\$ 940	\$ 920	\$ 3,750	\$ 4,000
Electricidad	\$10	1	\$920	\$ 890	\$ 870	\$ 850	\$ 900	\$ 920	\$ 900	\$ 930	\$ 3,700	\$ 3,980
Fontanería	\$10	1	\$ 870	\$ 890	\$ 900	\$ 880	\$ 890	\$ 900	\$ 920	\$ 900	\$ 3,750	\$ 3,900
<b>Total de ventas trimestrales</b>			\$3,575.40	\$3,615.80	\$3,605.70	\$3,514.80	\$3,651.96	\$3,733.57	\$3,753.97	\$3,713.16		
<b>Total de ventas anuales</b>			<b>\$14,311.70</b>				<b>\$14,852.66</b>				<b>\$15,351.48</b>	<b>\$16,368.70</b>

**Nota.** Para la estimación de las ventas se tomó en cuenta el testimonio de un operador multiservicios, quien formó parte del equipo de la empresa “Yo reparo”. Quienes trabajan por medio de una aplicación. El operador recibe el nombre de Walter Ciriani.

## 7. PLAN FINANCIERO

### 7.1 Plan de inversión

Tabla 15

*Cuadro de inversión de equipo y herramientas*

	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Lugar de Compra
Equipos	Computadora	1	2	\$200	\$400	Personales
	Sillas	1	3	\$50	\$150	Manzur
	Mesas	1	2	\$50	\$100	Manzur
	Impresora	1	1	\$250	\$250	Wartecology
	Archivo	1	1	\$50	\$50	Wartecology
	<b>SUBTOTAL</b>				<b>\$950</b>	
Materia Prima Insumos Iniciales	Internet y telefonía	1	1	\$45	\$45	Claro
	Energía Eléctrica	1	1	1	\$50	AES
	Agua Potable	1	1	1	\$10	ANDA
	Worpress Licencia	1	1	1	\$150	Worpress.com
	<b>SUBTOTAL</b>				<b>\$255</b>	
	<b>SUBTOTAL</b>				<b>\$950</b>	
	<b>TOTAL DE: EQUIPO Y HERRAMIENTAS, MATERIALES E INSUMOS INICIALES Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN</b>				<b>\$1,205</b>	

## Plan de inversión capital de trabajo

Tabla 16

Fuente: Elaborado por equipo Investigador.

### Plan de inversión

Descripción	Cantidad (meses)	Monto gastado mensual	Gasto Total
Alquiler de local			
	12	\$100	\$1,200
<b>Servicios Básicos</b>			
Agua, Electricidad	12	\$60	\$720
Telefonía y comunicaciones	12	\$45	\$540
Útiles de oficina		\$15	\$180
<b>Salario</b>			
Empleado		\$365	\$4,380
<b>Promoción y Publicidad</b>			
Promoción y publicidad	12	\$20	\$240
		\$	\$
		\$	\$
<b>Otros</b>			
Otros	12	\$15	\$180
		\$	\$
		\$	\$
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>			<b>\$7,440</b>

### Total de la inversión.

<b>INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO</b>	
Inversión en concepto de Equipo y Herramientas, Materia prima e Insumos Iniciales y Materiales de construcción (adecuación del local) + inversión en capital de trabajo.	\$ 7,440 + 1,205
	<b>\$ 8,645</b>

## 7.2 Estructura de costos

- Costos variables unitarios

**Tabla 17****Costos variables**

Producto o Servicio	Costo Variable de Mano de Obra	Costo Fijo Unitario	Costo Total Unitario
Fontanería	\$0.26	\$1.29	\$1.55
Electricidad	\$0.26	\$1.29	\$1.55
Albañilería	\$0.26	\$1.29	\$1.55
Línea blanca	\$0.26	\$1.29	\$1.55

**Nota:** Cuadro detallado de cálculos de costeo en anexo.

- **Costos totales de un año de operación**

**Tabla 18****Costos totales de un año**

Producto o Servicio	Total de Costos Variables	Total de Costos Fijo	Costos Totales
Fontanería	\$94.90	\$470.85	\$565.75
Electricidad	\$94.90	\$470.85	\$565.75
Albañilería	\$94.90	\$470.85	\$565.75
Línea blanca	\$94.90	\$470.85	\$565.75

**Nota:** Detalle de costeo en anexo

**7.3 Flujo de efectivo****Tabla 19****Flujo de Efectivo**

<b>Flujo de efectivo proyectado para el primer mes de operaciones</b>												
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Saldo del periodo anterior												
<b>Ingresos</b>												
Ingresos por venta	\$1,000	\$1,000	\$1,040	\$1,090	\$1,060	\$1,070	\$1,220	\$1,180	\$1,230	\$1,250	\$1,290	\$1,300
Otros ingresos												
<b>Total de ingresos</b>	\$1,000	\$1,000	\$1,040	\$1,090	\$1,060	\$1,070	\$1,220	\$1,180	\$1,230	\$1,250	\$1,290	\$1,300
<b>Egresos</b>												

Egresos por gastos de operación	\$ 255	\$ 255	\$ 255	\$ 255	\$ 255	\$ 255	\$ 255	\$ 255	\$ 255	\$ 255	\$ 255	\$ 255
Egresos por gastos de mano de obra	\$ 365	\$ 365	\$ 365	\$ 365	\$ 365	\$ 365	\$ 365	\$ 365	\$ 365	\$ 365	\$ 365	\$ 365
<b>8Total de egresos</b>	\$ 620	\$ 620	\$ 620	\$ 620	\$ 620	\$ 620	\$ 620	\$ 620	\$ 620	\$ 620	\$ 620	\$ 620
Flujo de efectivo proyectado	\$380	\$380	\$420	\$470	\$440	\$450	\$600	\$560	\$610	\$630	\$670	\$680

## 7.4 Análisis de rentabilidad y punto de equilibrio

**Tabla 20**

**Fuente:** Elaborado a partir de investigación previa.

### *Análisis de rentabilidad*

<b>ANALISIS DE LA RENTABILIDAD DATOS DE UN AÑO DE OPERACIONES</b>	
	<b>PRODUCTO</b>
Producción estimada (en unidades de medida)	1373
Venta (\$)	\$13,730
Costos (Suma de costos variables y fijos totales)	(\$)8,645
<b>GANANCIA</b>	<b>\$5,085</b>
<b>RENTABILIDAD</b>	<b>0.51 %</b>

### **Punto de equilibrio en Unidades y Monto:**

<b>Productos/Servicios</b>	<b>En unidades Unidades</b>	<b>En Valor (\$)</b>
	<b>854</b>	<b>\$8,540</b>

## 7.5 Estado de resultados proyectado

**Tabla 21**

**Fuente:** Elaborado por el equipo Investigador.

### *Estado de resultados a proyección*

<b>“MULTISERVICIOS MACE” ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 EXPRESADO EN DÓLARES</b>		
	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>
Ventas	-	\$ 13,730.00
Costo de los Bienes Vendidos	-	\$ 1,771.17
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 11,958.83</b>
Salarios	\$ 365.00	\$ 4,380.00
Alquileres locales	\$ 100.00	\$ 1,200.00
Agua, gas, electricidad	\$ 60.00	\$ 720.00
Comunicaciones	\$ 45.00	\$ 540.00
Útiles de oficina	\$ 15.00	\$ 180.00
Promoción y Publicidad	\$ 20.00	\$ 240.00
Otros	-	\$ 178.49
<b>Total Gastos Generales y de Admón</b>	<b>\$ 605.00</b>	<b>\$ 7,438.49</b>
Intereses Pagados	-	-
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 4,520.34</b>

## 8. PLAN DE TRABAJO

**Tabla 22**

*Elaboración de plan de trabajo.*

<b>Número</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha fin</b>	<b>Recursos</b>
1	Creación del nombre del emprendimiento	Investigación bibliográfica	Lavinia Hernández/Cecilia Torres	1-jun	23-jun	Computadora e internet



2	Aprobación de tema sobre el emprendimiento	Mandarlo a la asesora del proyecto	Cecilia Torres	13-ago		Computadora e internet
3	Inicio de la creación del plan de negocio	Investigación bibliográfica	Lavinia Hernández / Cecilia Torres	24-ago	10-nov	Computadora, libros, internet
4	Dar a conocer el nuevo emprendimiento	Creacion de redes digitales	Lavinia Hernandez	1-dic	2-dic	Computadora e internet
5	Captar la atención del público para que indaguen que giro y cuando comenzamos a funcionar	Creacion y programacion de contenido a publicar	Cecilia Torres	2-dic	2-mar	Computadora e internet
6	Adecuar el lugar tipo oficina para realizar el trabajo desde casa	Compra de herramienta y equipo	Lavinia Hernandez	4-dic	9-dic	Efectivo
7	Recibir curriculum de personal a contratar	Realizar publicación en canales digitales	Cecilia Torres	7-ene	31-ene	Computadora e internet
8	Realizar entrevista de trabajo y pruebas tecnicas a personal	Crear una guía de preguntas y pruebas técnicas	Lavinia Hernandez	14-feb	18-feb	Investigación bibliografica
9	Proceso de captación de clientes potenciales	Investigación de mercado visita a establecimientos	Cecilia Torres y Lavinia Hernández	21-feb	1-mar	Computadora, autobus
10	Contratar personal altamente calificado	Seleccionar aquellos concursantes que sobresalieron en ambas pruebas	Lavinia Hernández	15-mar	19-mar	Análisis

11	Realización de contrato de trabajo	Contactar un abogado	Lavinia Hernández	22-mar	23-mar	Papel e impresora
9	Registro de marca	Visitar el Centro Nacional de Registro	Lavinia Hernández	16-may	16-ago	Autobús, nombre de marca
12	Afiliarnos a centros educativos enfocados en el área para crear convenios	Visitar centros educativos	Cecilia Torres	1-jun	15-jun	Propuesta de convenio
13	Empezar a brindar el servicio	Realizar y recibir llamadas	Cecilia Torres y Lavinia Hernández	1-sep		Equipo de trabajo

**Nota:** Las asignaciones se describieron a partir de lo realizado por cada integrante.

## 9. PLAN DE CONTINGENCIA

- **Medidas generales de prevención**

En caso de presentarse un problema de acuerdo a las actividades programadas en cuanto a tiempo, se ha considerado tener un margen de error en los días programados para no afectar el desarrollo de cada actividad, ya que la mayoría depende de la actividad anterior.

Informarnos mediante artículos confiables y libros sobre todo el proceso para llevar a cabo el plan de negocio, como la guía de preguntas que realizará al personal, procesos para registrar una marca, contenido publicitario, contrato de trabajo, etc.

- **Acciones preventivas**

1. Crear un calendario de actividades diarias
2. Creación de canales digitales para publicidad
3. Crear contenido publicitario con asesoría de un mercadólogo y diseñador
4. Consultar con un abogado sobre el contrato de trabajo
5. Realizar cotizaciones sobre los equipos necesarios para el funcionamiento
6. Indagar sobre la adquisición de un seguro por daños dentro del lugar de trabajo o

por inconveniente con empleados.

- **Acciones en caso de siniestro**

Si se ha adquirido el seguro, hacer las gestiones pertinentes para que éste pueda ser utilizado en el momento que se requiera.

- **Manejo de crisis**

1. Analizar todos los escenarios anteriores para identificar el motivo de la crisis.

2. Mantener la calma y una vez identificado el motivo, buscar posibles escenarios y como solventar cada uno de ellos.

3. Tratar de ver una oportunidad para mejorar el plan, idea o situación.

- **Plan de continuidad**

1. Manejo de publicidad. Si se dieran inconvenientes con los canales digitales más utilizados como (Instagram, Facebook y whatsapp) se crean perfiles en Telegram, Tik tok e incluso twitter.

2. Finanzas. Evaluar a final de cada mes qué tanto hemos crecido tomando como un indicador la aceptación de los clientes en cuanto al servicio que se brinda reflejado en el área financiera.

3. Funcionalidad. Contar con una base de datos de personal en cada área, que trabajen por día u obra en caso de que un empleado de planta tenga inconvenientes para presentarse.

- **Seguridad de los activos**

1. Control de acceso. La información importante que se vaya generando a partir del funcionamiento y antes de, únicamente deberá tener acceso el gerente y el encargado de mercadeo.

2. Acceso a la ubicación. Debido a que es un trabajo combinado (oficina y de campo) los empleados de campo deberán tener activa su ubicación real en sus teléfonos mientras realicen sus funciones para poder tener un mayor control del servicio brindado.

- **Plan de acción**

1. Creación de canales digitales

2. Programación de reuniones con el diseñador gráfico para hablar sobre el contenido a redes
3. Programar contenido para un mes como mínimo (fotografías, texto, panfletos para publicidad en diario oficial y dejar en oficinas)
4. Capacitar al personal contratado, posiblemente de forma virtual con un contenido sobre atención al cliente. (aparte de las pruebas técnicas a realizar).
5. Trabajar con agenda diaria, es decir programar los servicios que serán brindados por día y tener un plan de emergencia, por inconvenientes e imprevistos.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

Achancaray, D. y Leandro, J. (2019). *Plan de negocios de una empresa de servicios de mantenimiento de maquinaria pesada*. (Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas). Universidad de Piura. PAD-Escuela de Dirección. Lima, Perú.

CASTILLA LA MANCHA. Portal de Orientación Profesional. *Profesiones Reguladas*. Albañiles. <http://pop.jccm.es/elige/ficha/popId/1947/popAct/fichaFP/detalleCuali/EOC/7121/>

DUFFUAA, S., RAOUF, A. y DIXON, J. (2000). *Sistemas de Mantenimiento: Planeación y Control*. 1 ed. México D.F.: Limusa Wiley.

Flanagan, C. E. (2013). *Plan de negocio: empresa de servicio para el mantenimiento correctivo de unidades habitacionales*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Córdoba.

Tavares, Lourival. A. (2000) *Administración moderna de mantenimiento*. Recuperado de <https://soportec.files.wordpress.com/2010/06/administracion-moderna-de-mantenimiento.pdf>

NEUV. (s.f). *Qué hace un Electricista*. <https://neuvoo.es/neuvooPedia/es/electricista/>.

Ley del Impuesto sobre la renta. Diario oficial N° 241. (19 de diciembre 1963). Decreto #134.

## ANEXOS.

### ANEXO 1: Detalle y cálculos de costo variables unitarios y totales.

#### CÁLCULO DE COSTO DE MANO DE OBRA

PRODUCTO O SERVICIO	Descripción del Tipo de Personal	Descripción del Tipo de Salario por periodo	Número de Personas	Total Salarios Mensuales
Fontanería	Técnico	Asalariado	1	\$91.25
Electricidad	Técnico	Asalariado	1	\$91.25
Albañilería	Técnico	Asalariado	1	\$91.25
Línea blanca	Técnico	Asalariado	1	\$91.25
<b>Costo variable mano de obra</b>				<b>\$365</b>
<b>Total de producción en cantidad</b>				<b>1373</b>
<b>Costo variable mano de obra / total de producción = Costo variables unitario de mano de obra.</b>				<b>\$0.26</b>

#### TOTAL DE COSTOS VARIABLES UNITARIOS



PRODUCTO O SERVICIO	Costo unitario de mano de obra	Total costo variable unitario
Fontanería	\$0.26	\$0.26
Electricidad	\$0.26	\$0.26
Albañilería	\$0.26	\$0.26
Línea blanca	\$0.26	\$0.26

## ANEXO 2: Detalle de cálculos de costos fijos totales.

Se sugiere una estimación mensual y luego proyectarlos de manera trimestral

### COSTOS FIJOS TOTALES

DESCRIPCIÓN	VALORES MENSUALES			TOTAL VALOR TRIMESTRAL
	MES 1	MES 2	MES 3	
Alquiler	\$ 100	\$ 100	\$100	\$300
Electricidad	\$50	\$50	\$50	\$150
Agua potable	\$10	\$10	\$10	\$30
Salario	\$365	\$365	\$365	\$1,095
Comunicaciones e internet	\$45	\$45	\$45	\$135
Publicidad	\$20	\$20	\$20	\$60
Otros	\$15	\$15	\$15	\$45
Otros				
<b>Total Costos Fijos</b>	<b>\$605.00</b>	<b>\$605.00</b>	<b>\$605.00</b>	<b>\$1,815</b>
<b>Total de Producción por periodo (cantidad) (mensual / trimestral)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>304</b>
<b>Total costos fijos / total de producción = Costos fijos unitarios</b>	<b>\$6.05</b>	<b>\$6.05</b>	<b>\$5.82</b>	<b>\$17.92</b>

## ANEXO 3: Costo(s) Unitario(s)

PRODUCTO O SERVICIO	Costo de mano de obra unitario	Costo Fijo unitario	COSTO TOTAL UNITARIO
Fontanería	\$0.26	\$1.29	\$1.55
Electricidad	\$0.26	\$1.29	\$1.55
Albañilería	\$0.26	\$1.29	\$1.55
Línea blanca	\$0.26	\$1.29	\$1.55

## ANEXO 4: Cálculo del punto de equilibrio.

### Punto de equilibrio expresado en unidades (PE)

Datos:

No.	Producto o Servicio	Unidad de medida	Ventas del Primer Año	Porcentaje de Participación	Precio de Venta Unitario	Costo Variable Unitario	Margen de Contribución	Unidades de Equilibrio	Ingreso de Equilibrio
1	Albañilería	1	342	25%	\$ 10,00	\$ 1,29	\$ 8,71	213	\$2.127.27
2	Electricidad	1	344	25%	\$ 10,00	\$ 1,29	\$ 8,71	214	\$2.139.71



3	Fontanería	1	345	25%	\$ 10,00	\$ 1,29	\$ 8,71	215	\$2.145.93
4	Línea Blanca	1	342	25%	\$ 10,00	\$ 1,29	\$ 8,71	214	\$2.127.27
<b>VOLUMEN TOTAL DE VENTAS</b>			1.373	100%	<b>Margen de Contribución Combinado</b>		\$ 8,71	854	\$8,540.17

$$PE = \frac{\text{Costo fijo total (Cft)}}{\text{Precio de venta (Pvt) - Costo variable unitario (Cvu)}}$$

$$\frac{\text{Unidades Combinadas de}}{=} = \frac{\text{Total de Costos Operativos Fijos}}{\text{Margen de Contribución Combinado}} = \frac{\$ 7.438.49}{\$ 8.71} = 854.02 \text{ Unidades}$$

Punto de equilibrio en Unidades:

**Punto de equilibrio en unidades monetarias (Y):**

$$Y = \text{Precio de venta} \times \text{Punto de equilibrio en unidades}$$

Datos:

Precio de venta <b>Pvt</b>	\$10.00
Punto de equilibrio en unidades de producto <b>PE</b>	\$854

Punto de equilibrio en Unidades Monetarias:

\$8,540

## ANEXO 5: Fotografías del equipo emprendedor



### Características del Equipo emprendedor

- Resolución de conflictos
- Trabajo en equipo
- Dinámica
- Liderazgo



### Características del Equipo emprendedor

- Creatividad
- Facilidad de expresión
- Dinámica
- Manejo de canales digitales

## ANEXO 6: Cotizaciones del presupuesto

A continuación, se encuentran las cotizaciones que corresponden al presupuesto de equipo, herramientas, insumos y materiales iniciales colocados en este plan de negocios.

### Cuadro resumen de proveedores consultados:

Nombre del Proveedor	Tipo / Giro	Dirección y Teléfono	Nombre del vendedor o contacto
War technology	Ventas de computadoras y mas	Calle San Antoni Abad #1821, S.S. 7954-6321	David Vásquez
Grupo Manzur	Accesorios y suministro de computadoras	Facebook , Grupo Manzur	Kerime Manzur
Claro	Telecomunicaciones	Calle Grimaldi No. 10. Barrio el Calvario	Agencia Usulután

Grupo Anzur

Selecciona imágenes nuevas al



ESTRUCO Y TRUCO DE OFERTAS DE TODOS LOS DIAS

**\$425.00**

USADOS CLASE PREMIUM

**LENOVO THINKPAD HELIX 2 EN 1**

Pantalla TACTIL Full HD de 11.5, Procesador i5 1.80 GHZ 3a GEN, 4GB de RAM, 200 GB HDD, USB x 2, WIN10 Office y 6 meses de Garantía.

TASA CERO 3 - 6 - 12 MESES

Bankofproot CUSCATLAN

Puedes pagar en efectivo o tarjeta de crédito  
Aprovecha servicio a domicilio

Grupo Anzur



**Silla Ejecutiva**  
**\$50.00**

Grupo Anzur

**\$250**

**EPSON L3150**  
**MULTIFUNCION**

Impresora, Fotocopiadora  
Scanner y WIFI

Tinta continua de fabrica



EPSON

**\$50.00**



**ANCHO 45X60 CM**  
**ALTO 75.5 CM**

WAR TECHNOLOGY  
wartechnology2011@gmail.com