



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA VENTA DE SERVICIOS
DOMÉSTICOS EN LIMA MODERNA”**

Trabajo de investigación para optar el grado académico de:
Bachiller en Administración de Empresas

Presentado por:

Rocío Socorro Angoma Flores (0000-0002-0321-4800)

Piero Alexis Carbonell Navarrete (0000-0002-0903-5256)

Gaby Muñoz Lara (0000-0002-1880-0618)

Karla Gianella Navarrete Urquizo (0000-0002-7923-9422)

Cristhian Vicente Vera Tudela Tenorio (0000-0002-9944-9873)

Lima - Perú

2021

ANEXO 6

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE BACHILLER POR PROFESOR DEL CURSO

Fecha: 16/03/2020

El profesor del curso evaluador del trabajo de investigación de Bachiller:

MBA José Renán Yallico Madge

En el curso de:

BUSINESS PLAN

Luego de evaluar el trabajo de investigación de Bachiller titulado:

"PLAN DE NEGOCIOS PARA LA VENTA DE SERVICIOS DOMÉSTICOS EN LIMA MODERNA"

Presentada por los estudiantes:

CÓDIGO	ALUMNO
100040741	ROCIO SOCORRO ANGOMA FLORES
100039837	PIERO ALEXIS CARBONELL NAVARRETE
100038852	GABY MUÑOZ LARA
100045304	KARLA GIANELLA NAVARRETE URQUIZO
100039911	CRISTHIAN VICENTE VERA TUDELA TENORIO

Para optar al grado de Bachiller en: Administración de Empresas en la carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Luego de haber evaluado el informe final del trabajo de investigación de Bachiller, concluye en calificar a:

CÓDIGO	ALUMNO	CALIFICACION	
10004074 1	ROCIO SOCORRO ANGOMA FLORES	Aprobado (16)	Desaprobado (Nota)
10003983 7	PIERO ALEXIS CARBONELL NAVARRETE	Aprobado (17)	Desaprobado (Nota)
10003885 2	GABY MUÑOZ LARA	Aprobado (16)	Desaprobado (Nota)
10004530 4	KARLA GIANELLA NAVARRETE URQUIZO	Aprobado (16)	Desaprobado (Nota)
10003991 1	CRISTHIAN VICENTE VERA TUDELA TENORIO	Aprobado (16)	Desaprobado (Nota)

El profesor evaluador firma en señal de conformidad.

MBA JOSE RENAN YALICO MADGE

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	2
Índice de figuras	5
Índice de tablas	6
Índice de anexos	6
RESUMEN EJECUTIVO	8
ABSTRACT	9
CAPITULO I: MODELO DE NEGOCIO	10
1. Definición del Modelo de Negocio	10
1.1. Modelo Canvas	10
1.2. Propuesta de valor	11
1.3. Mapa de Empatía	12
1.4. Customer Journey Map	13
CAPITULO II: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	14
2. Análisis del macroentorno	14
2.1. Entorno político y legal	14
2.2. Entorno económico	15
2.3. Entorno social	17
2.4. Entorno tecnológico	20
2.5. Entorno ecológico	21
2.6. Entorno global	22
CAPITULO III. ESTUDIO DE MERCADO	23
1. Objetivos	23
1.1. General	23
1.2. Específicos	23
2. Metodología	23
2.1. Investigación Exploratoria	23
2.2. Investigación Concluyente	24
3. Selección de Mercado	24
3.1. Tamaño del mercado	25
3.2. Cálculo del SAM y SOM	26

3.3.	Plan de muestreo	26
3.4.	Diseño de la Muestra	27
3.5.	Tamaño de la Muestra	27
3.6.	Análisis	28
4.	Resultado de la Investigación	28
4.1.	Resultados de la investigación exploratoria	28
4.2.	Resultados de la investigación concluyente	29
5.	Estimación de la demanda	29
CAPITULO IV. PLAN DE MARKETING		31
1.	Descripción del Servicio	31
2.	Objetivos del Plan de Marketing	31
3.	Formulación de estrategia de Marketing	32
3.1.	Estrategia de segmentación	32
3.2.	Estrategia de posicionamiento	33
4.	Estrategia de la mezcla de marketing	34
4.1.	Servicio	34
4.2.	Precio	35
4.3.	Plaza (lugar y tiempo)	36
4.4.	Promoción	37
4.5.	Personas	38
4.6.	Procesos, productivo y calidad	38
5.	Cronograma de las actividades del marketing	38
6.	Presupuesto del plan de marketing	39
CAPITULO V. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO		40
1.	Análisis FODA	40
2.	MISION	40
3.	VISION	41
4.	VALORES	41
5.	Objetivos Estratégicos	41
5.1.	Objetivo General	41
5.2.	Objetivos de Rentabilidad	43
5.3.	Objetivo de Crecimiento	43

5.4. Objetivo de Supervivencia	43
6. Estrategia Competitiva	43
7. Estrategia de Crecimiento	43
CAPÍTULO VI: PLAN DE OPERACIONES	45
1. Objetivos y estrategia de operaciones	45
1.1. Objetivos	45
1.2. Estrategias	45
2. Diseño del Servicio	46
2.1. Diseño del proceso del servicio	46
2.2. Alcance del servicio	47
2.3. Actividades del proceso del servicio	47
2.4. Capacidad Operacional	48
2.4.1. Materiales y equipos	48
3. Diseño de los procesos	49
4. Protocolos y procedimientos	52
5. Diseño de instalaciones	61
6. Actividades preoperativas	63
7. Presupuesto de inversión y capital de trabajo	64
CAPITULO VII: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE RECURSOS HUMANOS	66
1. Estructura Organizacional	66
2. Objetivos de personal	67
3. Admisión de personas	67
4. Aplicación de persona	68
CAPITULO VII ASPECTOS LEGALES Y TRIBUTARIOS	84
1. Forma societaria	84
2. Actividades	85
3. Aspectos laborales	85
4. Aspecto Tributario	86
Capítulo VIII. PLAN FINANCIERO	88
1. Objetivos financieros	88
2. Presupuesto de ingreso	88
3. Presupuesto de egresos	89

4. Inversión inicial	90
5. Estructura del financiamiento	92
6. Punto de equilibrio ponderado	92
7. Flujo económico y financiero	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
1. Conclusiones	95
1.1. Conclusiones del estudio de mercado	95
1.2. Conclusiones del análisis de Operaciones	95
1.3. Conclusiones del análisis de la Evaluación Económica	95
2. Recomendaciones	95
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	99

Índice de figuras

Figuras 1 Business Canvas Model	9
Figuras 2 Propuesta de Valor TDateo Soluciones	11
Figuras 3 Mapa de Empatía	11
Figuras 4 Customer Journey Map	12
Figuras 5 Indicadores financieros del Perú versus otros países de la región	15
Figuras 6 Negocios o comercios más importantes para mantener la calidad de vida de la familia	17
Figuras 7 Productos que harán más falta si vuelven a cerrar establecimientos comerciales	18
Figuras 8 Entorno Tecnológico	19
Figuras 9 Características del proceso	20
Figuras 10 Lima Moderna 2019: Hogares según distritos	23
Figuras 11 Lima Moderna 2019: N° Hogares según segmento socioeconómico	24
Figuras 12 Tamaño del mercado	25
Figuras 13 Evolución del volumen de ventas	25
Figuras 14 Tamaño de la muestra	26
Figuras 15 Tipo de productos o servicios adquiridos por Internet	28
Figuras 16 Logo TDateo Soluciones	30
Figuras 17 Estrategia de segmentación	31
Figuras 18 Vista panorámica de la marca TDateo Soluciones	33
Figuras 19 Diseño de La Flor de Servicio de TDateo Soluciones	34
Figuras 20 Método de Fijación de Precios	35
Figuras 21 FODA TDateo Soluciones	39

Figuras 22 Mapa de Procesos de TDateo Soluciones	49
Figuras 23 Fotocheck de la organización	51
Figuras 24 Protocolo de Bioseguridad	52
Figuras 25 Proceso de venta del servicio	53
Figuras 26 Sub Proceso de Post-Venta	56
Figuras 27 Sub Proceso de Post-Venta	58
Figuras 28 Diseño de las Instalaciones	60
Figuras 29 Gantt de actividades preoperativas	63
Figuras 30 Estructura Organizacional	65
Figuras 31 Presupuesto de remuneración anual - Gerente General	76
Figuras 32 Presupuesto de remuneración anual - Marketing y Ventas ¡Error! Marcador no definido.	
Figuras 33 Presupuesto de remuneración anual - Finanzas y contabilidad	77
Figuras 34 Presupuesto de remuneración anual - Encargada de operaciones ¡Error! Marcador no definido.	
Figuras 35 Presupuesto de remuneración anual - Asistente administrativo	78
Figuras 36 Gastos de Mano de Obra - Administración	79
Figuras 37 Gastos de Mano de Obra - Marketing y Ventas	79
Figuras 38 Gastos de Mano de Obra - Técnicos	80
Figuras 39 Forma Societaria	82
Figuras 40 Presupuesto de ingreso - Gasfitería	86
Figuras 41 Presupuesto de ingreso - Electricidad	86
Figuras 42 Presupuesto de ingreso - Cerrajería	87
Figuras 43 Presupuesto de ingreso - total	87
Figuras 44 Presupuesto de egresos para estimar Impuesto a la Renta	88
Figuras 45 Costos variables y fijos	88
Figuras 46 Capital de Trabajo	89
Figuras 47 Inversión Fija	89
Figuras 48 Estructura de financiamiento	90
Figuras 49 Punto de equilibrio para la cartera de productos	91
Figuras 50 Flujo de Caja Económico	92

Índice de tablas

Tabla 1 Objetivos TDateo Soluciones	46
Tabla 2 Actividades del Proceso	47
Tabla 3 Tiempo a utilizar por servicio	48
Tabla 4 Materiales y equipos	49
Tabla 5 Factores Clave de localización	62
Tabla 6 Calificación	62
Tabla 7 Objetivos del personal	67
Tabla 8 Requerimiento de Perfiles	69

Tabla 9 Entrenamiento	77
Tabla 10 Beneficios Laborales para los colaboradores de TDateo Soluciones	86
Tabla 11 Renta Neta Anual	87

Índice de anexos

Anexo 1 Cronograma de actividades de marketing de la empresa TDateo Soluciones	97
Anexo 2 Presupuesto de marketing de la empresa TDateo Soluciones	97
Anexo 3 Guía de entrevista	98
Anexo 4 Lista de potenciales consumidores	100
Anexo 5 Dimensión de la Variable Cualitativa	100
Anexo 6 Resultado de las Entrevistas	101
Anexo 7 Prototipo de la página web	107
Anexo 8 Tipos de empresa y regímenes tributarios y laborales – Tdateo Soluciones	110

RESUMEN EJECUTIVO

Hace más de 1 año el mundo ha cambiado y Perú no fue la excepción. A causa del Covid-19, la rutina de adquisición de los consumidores cambió en el trabajo, estudio, diversión, etc. Las personas pasan mucho más tiempo en su hogar realizando un sinnúmero de actividades; ante este nuevo estilo de vida, es normal que las personas realicen compras por internet, para recibir los productos en casa. Hoy en día, la mayor parte del tiempo se pasa en casa y para sacar mayor provecho a su hogar los consumidores han repotenciado sus espacios para poder trabajar de manera más cómoda y que sus hijos puedan estudiar mejor.

A su vez los consumidores buscan recomendaciones sobre técnicos para el hogar, para mejorar sus casas o para solucionar un desperfecto de emergencia.

Por todo lo antes mencionado nace nuestra propuesta de negocio, ante la necesidad de los consumidores de encontrar personal calificado, de confianza y disponible las 24 horas del día ante una eventual emergencia. nuestra propuesta de negocio es recopilar todas estas necesidades para poder cubrir estas demandas.

TDateo Soluciones es una empresa de servicios para el hogar mediante una web, donde el cliente pueda encontrar alguna alternativa de solución a su necesidad, ya sea gasfitería, electricista, cerrajero, pintor, carpintero, técnico en computación, albañil, etc. Es importante encontrar en un solo lugar el servicio que necesita, contando con personal calificado, con altos estándares de calidad, siendo puntuales y marcando una diferencia de disponibilidad las 24 hora del día. hoy en día no se encuentra en el mercado una empresa con los diversos servicios que ofrecemos en un solo lugar.

ABSTRACT

More than 1 year ago the world has changed and Peru was no exception. Because of the Covid-19, the consumption habits of people changed in work, study, entertainment, etc. People spend more time at home doing a lot of activities; with this new lifestyle, it is common that people make purchases online to have the products delivered at home. Nowadays, most of the time is spent at home and to take full advantage of it, consumers have improved their home spaces to be able to work more comfortably and to make their children can study better.

Consumers are also looking for recommendations for home technicians to improve their homes or to solve an emergency malfunction.

For all the above mentioned, our business proposal was born in response to the need of consumers to find qualified, reliable and available personnel 24 hours a day in case of an emergency. Our business proposal is to gather all these needs to meet these demands.

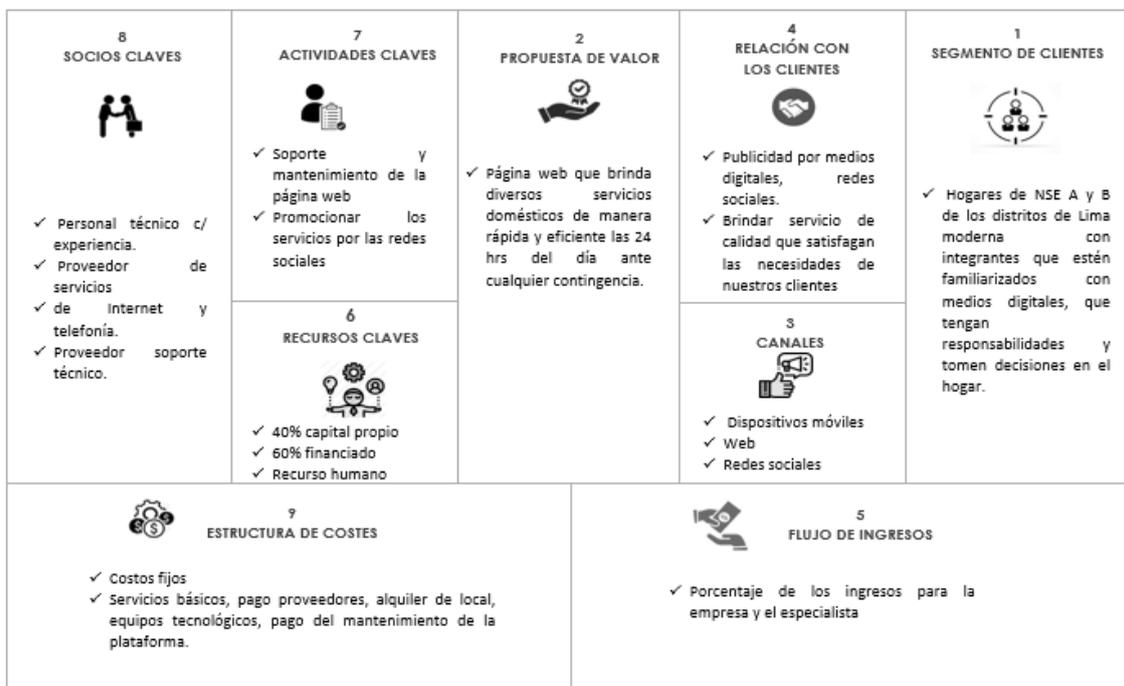
TDateo Soluciones is a home services company through a website, where the customer can find an alternative solution to their needs, whether it be plumbing, electrician, locksmith, painter, carpenter, computer technician, mason, etc. It is important to find in one place the service you need, with qualified personnel, with high quality standards, being punctual and making a difference in availability 24 hours a day. Today is not usually to find in the market a company with the various services we offer in one place.

CAPITULO I: MODELO DE NEGOCIO

1. Definición del Modelo de Negocio

1.1. Modelo Canvas

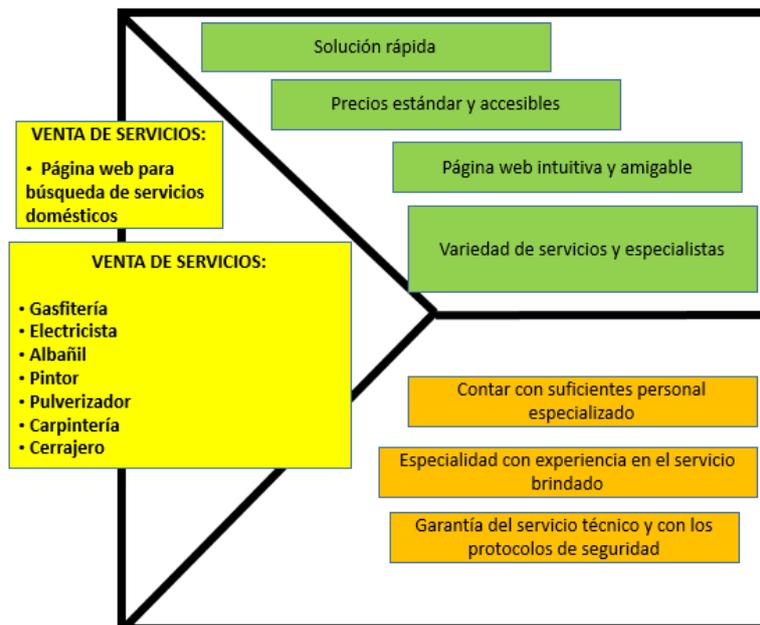
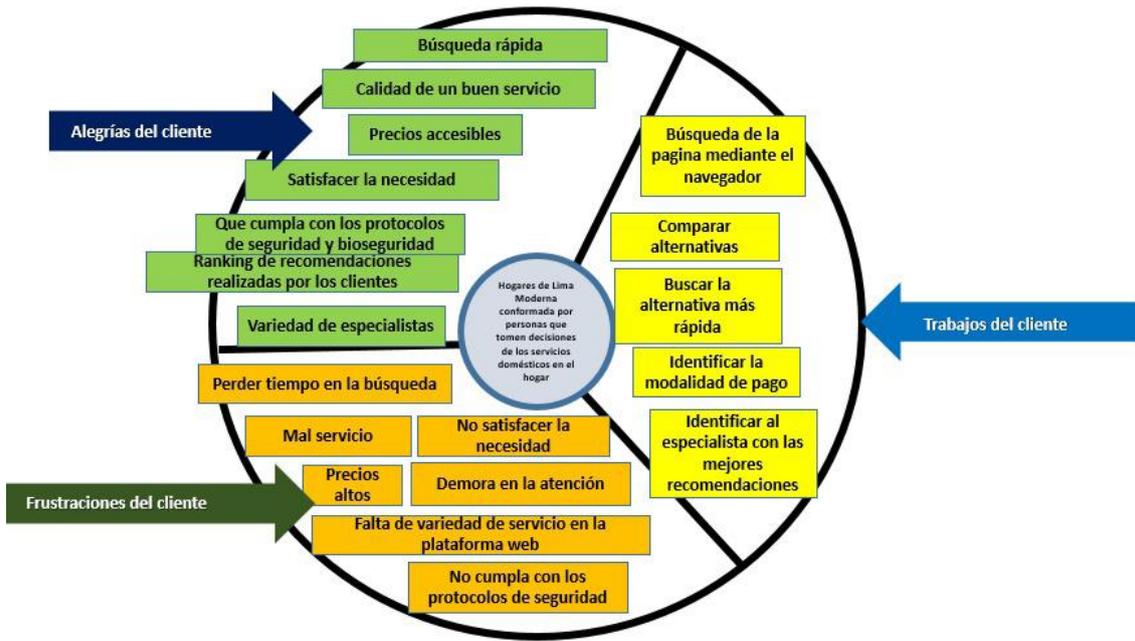
Para poder plantear nuestro modelo de negocio como TDateo Soluciones, es indispensable el poder tener la visión o el enfoque más claro considerando todos los posibles puntos para la ejecución del mismo, por ello esta herramienta ayuda a tener el panorama más claro y preciso, desde la propuesta de valor hasta la estructura de costos.

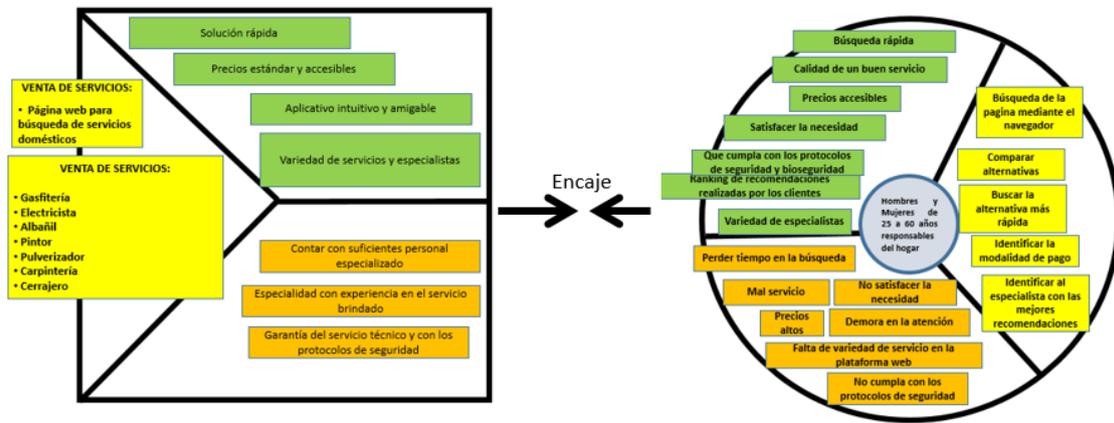


Figuras 1 Business Canvas Model

1.2. Propuesta de valor

TDateo Soluciones, es una empresa que brinda diversos servicios mediante el canal digital, ofreciendo soluciones con altos estándares de calidad las 24 horas del día ante cualquier emergencia, aun precio accesible.





Figuras 2 Propuesta de Valor TDateo Soluciones

1.3. Mapa de Empatía

El mapa de empatía expresa las emociones del cliente potencial, para brindar un servicio que cumpla con sus expectativas.



Figuras 3 Mapa de Empatía

1.4. Costumer Journey Map

Es una herramienta que nos ayuda a identificar las 6 etapas divididas en antes, durante y después del proceso de compra de nuestro servicio.

	Antes			Durante		Después
Fases	Acceder a una página web	Identificar al especialista	Identificar el precio y el medio de pago	Solucionar el problema	Realizar el pago culminando el servicio	Garantía del servio
Necesidades	necesidad de encontrar información	necesidad de encontrar un especialista	necesidad de conocer el precio y el medio de pago	necesidad de solucionar la contingencia	necesidad de pagar por el servicio	necesidad de respaldo
Actividades	Buscar en google	Ingresar al menú principal	Llenar los datos básicos	Evaluar al especialista	Pagar mediante el medio seleccionado al especialista	En caso de tener contingencias llamar a la empresa
	Seleccionar la página correcta	Buscar el especialista para la solución del problema	Buscar el mejor precio entre las diversas ofertas y el medio de pago que mejor se acomode	Supervisar que cumpla todos los protocolos		
Artefactos	Laptop / computadora	Página web Tdateo	Página web Tdateo	Intrumentos del especialista para solucionar el problema	Pos	Celular para la llamada a la empresa
Sensaciones						
Oportunidades	Buscar las mejores empresas / servicios	Encontrar el mejor especialista	Encontrar el mejor precio del mercado	Mejorar otros problemas domesticos	Encontrar ofertas en otros servicios	Solucionar el mismo problema sin costo

Figuras 4 Costumer Journey Map

CAPITULO II: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2. Análisis del macroentorno

Nuestro país es considerado en la región con una diversidad de climas, gran dimensión de territorio y gran variedad de recursos naturales. Se considera como un país emergente ya que cuenta con una importante estabilidad económica en los últimos años con un crecimiento promedio de 4.6 de su PBI durante este milenio a diciembre del 2019

Por ende, se realizará un análisis de manera detallada las distintas causas que podrían afectar de manera directa como indirecta al emprendimiento que se desea forjar, con el fin de poder tener alternativas de solución y minimizar el impacto que estas pudieran tener para con la empresa, donde analizaremos los principales factores.

2.1. Entorno político y legal

Desde hace varios meses el Perú, viene atravesando una crisis política, que con el pasar de los años y meses cada vez se ha ido agudizando más, en el último gobierno se ha contado con 4 presidentes hasta la fecha, esto no es un buen indicador para que las empresas nos vean como un país estable políticamente y a eso le sumamos la aprobación del presidente Sagasti en el último mes, donde el 67% de desaprobación, de las opiniones realizadas mediante una encuesta telefónica.

Los constantes conflictos de poderes (ejecutivo y legislativo) para la promulgación de leyes a beneficio del país.

Incertidumbre política por las próximas elecciones, ya que las empresas se retraen en las inversiones hasta no tener un gobierno estable por 5 años y más aún, quien pueda ser elegido, sea un gobierno de derecha o izquierda, todo eso suma a crear más incertidumbre

En los últimos meses se han querido aprobar ciertas leyes, que han creado conflictos sociales como el bloqueo de carreteras y el gobierno no ha sabido solucionar, creando de esa manera inestabilidad o viéndose como un gobierno débil sin liderazgo por parte de las autoridades para poder llegar a una solución pacífica

Fuente: BBC Mundo - Inestabilidad política en el Perú

2.2. Entorno económico

Producto de la pandemia que vivimos, el gobierno decretó inmovilización social por 15 días, donde las personas no podrían salir de sus hogares, esta medida a su vez frena el crecimiento económico del país, ya que muchas empresas no pueden prestar sus servicios a esto le sumamos el alto índice de desempleo en el último año, que viene atravesando el país a causa de la pandemia COVID-19.

Frente al impacto del COVID-19 en Perú fue uno de los países de la región con una respuesta contundente de paquetes de estímulos económicos que equivalen al 20 % del PBI, según indican los analistas económicos el Perú para el 2021 tendrá tasas de crecimiento mayor al 10%.

A pesar de que el gobierno lanzó programas sociales para las empresas como Reactiva Perú o diferentes tipos de bonos para los más necesitados, no se ha podido contrarrestar la disminución de la población económicamente activa, esto a su vez ha ocasionado que el dólar esté más fuerte y como consecuencia dicha moneda ha subido en los últimos meses.

A pesar de todos los puntos antes mencionados, en los últimos 20 años de bonanza económica, nos ha ayudado para poder estar mejor posicionados económicamente en relación a los países vecinos como se puede ver en el siguiente cuadro.

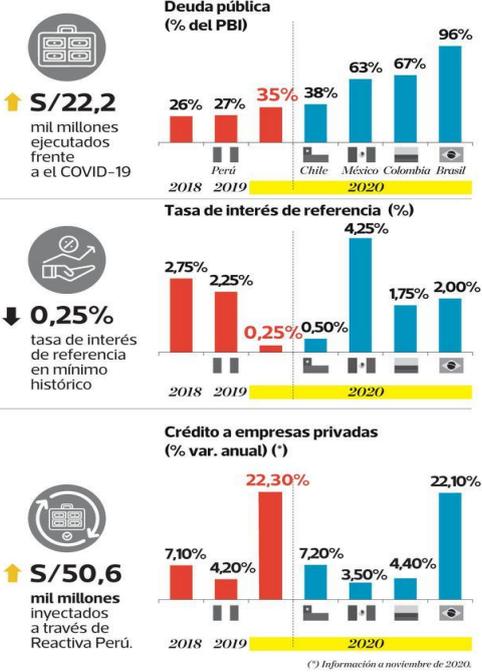
Fuente Diario El Comercio

Indicadores financieros del Perú versus otros países de la región



Principales medidas implementadas

Situación actual frente a otros países de la región (2018-2020)



CALIFICACIÓN SOBERANA EN MONEDA EXTRANJERA SEGÚN AGENCIA CALIFICADORA
(Al 26 de enero de 2021)

País / Calificadora	Moody's	S&P	Fitch
Chile	A1	A+	A-
Perú	A3	BBB+	BBB+
México	Baa1	BBB	BBB-
Colombia	Baa2	BBB-	BBB-
Brasil	Ba2	BB-	BB-

Fuentes: BCRP y Bancos Centrales de países analizados (Chile, México, Colombia y Brasil)/ MEF

Figuras 5 Indicadores financieros del Perú versus otros países de la región

2.3. Entorno social

La pandemia nos ha cambiado el estilo de vida, la inmovilización social trajo como consecuencia que las personas pasen más tiempo en su casa, donde ahora se realizan más actividades, como estudiar, hacer ejercicios, trabajo remoto, etc. Todas estas actividades trajeron como consecuencia nuevos hábitos sociales, donde las personas realizan más actividades familiares en casa. Esto es una tendencia a nivel mundial por la situación en que vivimos, en el caso de nuestro país, los hábitos de consumo también estuvieron sujetos a cambios y por ello encontramos una oportunidad de negocio en este punto, la demanda de servicios para el hogar.

El hogar toma un protagonismo primordial en los consumidores, por la importancia de calidad de vida que uno desea llevar al estar más horas en su casa, según el estudio de la encuestadora Apoyo, donde indican que las tiendas de mejoramiento del hogar están dentro de las Top 3.

¿A QUÉ TIPO DE NEGOCIOS O COMERCIOS ES MÁS IMPORTANTE TENER ACCESO PARA PODER MANTENER LA CALIDAD DE VIDA DE TU FAMILIA? (%)

Base: 724 encuestados



Fuentes: Apoyo Comunicación. Encuesta realizada en Lima y otras 10 regiones del país durante enero 2021.

Figuras 6 Negocios o comercios más importantes para mantener la calidad de vida de la familia

Esta información nos confirma el aumento de la demanda de los servicios del hogar, donde las personas desean hacer más arreglos en sus hogares para tener una mejor calidad de vida y más llevadera en tiempos de aislamiento social

En otro punto de la encuesta también se preguntó:

SEGÚN SU EXPERIENCIA EN LA CUARENTENA, ¿QUÉ PRODUCTOS TE HARÁN MÁS FALTA SI VUELVEN A CERRAR ESTOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES COMO AL INICIO DE LA PANDEMIA? (%)

Base: 724 encuestados



Fuentes: Apoyo Comunicación. Encuesta realizada en Lima y otras 10 regiones del país durante enero 2021.

Figuras 7 Productos que harán más falta si vuelven a cerrar establecimientos comerciales

Esto confirma la demanda por servicios del hogar y las necesidades que tiene las personas por la coyuntura en la cual estamos viviendo

Fuente: Diario - El Comercio

2.4. Entorno tecnológico

El 2020 es un año que marcó un hito en el uso de la tecnología, así como la demanda, los nuevos hábitos hicieron cambios drásticamente en los trabajos, clínicas, colegios, Universidades, Comercio, etc. A nivel del trabajo de opto por el trabajo a distancia, el aumento de plataformas digitales en el 2020 aumentó de 70% a 300 %. Los principales rubros que crecieron exponencial en aplicativos de E-commerce, pagos online, para compra de víveres, la telemedicina, para atender consulta de manera remota, y el teletrabajo para realizar las labores desde casa.

Esto trajo a relucir los bajos niveles de velocidad que se cuentan en los hogares con el servicio de internet, esto a raíz de que se tenía a la educación a distancia y en paralelo al trabajo remoto, esto trabajo como consecuencia la exigencia del cliente para con las empresas de telefonía. A raíz de lo comentado todas las plataformas digitales tuvieron un aumento en el 2020 y este año no será la excepción

Fuente: Portal Perú – Retail

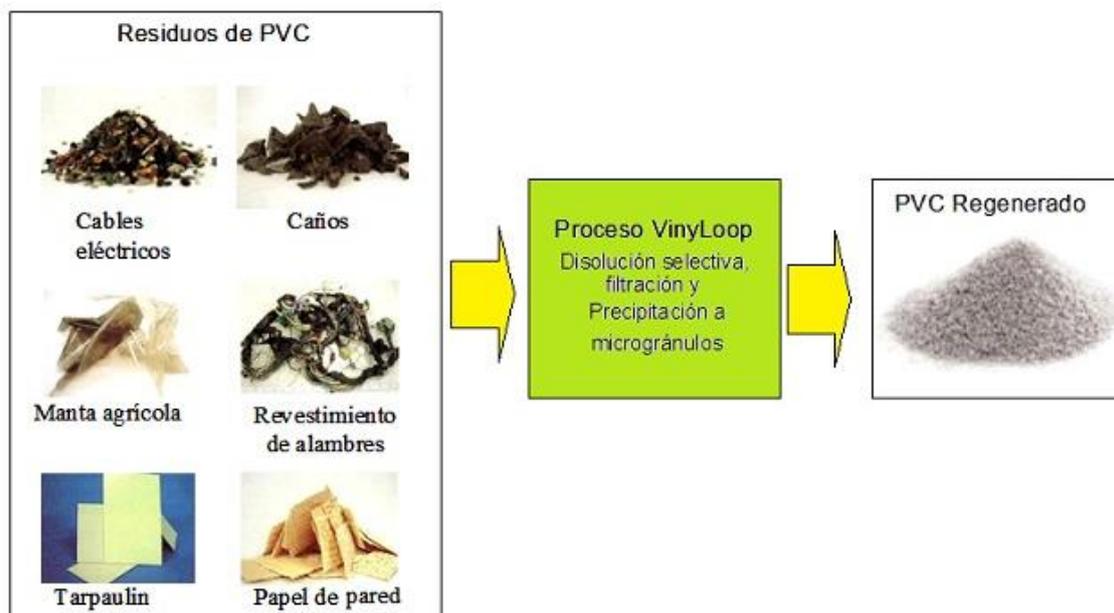


Figuras 8 Entorno Tecnológico

2.5. Entorno ecológico

Las empresas en la actualidad desarrollan 3 pilares fundamentales. El pilar ecológico o ambiental tomo fuerza en los últimos años, por ello Las organizaciones se convirtieron socialmente responsables. Los cambios se encuentran reflejados en la disminución de emisiones de carbono como el caso de chino y estados unidos. TDateo Soluciones contempla un plan de reciclaje para los productos generados en nuestros servicios.

Los productos de desechos generados por nuestros servicios producen un impacto negativo en el ambiente debido al tiempo de biodegradación. El MINAM es el ente regulador en el manejo de los residuos sólidos, por ese motivo en el año 2019 creo una guía que cumpliremos como organización. Somos una empresa que brinda un servicio de calidad socialmente responsable con el cuidado del medio ambiente, por ello cumpliremos con el plan de manejo de los residuos sólidos.



Figuras 9 Características del proceso

Fuente: portal Tecnología de los Plásticos

2.6. Entorno global

La pandemia cambió la manera de ver el mundo. Las organizaciones tuvieron que evolucionar para adaptarse. El principal cambio es el trabajo remoto por parte de los colaboradores pasando más tiempo en el hogar. El Home Office es una tendencia mundial que se aplica en todo el mundo, el Perú no es la excepción y las empresas se han dado cuenta que contribuyen en los siguientes puntos:

- Ahorro de tiempo en el traslado a las oficinas del personal
- Se vuelve más productivo trabajando desde casa
- Los colaboradores trabajan de manera más motivada y contentos
- Ahorro de costos en el espacio físico en las oficinas, así como de luz, agua, etc.

Al ser el hogar el principal lugar para el desarrollo de las actividades las personas lo adecuaron para la situación. El canal físico dejó de funcionar por unos meses, por ello el canal digital aumentó sustancialmente. Actualmente, el canal digital es el responsable de la mayoría de venta de las empresas. Debido a la problemática actual TDateo soluciones brinda un servicio mediante el canal digital de reparación de problemas técnicos del hogar como gasfitería, electricidad y cerrajería. El mundo por ello creamos un modelo de negocio que ofrece sus productos mediante una página web.

CAPITULO III. ESTUDIO DE MERCADO

1. Objetivos

1.1. General

Identificar la actitud en los potenciales consumidores, en la venta de servicios domésticos mediante una plataforma digital, de los distritos que conforman Lima moderna durante el año 2021.

1.2. Específicos

- Determinar el factor cognitivo (pensamiento y conocimiento) de la actitud de los potenciales consumidores de la plataforma digital de venta de servicios domésticos en los distritos que conforman Lima moderna durante el año 2021.
- Determinar el factor conductual (comportamiento) de la actitud de los potenciales consumidores de la plataforma digital de venta de servicios domésticos en los distritos que conforman Lima moderna durante el año 2021.
- Determinar el factor afectivo (sentimiento) de la actitud de los potenciales consumidores de la plataforma digital de venta de servicios domésticos en los distritos que conforman Lima moderna durante el año 2021.

2. Metodología

Para desarrollar el estudio de mercado del presente trabajo de investigación se emplearon dos enfoques tanto la investigación cualitativa como la investigación cuantitativa.

2.1. Investigación Exploratoria

La información recopilada de las entrevistas de profundidad nos permitirá tener un panorama más claro de nuestra idea de negocio y de las oportunidades que podemos ofrecer a nuestros potenciales clientes considerando que: “el objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de

estudios ayuda a dividir un problema en grandes y llegar a unos subproblemas, más precisos hasta en la forma de expresar las hipótesis” (Mohammad, 2005, p.89). Al ser un estudio de análisis de datos, se empleó la técnica de entrevistas de profundidad las mismas que serán aplicadas a diez potenciales clientes, el desarrollo de las entrevistas será utilizando preguntas abiertas, lo cual permitirá determinar la actitud de los potenciales consumidores de la página web, dedicado a la venta de servicios domésticos; al no encontrar antecedentes previos de estudios similares determinamos que la investigación es de carácter exploratorio.

En el anexo 06 se encuentra la lista de entrevistados.

2.2. Investigación Concluyente

Para identificar la situación actual de nuestro problema, es necesario realizar un estudio estadístico porque “es el paso del método científico que nos permite comprobar las hipótesis planteadas durante la fase anterior y, con esta información, predecir el futuro y tomar decisión con cierto grado de certeza” (Benassinni, 2001, p.75). Se empleó la técnica de la encuesta, en este caso se desarrolló de manera virtual mediante el empleo de Google, los cuales fueron enviados a nuestra muestra representativa.

3. Selección de Mercado

Para identificar cual es nuestra población objetivo se tomaron en cuenta tres criterios de segmentación según se detalla a continuación:

- a) **Segmentación geográfica:** número de hogares de los distritos de Lima moderna.

Lima moderna 2019: Hogares según distritos		
(Hogares en miles)		
N°	DISTRITOS	HOGARES
1	Barranco	1,800
2	Jesus Maria	24,300
3	La molina	41,400
4	Lince	18,600
5	Magdalena del Mar	19,800
6	Miraflores	38,400
7	Pueblo Libre	27,000
8	San Borja	35,700
9	San Isidro	21,400
10	San Miguel	47,600
11	Santiago de Surco	103,500
12	Surquillo	30,100
TOTAL DISTRITOS LIMA MODERNA		409,600

Figuras 10 Lima Moderna 2019: Hogares según distritos

Información extraída de (CPI) compañía peruana de estudios de mercados y opinión publica S.A.C.

- b) **Segmentación Demográfica.** – hogares de los niveles socioeconómicos A y B representan el 27,8% de Lima moderna.

Lima moderna 2019: N° Hogares Según Segmento Socioeconomico		
(Hogares en miles)		
N°	NSE	HOGARES
1	A y B	114,278
TOTAL HOGARES		114,278

Figuras 11 Lima Moderna 2019: N° Hogares según segmento socioeconómico

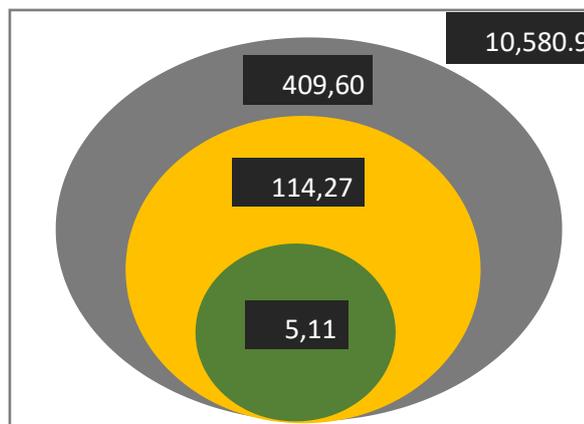
Información extraída de (CPI) compañía peruana de estudios de mercados y opinión publica S.A.C.

- c) **Segmento Conductual.** - personas que compran servicios mediante el canal digital, según estudios realizados por los alumnos de la Universidad Científica del Sur, que aplicaron la técnica de encuesta de manera virtual, mediante google. El resultado de

la encuesta nos permitió conocer que el 4.5% de los encuestados manifiestan la conducta de comprar servicios domésticos mediante el canal digital.

3.1. Tamaño del mercado

Para la determinación de nuestro tamaño de mercado consideramos tres criterios de segmentación y el análisis de la encuesta virtual realizada por los alumnos de la Universidad Científica del Sur.



Figuras 12 Tamaño del mercado

3.2. Cálculo del SAM y SOM

La empresa TDateo soluciones proyecta vender 50 servicios semanales durante el primer año teniendo un volumen de ventas de 2400 servicios (SOM). La compañía presenta una tasa de crecimiento sostenido del 12 % anual reflejado con un volumen de ventas en el quinto año de 3776 (SAM).

Evolución del volumen de ventas de la empresa							
AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5		
5.114						TAM	
						SAM	Para lograrse en el largo plazo
	2.400	2.688	3.011	3.372	3.776	SOM	Proyección de unidades vendidas

Tamaño del SAM respecto del TAM en el 5to año	2.400
Tamaño del SOM respecto del TAM en el 1er año	3.776
Tasa anual de crecimiento de las ventas	12%

Figuras 13 Evolución del volumen de ventas

3.3. Plan de muestreo

- Universo. - El universo está conformado por todos los hogares que conforman Lima Metropolitana.
- Unidad muestral. - hogares de los distritos de nivel socioeconómico A y B Lima moderna que compran servicios por internet.
- Técnica de muestreo. - para el análisis de la variable cualitativa aplicamos un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde seleccionamos a las personas que se encuentran en la muestra. Por otra parte, para el análisis de la variable cuantitativa utilizamos un muestreo probabilístico para la recolección de datos.

3.4. Diseño de la Muestra

La muestra en el presente trabajo de Investigación cuenta 358 de personas que se le aplico la técnica de entrevista de profundidad y encuesta. La técnica utilizada es de un muestreo no probabilístico por conveniencia con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

Parámetros utilizados:

z = Variable normalizada (del nivel de confianza) = 1,96

p = Probabilidad de éxito = 0,5

q = Probabilidad de fracaso = $1-p$ = 0,5

e = Margen de error = $\pm 5\%$ = 0,05

n = Muestra

3.5. Tamaño de la Muestra

Figuras 14 Tamaño de la muestra

Fuente: surveymonakey

Link: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

3.6. Análisis

El presente trabajo de investigación nos permitió conocer la actitud y el número de consumidores de servicio doméstico por internet. Los entrevistados no conocen una página específica donde se oferten diversos servicios domésticos, los sentimientos generados hacia la página son positivos generando un grado de recordación, asimismo la aplicación de la encuesta nos permitió conocer que el 4,5% de los encuestados compran servicios domésticos mediante el canal digital.

Al analizar la muestra llegamos a la conclusión que actualmente parte de la población de Lima moderna compra servicios domésticos por internet, pero no son paginas específicas de servicios domésticos, debido a que no existe una marca posicionada en el mercado digital.

4. Resultado de la Investigación

El presente trabajo de investigación nos arrojó que el 100% de las personas no conoce actualmente una página que brinde variedad de los diferentes servicios domésticos. Por consiguiente, podemos decir que existe público objetivo en el mercado, debido a que las personas presentan un sentimiento positivo ante la idea de poder contratar un servicio

mediante el canal digital, que nos brinde conexión con técnicos especialistas de forma rápida y segura; siendo un punto a favor de nuestra compañía TDateo Soluciones.

4.1. Resultados de la investigación exploratoria

La información recopilada producto de nuestras entrevistas de profundidad nos llevó a la conclusión de que la creación de la página web tiene un impacto positivo en las personas, ya que, la manera de adquirir servicios sí ha visto modificada producto de la pandemia y los canales digitales son lo más utilizados.

4.2. Resultados de la investigación concluyente

El presente trabajo de investigación nos arroja la conclusión de que existe una demanda insatisfecha. El 4.5% de la encuesta realizada por la Universidad Científica del Sur contratan servicios domésticos mediante el canal digital.

CAPITULO IV. PLAN DE MARKETING

1. Descripción del Servicio

Actualmente somos la única empresa en el mercado que ofrece diversos servicios domésticos las 24 horas del día mediante el canal digital. Contamos con una (1) oficina de trabajo donde se llevarán a cabo los procesos administrativos y marketing.

Logo de *TDateo Soluciones*



Figuras 16 Logo TDateo Soluciones

2. Objetivos del Plan de Marketing

Posterior al análisis de la matriz FODA, la empresa TDateo soluciones se planteó objetivos de marketing, los cuales nos permitirá mejorar las debilidades de la empresa y asimismo potenciar las oportunidades.

a) Corto Plazo

La estrategia a corto plazo busca generar un grado de recordación mediante las siguientes acciones:

- Publicidad mediante los canales digitales como Facebook e Instagram.
- Capacitar al personal para un trato de calidad a la hora de servicio
- Generar enlaces de las principales redes sociales con nuestra página.
- Diseñar ofertas para nuestros primeros clientes.

b) Mediano Plazo

En mediano plazo buscamos aumentar el número de canales digitales mediante:

1. **Primero.** - Diseño de un App
2. **Segundo.** - Creación del App
3. **Tercero.** - Vincular la página con el App
4. **Cuarto.** - Fomentar el uso del App como principal herramienta para adquirir el servicio.

c) Largo Plazo (5 años)

A largo plazo la empresa busca aumentar su participación de mercado al doble mediante:

1. **Primero.** - Aumentar el número de trabajadores mediante reclutamiento
2. **Segundo.** - Aumentar el rango de cobertura.

3. Formulación de estrategia de Marketing

Las estrategias de marketing buscan el posicionamiento

3.1. Estrategia de segmentación

La empresa TDateo Soluciones ha diseñado su estrategia de segmentación, en función al cliente -usuario, según se detalla en la siguiente tabla.

CLIENTE	SEGMENTACION	DESCRIPCION	CATEGORIAS
USUARIOS	GEOGRAFICO	UBICACIÓN	LIMA METROPOLITANA (Barranco, Jesus Maria, La Molina, Lince, Magdalena del Mar, Miraflores, Pueblo Libre, San Borja, San Isidro, San Miguel, Santiago del Sur y Surquillo)
	DEMOGRAFICO	NIVEL SOCIECONOMICO	A y B
	CONDUCTUAL	COMPORTAMIENTO	Hombres y Mujeres que toman decision del uso de los servicios domesticos en el hogar

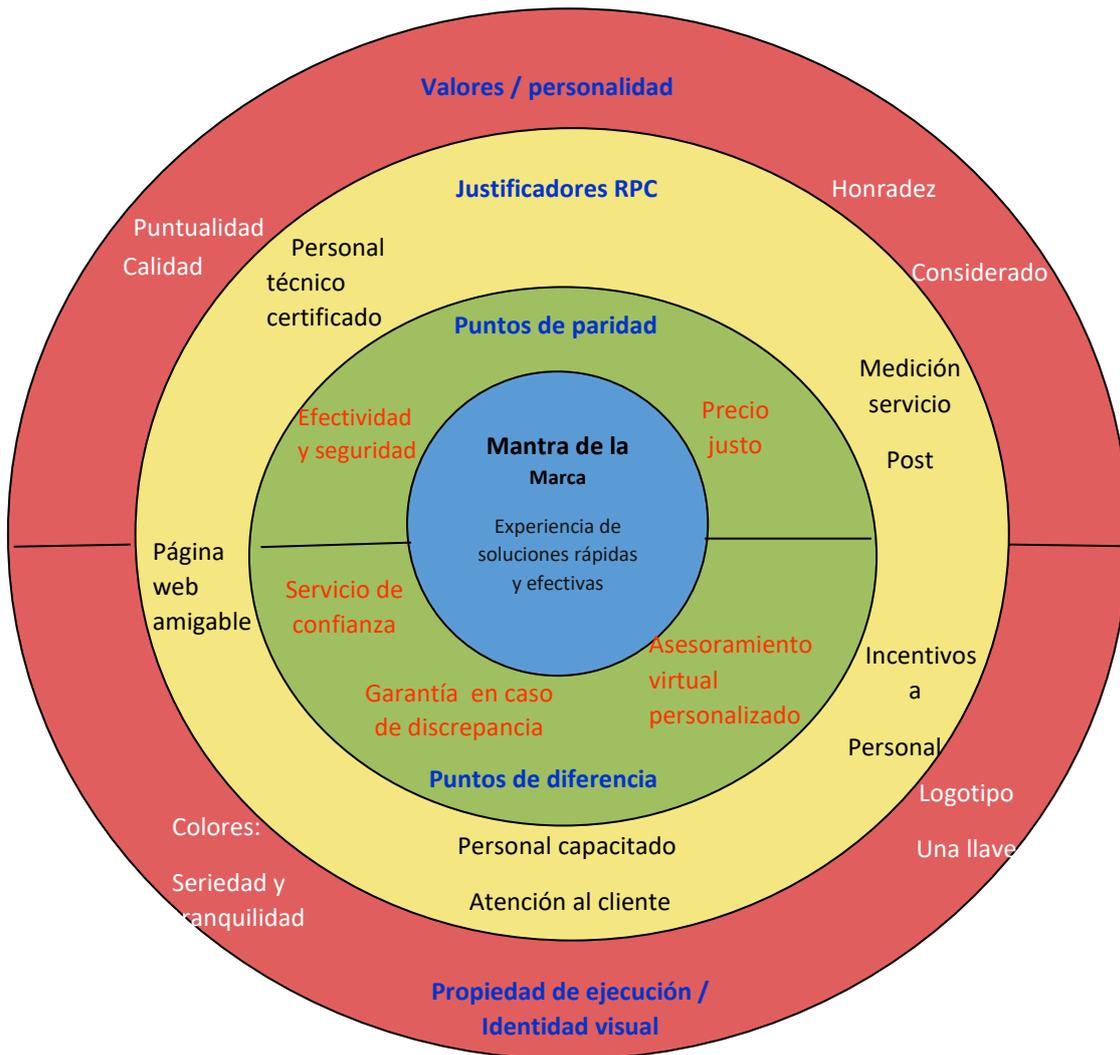
Figuras 17 Estrategia de segmentación

Fuente: Kotler y Keller 2013, Elaboración propia

La empresa TDateo Soluciones, está dirigido a hombres y mujeres que toman decisiones, en caso se presente alguna urgencia y/o planifican algún mantenimiento, reparación o mejora en el hogar. Para iniciar este negocio hemos decidido brindar nuestros servicios a los hogares que están en Lima Moderna de nivel socioeconómico A y B. Cabe señalar que uno de los proyectos a largo plazo es ampliar nuestro mercado meta, brindando nuestro servicio a otros distritos de Lima Metropolitana.

3.2. Estrategia de posicionamiento

La empresa busca posicionarse mediante el uso del canal digital, para ello diseñamos la oferta del servicio mediante una página web, la cual permitirá conectar a los potenciales clientes con nuestros técnicos especialistas. Para ello realizaremos publicidad sectorizada en redes sociales para tener acogida con nuestro público objetivo, asimismo se creó la imagen de la marca TDateo Soluciones, la cual permitirá que los clientes y consumidores tengan recuerdos en su memoria de nuestra oferta e imagen de nuestra organización. La empresa TDateo Soluciones, considera de vital importancia que nuestros clientes estén satisfechos con el servicio para ello también se realizara la medición de satisfacción mediante el servicio post venta al cliente.



Figuras 18 El Mantra de la marca TDateo Soluciones

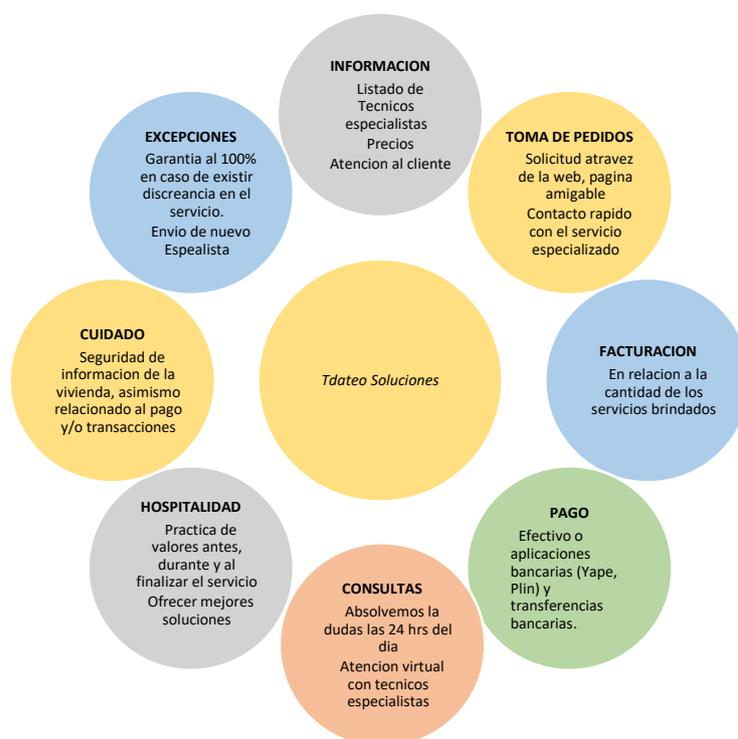
Fuente: Kotler 2013, Elaboración propia, 2020

4. Estrategia de la mezcla de marketing

4.1. Servicio

La empresa TDateo Soluciones tiene como modelo de negocio conectar a los clientes – usuarios con un especialista técnico dedicado a brindar soluciones rápidas en las especialidades de gasfitería, cerrajería y electricista, para ello deberá registrar todos sus datos y generar una cita de manera virtual mediante nuestra página web; con indicada información la empresa te contactará con el especialista técnico más próximo

de la dirección registrada, con la finalidad de dar atención a la necesidad presentada por el cliente. El servicio a realizar será cumpliendo todos los protocolos necesarios por el Covid-19, asimismo todo el desarrollo del servicio será de calidad cumpliendo todas las necesidades presentadas por el cliente. Posterior al servicio realizado se hará el servicio post venta, con la finalidad de evaluar la conformidad y/o satisfacción de nuestro cliente y de ser el caso elaborar algunas mejoras del servicio.



Figuras 19 Diseño de La Flor de Servicio de TDateo Soluciones

Fuente: Lovelock, 2009, Elaboración propia, 2020

4.2. Precio

El valor del precio está diseñado para los clientes usuarios, y es un precio fijo, la variedad del precio será por el tipo de servicio de uso doméstico elegido.

Para fijar los precios de nuestro servicio hemos considerado el método de fijación de precios considerando el valor; teniendo en cuenta que para determinar nuestro servicio hemos considerado la problemática que tienen las personas al momento de contratar

un servicio, razón por la cual creamos TDateo Soluciones con el fin de entender los deseos y satisfacer la necesidad del cliente al momento de presentar cualquier emergencia y/o planificar un mantenimiento o remodelación en el hogar, para ello se tomó en cuenta los precios del mercado, asimismo se determinó cual sería la ganancia que se busca obtener como resultado de cada servicio realizado; para ello se consideró el siguiente diagrama:

Cliente	Valor	Precio	Costo Variables	Servicio
Usuarios	112.75	120	7.25	Gasfitería
	112.75	120	7.25	Electricidad
	10.75	80	7.25	Cerrajería

Figuras 20 Método de Fijación de Precios

Elaboración propia, 2020

Asimismo, para la estrategia de fijación de precios de la empresa TDateo Soluciones se consideró el precio neutro, teniendo en cuenta que nuestro servicio es nuevo y que las personas no se arriesgarán por elegir nuestro servicio sin saber la calidad y eficacia de nuestros trabajos, del mismo modo sucederá en la mente del consumidor si colocamos un precio bajo, porque pensara que el servicio no es de garantía.

Para captar clientela la empresa ha establecido un precio de penetración que consta de un descuento en el primer servicio del 10% para todos nuestros primeros clientes; considerando que el precio del servicio tendrá un valor dependiendo la especialidad y el descuento será aplicable en todas las especialidades.

4.3. Plaza (lugar y tiempo)

El servicio de TDateo Soluciones, ofrece 5 técnicos profesionales de las diferentes especialidades que realizan 10 servicios semanales en los doce (12) distritos de Lima moderna.

Nuestra oficina se encuentra en un punto estratégico, en el distrito de Surquillo, se encuentra en el corazón de los distritos de Lima Moderna, de esa manera al encontrarnos en medio de los distritos que lo conforman la capacidad de respuesta será más rápida la atención.

- Nuestros técnicos especialistas contarán con motos propias para poder movilizarse, esto marca una diferencia en tiempo de atención para con nuestros clientes, de esta manera reducimos los tiempos de traslado de un distrito a otro sin depender del transporte público y menos riesgo de contagio para él y nuestros clientes
- Tendremos una capacidad de atención las 24 horas del día para alguna emergencia que tenga los clientes, nuestra capacidad de respuesta es dar solución de manera inmediata y esto porque nuestro personal cuenta con motos para las visitas a los clientes
- En esta primera etapa solo atenderemos distritos de Lima Moderna y después nos iremos desarrollando en los demás distritos de Lima Metropolitana

4.4. Promoción

Realizaremos distintas estrategias con el fin de dar a conocer nuestra empresa mediante nuestra pág. web, redes sociales. De esta manera posicionaremos el nombre de la empresa en la mente de los consumidores para que nos tenga presente ante la necesidad o emergencia de algún servicio doméstico y a su vez nuestra empresa se haga más conocida, la atención del servicio en la primera fase será de Lima Moderna.

- Realizaremos promociones cruzadas con cadenas de tiendas por departamento que vendan artículos para el hogar, donde podremos publicidad en nuestra web y a cambio los especialistas y clientes podrán realizar las compras con descuentos de los productos a necesitar por el servicio a reparar o remodelar

- Se realizará convenios con Entidades financieras para poder pagar con tarjeta de crédito y gozar de descuento por el pago del servicio brindado de esa manera las entidades nos hacen llegar a su base de clientes para darnos a conocer y ellos gozaran de dicho descuento.
- Realizar promoción de descuento con Entidades como Ofertop, cuponatic, etc. donde brindaremos descuentos a sus clientes, pero llegaremos a su base de clientes que no los tenemos mapeados
- Realizar promociones con empresas en programas de fidelización para que sus clientes puedan gozar de descuento como Claro Club, Club El Comercio, etc., de esta manera nos introducimos más al mercado hacemos y captamos más clientes

4.5. Personas

La empresa TDateo Soluciones, presenta diferentes estrategias para el personal que conforma la empresa, las cuales se encuentran detalladas en el capítulo VII Estructura organizacional y plan de recursos humanos.

4.6. Procesos, productivo y calidad

Para el desarrollo de los procesos, productividad y calidad de la empresa TDateo Soluciones se plantearon diferentes estrategias, las cuales se encuentran detalladas en el capítulo VI plan de operaciones.

5. Cronograma de las actividades del marketing

El desarrollo de las actividades del plan de marketing es para alcanzar los objetivos, y se describen en el anexo 01.

6. Presupuesto del plan de marketing

Para alcanzar los objetivos establecidos en el plan de marketing, la empresa TDateo

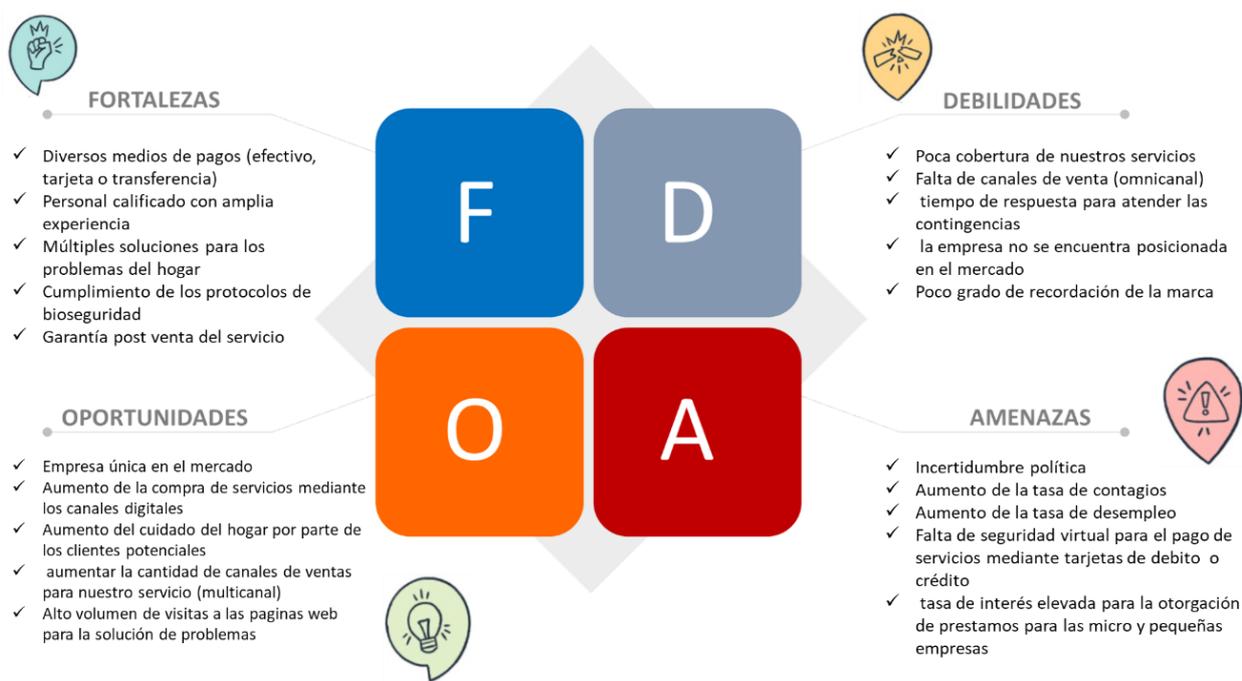
Soluciones ha considerado el presupuesto que se detalla en el anexo 02.

CAPITULO V. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

El plan estratégico de la empresa TDateo Soluciones presenta una disponibilidad de tiempo de 5 años y un presupuesto que se encontrara relacionado directamente como los flujos económico y financiero de la organización. los objetivos tantos generales como específicos son producto de un análisis de la matriz FODA. la filosofía institucional hace referencia a la misión, visión y valores de la organización.

1. Análisis FODA

Se detalla lo siguiente:



Figuras 21 FODA TDateo Soluciones

2. MISION

Somos una empresa dedicada a la solución de los problemas técnicos del hogar contando con los mejores especialistas, brindado soluciones rápidas a los principales problemas suscitados en el hogar con precios acorde a la calidad

3. VISION

Ser considerados en los próximos años como la empresa líder en la solución de los problemas técnicos del hogar que se oferta mediante el canal digital.

4. VALORES

Nuestro servicio se base en valores que ponemos en práctica diaria para generar la mejora continua contribuyendo con el desarrollo de la empresa y nuestro país.

- **Seguridad**

La seguridad en todos los trabajos que realizamos es una característica que nos identifica como empresa para con nuestros clientes, es el primer paso para una relación de servicio a largo plazo

- **Puntualidad**

Somos respetuosos de los tiempos de nuestros clientes, por eso sabemos que el tiempo vale dinero, dando un servicio de calidad en la hora programada

- **Honradez**

Contamos con los mejores especialistas del rubro, pasando por un selectivo proceso de selección de personal, que nos acredite trabajar con personas honradas y que nuestros clientes se sientan con la tranquilidad de servicio brindado

- **Confianza**

Es el inicio de una relación con nuestros clientes, donde somos transparentes en darles soluciones que sean lo mejor para el cliente a largo plazo

5. Objetivos Estratégicos

5.1. Objetivo General

Posicionar la marca TDateo Soluciones en el mercado mediante la eficiencia del servicio.

Objetivos Específicos

Financiero

- Evaluar la reducción de costos fijos
- Generar ganancias en los periodos establecidos
- Reducir el impuesto a la renta

Comercial

- Alcanzar el 90% del tamaño del mercado en los próximos 5 años.
- Aumentar el volumen de ventas
- Aumentar las relaciones corporativas
- Posicionarnos en la mente de nuestros consumidores

Ecológico

- Reducir los niveles de contaminación mediante el manejo de los residuos sólidos.
- Prevenir las fugas de agua en los hogares siendo en muchos distritos escasa
- Reducir el consumo de energía en las instalaciones de TDateo Soluciones.

Estrategias específicas

- Diseñar la página web para la venta del servicio
- Precio de penetración durante la primera compra del servicio por parte del cliente.
- Publicidad mediante el canal digital (redes sociales).
- Establecer el régimen especial para el pago de impuesto.
- Creación del lineamiento para el manejo de residuos sólidos.

5.2. Objetivos de Rentabilidad

- Mantener los ingresos superando el punto de equilibrio
- Cumplir con las principales ratios financieros
- Mantener el flujo de caja en positivo

5.3. Objetivo de Crecimiento

- Aumentar la participación en el mercado con una tasa promedio de 12%
- Aumentar el número de trabajadores en relación con el volumen de ventas
- Crecer en la variedad de servicios domésticos

5.4. Objetivo de Supervivencia

- Fidelizar a los clientes con la empresa
- Mantener la calidad del servicio
- Desarrollar una pág. Web amigable e intuitiva

6. Estrategia Competitiva

- Nuestra estrategia principal es brindar diversos servicios para el hogar mediante nuestra pág. web, dándole la facilidad a los clientes de poder contar con diversos servicios domésticos.
- Se brindará servicios que no son fáciles de conseguir ante una emergencia y servicios poco comunes de conseguir para los clientes, como cerrajero, técnico en sistemas, etc.
- Nuestros servicios contarán con horario de atención las 24 horas del día, ya que las emergencias no tienen horario.

7. Estrategia de Crecimiento

- Realizar promociones cruzadas con tiendas por departamentos para poder ganar participación de mercado

- Realizar promociones con empresas que cuenten con programas de fidelización para sus clientes de esta manera posicionamos nuestra marca en la mente de los consumidores
- Trabajar promociones con influencer para poder tener exposición con seguidores y lleguemos a más potenciales clientes

CAPÍTULO VI: PLAN DE OPERACIONES

TDateo Soluciones tiene como finalidad contactar mediante una página web a los especialistas y consumidores que requieren los servicios domésticos. La página de TDateo soluciones pretende satisfacer las necesidades de los consumidores.

1. Objetivos y estrategia de operaciones

1.1. Objetivos

Los objetivos operacionales de TDateo Soluciones tienen la finalidad lograr una empresa digital sostenible desde el pilar económico, social y ambiental.

- ✓ Aumentar la cobertura de nuestros servicios.
- ✓ Implementar un nuevo canal de venta.
- ✓ Disminuir el tiempo de respuesta en la atención de los incidentes.
- ✓ Posicionar la marca en el mercado.
- ✓ Aumentar el grado de recordación de la marca
- ✓ Brindar servicios de calidad

1.2. Estrategias

Las estrategias basadas en la operación de TDateo Soluciones tienen por finalidad lograr los objetivos planteados.

- ✓ Apertura de convocatoria para especialistas con experiencia
- ✓ Búsqueda de un especialista en el desarrollo de un aplicativo móvil
- ✓ Zonificación de los especialistas
- ✓ Desarrollo de campañas de marketing digital
- ✓ Descuentos en el primer servicio
- ✓ Publicidad en los diversos medios digitales

- ✓ Brindar 2400 servicios en el primer año

Tabla 1 Objetivos TDateo Soluciones

N°	Objetivos	Metas	Estrategias	Indicadores
1.-	Aumentar la cobertura de nuestros servicios.	- Cobertura Lima Sur	- Apertura de convocatoria para especialistas con experiencia	- N° de especialistas técnicos contratados
2.-	Implementar un nuevo canal de venta.	- Desarrollo de una aplicativo móvil (fase inicial)	- Búsqueda de un especialista en el desarrollo de un aplicativo móvil	- N° de plataformas digitales implementadas
3.-	Disminuir el tiempo de atención de los servicios.	- Disminuir en un 5% el tiempo de las atenciones.	- Zonificación de los especialistas	- Tiempo promedio de atención a los clientes
4.-	Posicionar la marca en el mercado.	- Aumentar el número de visitas en un 40%	- Desarrollo de campañas de marketing digital. - Descuentos en el primer servicio	- N° de servicios vendidos. - N° de visitas a la página web
5.-	Determinar la intención de compra	- Analizar el 100% de las visitas	- Implementación de un formulario en la página web.	N° compras / N° de visitas * 100
6.-	Brindar servicios de calidad	- Brindar 2400 servicios en el primer año	- Programar correctamente las atenciones	- N° servicios programados - N° de servicios atendidos.

2. Diseño del Servicio

2.1. Diseño del proceso del servicio

El diseño del proceso del servicio de TDateo soluciones se realizó en función de suplir las necesidades de los clientes para encontrar servicios domésticos en plataformas digitales.

El enfoque del diseño del servicio ha sido desarrollado para captar y fidelizar a los clientes producto del buen servicio brindado.

2.2. Alcance del servicio

El servicio de TDateo soluciones contempla todas las etapas desde el diagnóstico del problema hasta el servicio de post venta. En la fase inicial se brindarán 3 servicios de mayor demanda: gasfitería, electricidad y cerrajería, brindando servicios las 24 horas del día.

Cobertura del servicio: Distritos de Lima Moderna.

El alcance es completo para poder fidelizar al cliente, de esta manera buscamos alcanzar nuestro mercado meta, que será detallado en el cuadro de actividades del proceso.

2.3. Actividades del proceso del servicio

Tabla 2 Actividades del Proceso

	FASES	ACTIVIDADES
ANTES	Acceder a una página web	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buscar en google ✓ Seleccionar la página correcta
	Selección el servicio requerido	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresar al menú principal ✓ Buscar el servicio requerido
	Asignación de especialista	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buscar al especialista adecuado para la resolución del incidente.
DURANTE	Solucionar el incidente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar al especialista ✓ Supervisar que cumpla todos los protocolos
	Realizar el pago culminando del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagar mediante el medio seleccionado al especialista
DESPUÉS	Garantía del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En caso de tener contingencias llamar a la empresa

2.4. Capacidad Operacional

La capacidad de la empresa para desarrollar sus actividades depende directamente de:

- Mano de obra directa
- Mano de obra indirecta
- Materiales y equipos

La capacidad de toda empresa debe estar por encima del punto de equilibrio para obtener ganancias.

Costos fijos totales	
mano de obra directa (tecnicos)	\$ 14.675 /año
mano de obra indirecta (encargado de operaciones)	\$ 27.360 /año

La empresa cuenta con 5 técnicos especialistas para realizar los servicios de gasfitería, electricidad y cerrajería.

Cada técnico especialista realizará 10 servicios semanales llegando a un volumen anual de 2400 servicios. A continuación, se detallan los tiempos a utilizar por servicio:

Tabla 3 Tiempo a utilizar por servicio

	Tiempo a utilizar por servicio
<i>Gasfitería</i>	3 – 4 horas promedio
<i>Electricidad</i>	2 horas promedio
<i>Cerrajería</i>	1 horas promedio

2.4.1. Materiales y equipos

Los materiales y equipos son necesarios para el inicio de las actividades. Los diferenciamos de acuerdo al criterio contable del valor.

Consideramos a los equipos dentro de los activos fijos tangibles mientras que los materiales como un costo fijo.

La empresa TDateo Soluciones aplicó el criterio contable de valoración para clasificar los activos en materiales y equipos. Si el valor del activo es igual o menor a la cuarta parte de una UIT lo denominaremos materiales como es el caso de guantes, linterna de cabeza, cutter, etc.

total de materiales	S/ 5.650
total de equipos	S/ 5.495

Tabla 4 Materiales y equipos

Objeto	Precio unitario	Precio total	Clasificación contable
destornillador aislado	S/ 86,00	S/ 430,00	MATERIALES
alicate 10"	S/ 49,00	S/ 245,00	MATERIALES
alicate pelacable	S/ 65,00	S/ 325,00	MATERIALES
wincha pasacable industrial	S/ 145,00	S/ 725,00	MATERIALES
multimetro	S/ 110,00	S/ 550,00	MATERIALES
linterna de cabeza	S/ 60,00	S/ 300,00	MATERIALES
cutter	S/ 5,00	S/ 25,00	MATERIALES
soldadora	S/ 389,00	S/ 1.945,00	EQUIPO
guantes	S/ 150,00	S/ 750,00	MATERIALES
cortadores de alambre sustituibles	S/ 12,00	S/ 60,00	MATERIALES
navaja de sierra 420HC	S/ 410,00	S/ 2.050,00	EQUIPO
llave Stillson	S/ 104,00	S/ 520,00	MATERIALES
cortador de tubos PVC 42mm	S/ 28,00	S/ 140,00	MATERIALES
llave de ajuste de grifería	S/ 22,00	S/ 110,00	MATERIALES
llave para gasfitería BW-100	S/ 28,00	S/ 140,00	MATERIALES
set de alicates y llaves ajustables	S/ 69,00	S/ 345,00	MATERIALES
llave de tubo de 10"	S/ 33,00	S/ 165,00	MATERIALES
llave de tubo de 14"	S/ 50,00	S/ 250,00	MATERIALES
llave francesa	S/ 42,00	S/ 210,00	MATERIALES
llave de tubo 24"	S/ 72,00	S/ 360,00	MATERIALES
celulares	S/ 300,00	S/ 1.500,00	EQUIPO
total	S/ 2.229,00	S/ 11.145,00	

3. Diseño de los procesos

En el diseño del servicio identificamos tres principales grupos de procesos que son estratégicos, operativos y de apoyo.



Figuras 22 Mapa de Procesos de TDateo Soluciones

3.1. Procesos Estratégicos

Los Procesos Estratégicos son aquellos orientados a identificar y definir metas de la organización

✓ Análisis del macro y micro entorno

Proceso que permite identificar factores que afectan directa e indirectamente a la empresa como políticos, económicos, social, tecnológico, ecológico y legal.

✓ Análisis de los factores internos y externos

Proceso que permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la compañía. A partir, de esta identificación se diseñarán los objetivos estratégicos y específicos.

✓ Formulación de los objetivos y estrategias generales y específicas

Proceso que permite tener una idea clara de lo que va a realizar la empresa a mediano plazo.

✓ Medición del servicio

Proceso que nos permite conocer si los objetivos definidos en el planeamiento estratégico están siendo cumplidos.

3.2. Procesos Operativos

Los Procesos Operativos son aquellos que nos permiten generar nuestro servicio.

✓ **Búsqueda de proveedor**

Proceso que nos permite identificar los principales proveedores que brindan el servicio de desarrollo de una página web.

✓ **Diseño de la página web**

Proceso creativo que permitirá diseñar un sitio web intuitivo y amigable para el cliente.

✓ **Proceso de venta**

Procesos mediante el cual los clientes adquieren el servicio.

3.3. Procesos de Apoyo

Son los Procesos con actividades necesarias para el correcto cumplimiento de los procesos operativos

✓ **Mantenimiento de la página web**

Proceso mediante el cual permite el funcionamiento óptimo de la página web.

✓ **Servicio post venta**

Proceso que velará por la calidad de servicio luego de la venta realizada.

✓ **Gestión del personal**

Proceso mediante el cual se manejará de forma eficiente los recursos humanos.

✓ **Posicionamiento de la marca**

Proceso en el cual la marca tendrá un posicionamiento en la mente de los consumidores.

✓ **Facturación**

Proceso mediante el cual se registrarán los ingresos de la empresa.

4. Protocolos y procedimientos

4.1. Protocolos

La empresa TDateo soluciones cuenta con 2 protocolos para el desarrollo de sus actividades:

- ✓ Protocolo de Seguridad: Los trabajadores de la compañía TDateo soluciones cumplen con todos los requisitos necesarios como:
 - Cuentan con antecedentes penales y judiciales validados por la empresa.
 - Los trabajadores de TDateo Soluciones contarán con identificación de la empresa. (Fotocheck)
 - Los trabajadores de TDateo Soluciones tendrán acceso sólo a las áreas donde realizarán el trabajo.



Figuras 23 Fotocheck de la organización

- ✓ Protocolos de Bioseguridad: La empresa TDateo soluciones cuenta con los siguientes protocolos de bioseguridad:

- Cuentan con mameluco, mascarilla, lentes y alcohol como protocolo de prevención de contagios de Covid19.
- Pago mediante canales digitales evitando el contacto con dinero en efectivo.
- Desinfección del personal asignado al ingresar al domicilio y al culminar el servicio.
- Desinfección de los materiales y equipos antes de su uso.
- Limpieza del área ocupada en el servicio.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE

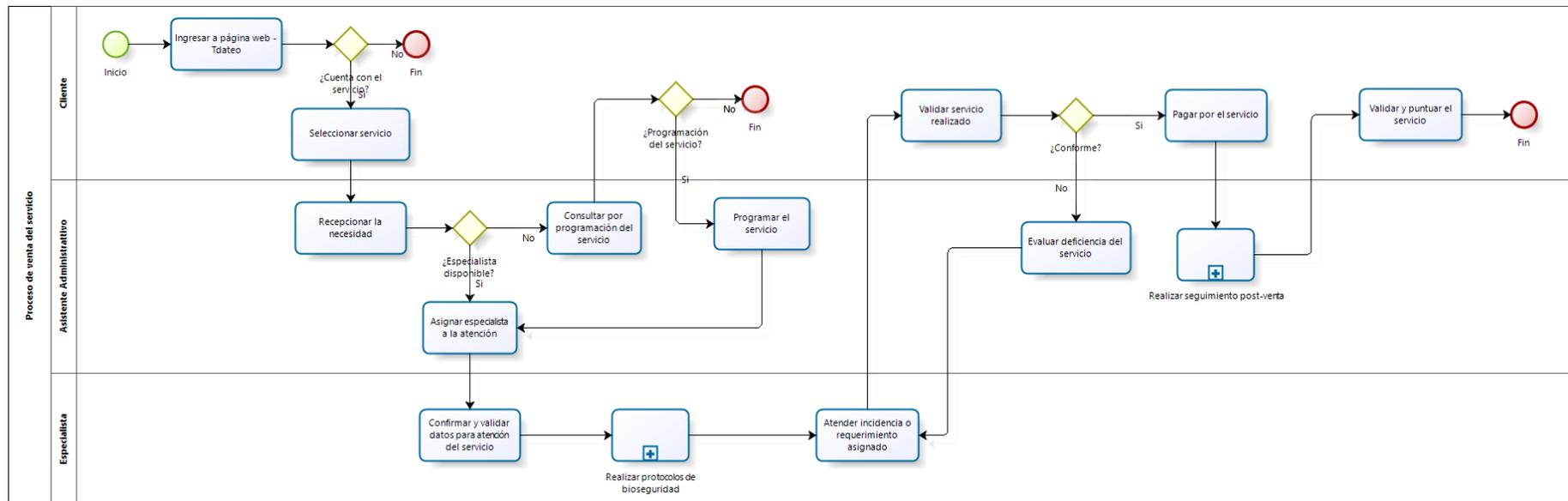


Figuras 24 Protocolo de Bioseguridad

4.2. Procedimientos

Según Gino Foppiano Rabinovich en su libro La tecnolística del proyecto, para el proceso de producción se debe describir los procesos del servicio y este se debe orientar a la indicación de los productos o recursos que intervienen en él. Además, debe ser explicado mediante diagramas de flujo como los que veremos a continuación.

● **Proceso de Venta del Servicio**

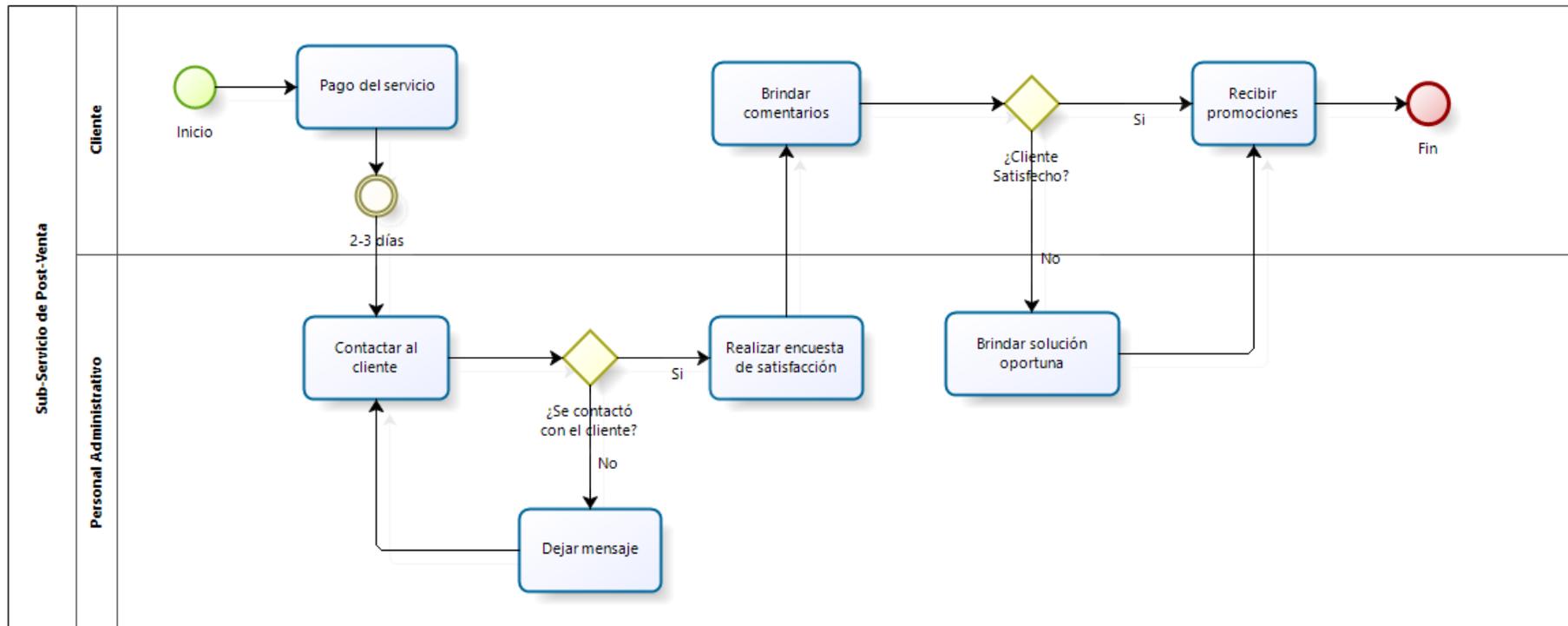


Figuras 25 Proceso de venta del servicio

Descripción del procedimiento

N°	Actividad	Descripción
1.-	Ingresar a página web – TDateo Soluciones	Los potenciales clientes deberán ingresar a la página web de TDateo Soluciones www.Tdateosoluciones.com.pe
2.-	Seleccionar servicio	Contamos con los servicios de gasfitería, electricidad y cerrajería. El cliente seleccionará el servicio que necesite.
3.-	Recepcionar la necesidad	El asistente validará los datos ingresados por el cliente y el tipo de servicio que requiere.
4.-	Asignar especialista a la atención	El asistente se encargará de la asignación del especialista disponible más cercano validando la programación de cada especialista.
5.-	Consultar por programación del servicio	De no contar con un especialista disponible se procederá a programar el servicio previa coordinación con el cliente.
6.-	Programar el servicio	Se programa el servicio con los datos del cliente en el horario disponible de acuerdo al cronograma de cada especialista.
7.-	Asignar especialista a la atención	Si se cuenta con un especialista disponible se programa la atención inmediata.
8.-	Confirmar y validar datos para atención del servicio	El técnico especialista validará los datos para proceder con la atención del servicio.

● **Sub Proceso de Post-Venta**

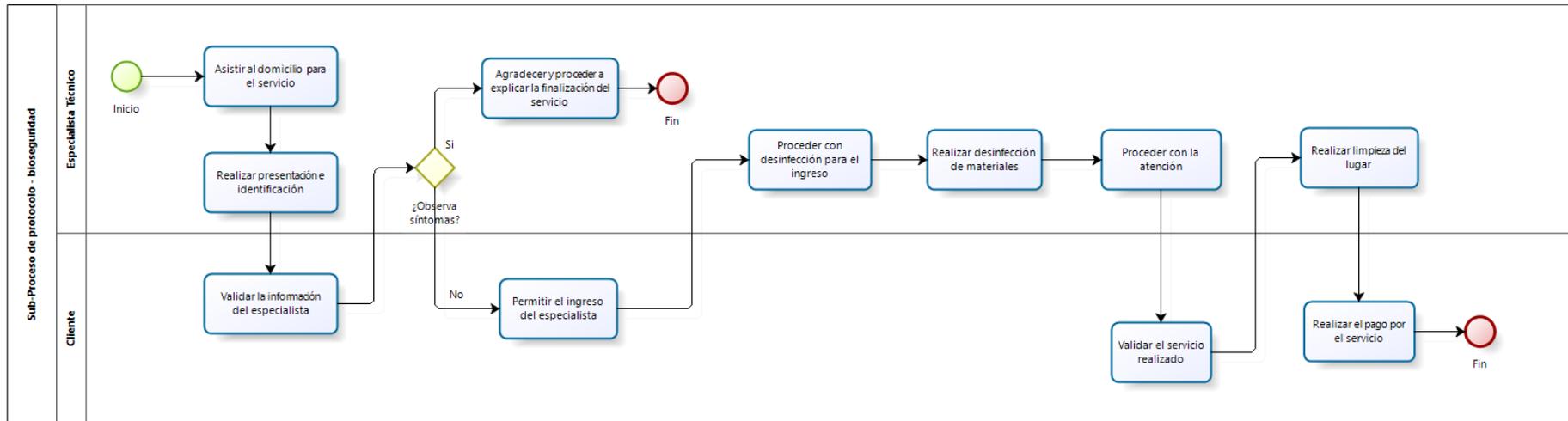


Figuras 26 Sub Proceso de Post-Venta

Descripción del procedimiento

N°	Actividad	Descripción
1.-	Pago del servicio	El inicio del sub servicio de post venta es con el pago del servicio.
2.-	Contactar al cliente	El asistente contactará al cliente pasado 2 o 3 días mediante una llamada telefónica.
3.-	Dejar mensaje	En caso de no obtener respuesta, se procederá a dejar un mensaje explicando el motivo de la llamada.
4.-	Realizar encuesta de satisfacción	El asistente realizará la encuesta de satisfacción del servicio.
5.-	Brindar comentarios	Los clientes procederán a brindar los comentarios sobre el servicio y sus mejoras.
6.-	Brindar solución oportuna	Si se identifica un cliente insatisfecho, se procederá a brindar una solución oportuna de acuerdo a lo explicado.
7.-	Recibir promociones	De validar que el cliente está satisfecho, se le brindará una promoción por el feedback brindado.

● **Sub Proceso de Post - Venta**



Figuras 27 Sub Proceso de Post-Venta

Descripción del procedimiento

Nº	Actividad	Descripción
1.-	Asistir al domicilio para el servicio	El técnico especialista procederá a asistir al domicilio para la atención del servicio.
2.-	Realizar presentación e identificación	Al llegar al domicilio deberá presentarse e identificarse con el fotocheck de la empresa.
3.-	Validar la información del especialista	El cliente podrá validar la información del especialista asignado .
4.-	Agradecer y proceder a explicar la finalización del servicio	Si el especialista percibe síntomas por parte del cliente, procederá a agradecer y explicar la finalización del servicio.
5.-	Permitir el ingreso del especialista	De no percibir síntomas, el cliente permitirá el ingreso.
6.-	Proceder con desinfección para el ingreso	Al contar con la autorización, el especialista se procederá a desinfectar para proceder con el ingreso.
7.-	Realizar desinfección de materiales	Adicionalmente, realizará la desinfección de materiales.
8.-	Proceder con la atención	Ya ubicado en el lugar del hogar, procederá con la atención.
9.-	Validar el servicio realizado	Al finalizar, el cliente validará el servicio realizado conforme a lo reportado.
10.-	Realizar limpieza del lugar	Una vez validado el servicio, el especialista procederá con la limpieza del lugar trabajado.
11.-	Realizar el pago por el servicio	Finalmente, el cliente procederá con el pago del servicio.

5. Diseño de instalaciones

La empresa TDateo soluciones cuenta con una instalación de 70 m² distribuida en áreas comunes y específicas.

Áreas comunes: Atención al cliente.

Áreas específicas: Área de marketing y ventas, operaciones, y facturación y finanzas.



Figuras 28 Diseño de las Instalaciones

5.1. Localización

Para la localización de nuestra oficina, TDateo soluciones cuenta con 3 alternativas de distritos ubicados en Lima Moderna los cuales pasarán por un proceso de análisis con factores claves para su elección.

Las alternativas son las siguientes:

- Distrito 01.- Surquillo
- Distrito 02.- Surco
- Distrito 03.- San Borja

Estas alternativas serán evaluadas bajo los siguientes factores claves:

- Costo de alquiler
- Vías de fácil acceso
- Cercanía y magnitud del mercado
- Disponibilidad de alquiler de oficinas
- Disponibilidad de agua, energía y otros suministros
- Posibilidad de expansión de oficinas
- Facilidad de estacionamiento

Tabla 5 Factores Clave de localización

Factores claves	Peso asignado	Distrito 1: Surquillo		Lugar 2: Surco		Lugar 3: San Borja	
		Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada
Costo de alquiler	0,20	4	0.8	2	0.4	2	0,4
Disponibilidad de alquiler de oficinas	0,19	3	0.6	4	0.8	4	0.8
Posibilidad de expansión de oficinas	0,17	4	0.7	2	0.3	3	0.5
Facilidad de estacionamiento	0,17	3	0.5	4	0.7	2	0.3
Cercanía y magnitud del mercado	0,15	4	0.6	3	0.5	3	0.5
Vías de fácil acceso	0,12	4	0.5	3	0.4	2	0.2
Total	1,00		3,66		3,1		2,7

Tabla 6 Calificación

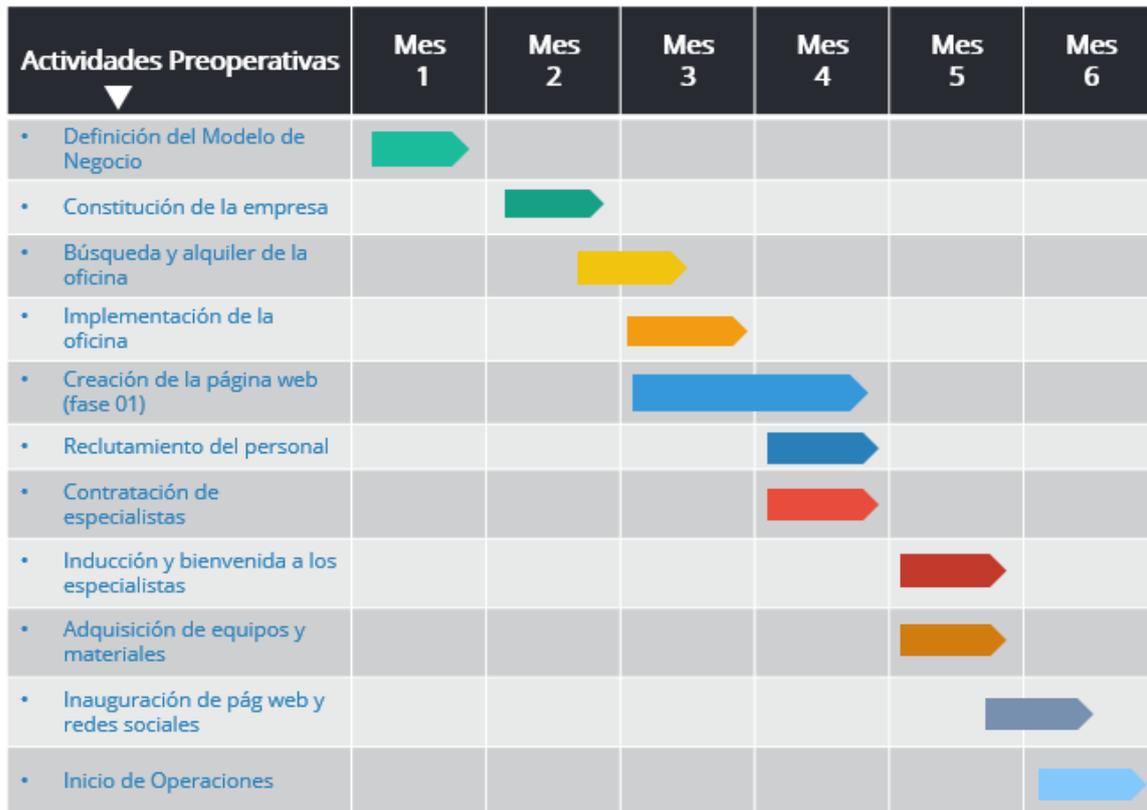
Calificación
5 = Excelente
4 = Muy bueno
3 = Bueno
2 = Regular
1 = Malo
0 = Muy malo

6. Actividades preoperativas

Las actividades pre operativas son necesarias para la creación de la empresa y son las siguientes:

- ✓ Definición del Modelo de Negocio
- ✓ Constitución de la empresa
 - Búsqueda y reserva de nombre
 - Inscripción en la SUNARP del nombre escogido de la empresa
 - Aporte del capital
 - Elaboración de la escritura pública ante el notario
 - Inscripción de la empresa en la SUNARP
 - Creación del RUC en SUNAT
- ✓ Búsqueda y alquiler de la oficina
- ✓ Implementación de la oficina
- ✓ Contratación del desarrollador web
- ✓ Desarrollo de la página web
- ✓ Reclutamiento del personal
- ✓ Contratación de especialistas por tipo de servicio
- ✓ Inducción y bienvenida a los especialistas
- ✓ Adquisición de equipos y materiales
- ✓ Adquisición de POS para pagos con Tarjetas
- ✓ Inauguración de página web y redes sociales
- ✓ Inicio de Operaciones

Según Gino Foppiano Rabinovich en su libro La tecnológica del proyecto, para describir el proceso se pueden utilizar diagramas de proceso como el Gantt que veremos a continuación.



Figuras 29 Gantt de actividades preoperativas

7. Presupuesto de inversión y capital de trabajo

En este punto veremos la cantidad de dinero necesaria para poder desarrollar las actividades de la empresa. Este contempla los activos tangibles e intangibles, así como el capital de trabajo que se calculó mediante el método de desfase.

El presupuesto de inversión para llevar a cabo las operaciones de la empresa es de

S/ 124.028

- Activos fijos

Activos fijos tangibles		
maquinaria y equipos		
muebles y enseres		
equipo de computo		
TOTAL ACTIVOS FIJOS TANGIBLES	\$ 22.495	\$ 26.544

Activos fijos intangibles		
Trámites y licencias en la Municipalidad		
Constitución de la empresa		
Gastos preoperativos diversos		
Imprevistos		
Costos de anteproyecto (estudios definitivos)		
TOTAL ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES	\$ 19.500	\$ 23.010

- Inversión de capital de trabajo

Nuestra inversión de capital de trabajo es de S/ 74.474 que se calculó mediante los días de desfase y el costo total del proyecto.

DETALLE	HORIZONTE DE EVALUACION DEL PROYECTO (AÑOS)					
	0	1	2	3	4	5
Incremento de capital de trabajo	\$ 74.474	\$ 515	\$ 577	\$ 646	\$ 723	

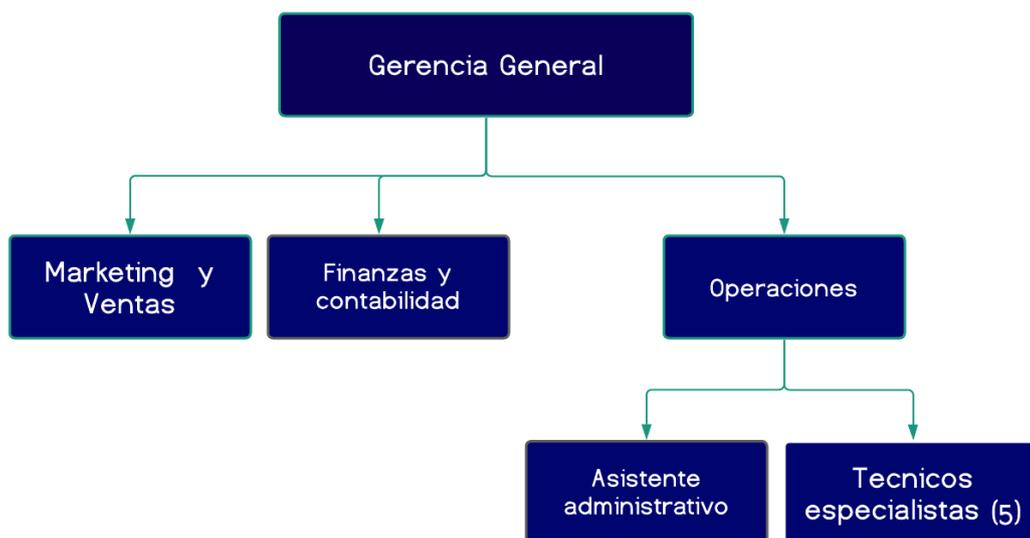
CAPITULO VII: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PLAN DE RECURSOS HUMANOS

1. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la empresa TDateo soluciones está conformado por un staff calificado para el cargo de dirección está el área de administración y comercial, con un personal de operaciones que estará supervisando, evaluando y sobre todo apoyando a la alta dirección para optimizar las competencias del asistente administrativo como también el del servicio al cliente.

Con una proyección para contratar a un personal que nos apoye con el área comercial y marketing para impulsar los servicios que brinde nuestra empresa TDATEO SOLUCIONES.

Estructura organizacional



Figuras 30 Estructura Organizacional

Fuente: Elaboración propia 2021

2. Objetivos de personal

Por consiguiente, se detallará los objetivos que el área de Operaciones ha establecido para poder conllevar a los colaboradores de la empresa TDATEO SOLUCIONES contribuyendo con los objetivos y políticas organizacionales.

El área en mención, tiene como principales objetivos retener y atraer a los colaboradores estrella con el fin de poder cumplir con el mejor desempeño para el beneficio de la organización

Tabla 7 Objetivos del personal

Objetivos	Corto Plazo 1 año	Mediano Plazo de 2 - 3	Largo Plazo de 4 - 5	Indicador	Herramienta de medición
Retención					
Retener a los colaboradores	>70%	>80%	>90%	Ratio de retención de personal	Reporte de entradas y salidas de los colaboradores
Motivación					
Lograr la motivación en los colaboradores	>70%	>85%	>93%	Ratio de nivel de efectividad y cumplimiento del personal	Reporte de efectividad y cumplimiento
Capacitación del personal					
Talleres de desarrollo de actitudes y formación al personal	>30%	>45%	>65%	Ratio del nivel de actitudes y Ratio de nivel de formación al personal	Reporte de notas de los colaboradores

Fuente: Elaboración propia

3. Admisión de personas

3.1. Reclutamiento

El reclutamiento se dará mediante convocatorias por las plataformas existentes en internet, para encontrar al personal más idóneo para las especialidades en las que nos vamos a abocar tales como electricidad, gasfitería y carpintería de tal forma encontrar al personal con más talento y así brindar un servicio de calidad.

3.2. Selección

Después de la primera etapa de reclutamiento nos quedaremos con unos candidatos el cual consideraremos como idóneos para los puestos de las especialidades antes mencionadas, se procederá a informar y notificar a los candidatos mediante un mensaje de texto y un correo electrónico para esperar su confirmación de la siguiente etapa, para así posteriormente hacerle llegar un enlace de la plataforma Meet para poder realizar una entrevista a profundidad.

Como primer paso se buscará poder conocer las actitudes y conocimientos de los candidatos para que pueda acceder a una prueba psicológica online y una de conocimientos donde se ponga situaciones reales.

4. Aplicación de persona

4.1. Inducción

Durante esta etapa se dará una inducción no menor de 3 horas donde estará dirigido por el Gerente General donde dará una pequeña reseña de la empresa (Misión, Visión, Valores corporativos y políticas de la empresa), luego el encargado de operaciones y ventas indicará como se desarrollarán los procesos y actividades.

4.2. Requerimientos de Perfiles

Tabla 8 Requerimiento de Perfiles

Finanzas y contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar documentación para los asientos contables • Elaboración de EEFF de forma mensual y anual • Realizar las presentaciones para presentar a SUNAFIL y SUNAT • Elaboración de Presupuesto, costos, gastos y punto de equilibrio • Determinar el planeamiento tributario • Cálculo de beneficios sociales para los trabajadores dentro de la planilla MYPE 	Profesional de contabilidad con experiencia como contador mínimo de 3 años en empresas MYPE	<ul style="list-style-type: none"> • Resolutor de problemas • Capacidad de respuesta a nuevos escenarios • Liderazgo integral • Planificación y orientación a buenos resultados • Análisis de problemas • Honestidad
Puesto	Funciones	Experiencia requerida	Competencias
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención oportuna • Supervisión y seguimiento a los procesos relacionados con los servicios brindados de la empresa TDATEO • Elaboración de estrategias para la ejecución de las ventas • Controlar los egresos según presupuesto asignado 	Profesional de administración o afines con 5 a 4 años de experiencia comprobada en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Resolutor de problemas • Capacidad de respuesta a nuevos escenarios • Liderazgo integral • Creatividad • Planificación y orientación a buenos resultados
Marketing y ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la estrategia para las redes sociales mediante los canales de venta y enfocado a los posibles consumidores • Establecer varias propuestas con contenido para incentivar a los consumidores a pedir el servicio • Proponer la creatividad para incrementar las ventas del día a día mediante los canales digitales • Creativo con gran talento en generar publicidad de gran impacto • Desarrollar campañas que ayuden generar impacto y posibles compras del servicio 	Profesional de comunicación es o marketing digital con 3 a 2 años de experiencia comprobada en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Creativo con gran talento en generar publicidad de gran impacto • Generar valor a la empresa y en el servicio que se brinda, • Hábil para el manejo de las estrategias, técnicas y la mejor tecnología digital • Generador de contenido por medios y plataformas digitales • Capacidad para generar spots publicitarios sobre los servicios que brinda la organización • Creador de las mejores campañas con interacción de los posibles consumidores

<p>Técnico especialista (gasfitería)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al mantenimiento a lavaderos y trampas urinarios • Atención a los pedidos solicitados asignados por el asistente administrativo • Comunicar cualquier inconveniente presentado en el momento de realizar el servicio al domicilio del cliente • Revisar los sistemas de abastecimiento de agua • Manejo de pruebas para descarga de fluxómetros y revisión de válvula • Cumplir con otras funciones que requiera el jefe directo 	<p>Con estudios (inconcluso o concluido) Residir en distritos aledaños de preferencia Mínimo un año con experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Empatía • Transparencia • Honestidad • Adaptabilidad • Análisis de problemas
<p>Operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento de los procesos que involucren a los servicios en coordinación con el asistente administrativo y de ventas • Supervisar las tareas y el cumplimiento de las funciones de los trabajadores • Crear estrategias para el funcionamiento correcto de la organización • Formular, organizar, controlar, dirigir y evaluar todo en base a el cumplimiento de las políticas creadas por la organización • Gestionar alianzas con los proveedores y afianzar a los clientes • Responsable de ocurrencias dentro de la operaciones y asegurarse de brindar la calidad de servicio correspondiente al consumidor 	<p>Profesional de administración o afines con experiencia mínima de 3 a 5 años comprobada y manejo intermedio de Microsoft office</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y orientación a buenos resultados • Transparencia • Honestidad • Adaptabilidad
<p>Técnico especialista (Carpintería)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar acabados de duco, laca y poliuretano • Conocimiento en melamine e instalaciones • Carpintería en general con manejo de máquinas • Cumplir con otras funciones que requiera el jefe directo 	<p>Con estudios (inconcluso o concluido) Residir en distritos aledaños de preferencia Mínimo un año con experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Empatía • Transparencia • Honestidad • Adaptabilidad • Análisis de problemas

4.3. Estrategias de administración de recursos humanos

Según Chiavenato (2012), la mejor estrategia para la correcta administración de personas está en base a cómo las empresas desean ocuparse de sus miembros, también llamados ahora en día colaboradores.

Integración	Estrategias de Recursos Humanos	Estrategias específicas
Reclutamiento y selección e inducción	*Buscar personas que cumplan con el perfil solicitado, para una entrevista con técnicas actuales. *Contar con el mejor staff para llegar a cumplir los objetivos, tanto clientes internos como externos *Crear y fomentar un proceso que pueda involucrar los valores corporativos y política de la empresa al colaborador	El reclutamiento del personal calificado sera mediante nuestro staff de RR.HH
Organización Análisis y evaluación de puestos Evaluación de desempeño	*Organizar y determinar las características de los puestos requeridos *Calificar y medir de manera continua al personal interno de forma cuantitativa y cualitativa para asegurar y mejorar su desempeño	Evaluaciones de forma consecutiva para los clientes internos
Desarrollo Capacitación y desarrollo	* Crear un plan de capacitación para optimizar sus habilidades y capacidades de los colaboradores y pueda verse reflejado en los objetivos de la organización	Crear un espacio de formación para el desarrollo del liderazgo

4.4. Diseño de puestos

DESCRIPCIÓN Y PERFIL	
Nombre del puesto	Gerente General
Grado de Instrucción	Profesional de administración
Experiencia	Contar con 4 a 5 años de experiencia comprobada en el cargo
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Resolutor de problemas • Capacidad de respuesta a nuevos escenarios • Liderazgo integral • Creatividad • Planificación y orientación a buenos resultados
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención oportuna • Supervisión y seguimiento a los procesos relacionados con los servicios brindados de la empresa TDATEO SOLUCIONES • Elaboración de estrategias para la ejecución de las ventas • Controlar los egresos según presupuesto asignado
Tipo de contrato	Contrato temporal (3 o 6 meses)
Remuneración	S/3,000
Horario de trabajo	Lunes a sábado 8:00am a 7:00pm

Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la estrategia para las redes sociales mediante los canales de venta y enfocado a los posibles consumidores • Establecer varias propuestas con contenido para incentivar a los consumidores a pedir el servicio • Proponer la creatividad para incrementar las ventas del día a día mediante los canales digitales • Creativo con gran talento en generar publicidad de gran impacto • Desarrollar campañas que ayuden generar impacto y posibles compras del servicio
------------------------------	--

DESCRIPCIÓN Y PERFIL	
Nombre del puesto	Encargado de Marketing y ventas
Grado de Instrucción	Profesional de comunicaciones o marketing digital
Experiencia	Contar con 2 a 3 años de experiencia comprobada
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Creativo con gran talento en generar publicidad de gran impacto • Generar valor a la empresa y en el servicio que se brinda, • Hábil para el manejo de las estrategias, técnicas y la mejor tecnología digital • Generador de contenido por medios y plataformas digitales • Capacidad para generar spots publicitarios sobre los servicios que brinda la organización • Creador de las mejores campañas con interacción de los posibles consumidores

Tipo de contrato	contrato temporal (3 o 6 meses)
Remuneración	S/1,700
Horario de trabajo	Lunes a sábado 8:00am a 6:00pm

DESCRIPCIÓN Y PERFIL	
Nombre del puesto	Encargado de Finanzas y contabilidad
Grado de Instrucción	Profesional de contabilidad
Experiencia	Contar con 3 a 2 años de experiencia comprobada
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Resolutor de problemas • Capacidad de respuesta a nuevos escenarios • Liderazgo integral • Planificación y orientación a buenos resultados
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar documentación para los asientos contables • Elaboración de EEFF de forma mensual y anual • Realizar las presentaciones para presentar a SUNAFIL y SUNAT • Elaboración de Presupuesto, costos, gastos y punto de equilibrio • Determinar el planeamiento tributario • Cálculo de beneficios sociales para los trabajadores dentro de la planilla MYPE
Tipo de contrato	contrato Fijo por 6 meses
Remuneración	S/1,800
Horario de trabajo	Lunes a sábado 8:00am a 6:00pm

Tipo de contrato	Contrato Fijo por 6 meses
Remuneración	S/1,600
Horario de trabajo	Lunes a sábado 8:00am a 6:00pm

DESCRIPCIÓN Y PERFIL	
Nombre del puesto	Encargado de Operaciones y ventas
Grado de Instrucción	Profesional de administración o afines
Experiencia	Contar con experiencia mínima de 3 a 5 años comprobada y manejo intermedio de Microsoft office
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y orientación a buenos resultados • Transparencia y honestidad • Adaptabilidad
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento de los procesos que involucren a los servicios en coordinación con el asistente administrativo • Supervisar las tareas y el cumplimiento de las funciones de los trabajadores • Crear estrategias para el funcionamiento correcto de la organización • Formular, organizar, controlar, dirigir y evaluar todo en base a el cumplimiento de las políticas creadas por la organización • Gestionar alianzas con los proveedores y afianzar a los clientes • Responsable de ocurrencias dentro de la operaciones y asegurarse de brindar la calidad de servicio correspondiente al consumidor

Tipo de contrato	Contrato Fijo por 6 meses
Remuneración	S/1,600
Horario de trabajo	Lunes a sábado 8:00am a 6:00pm
DESCRIPCIÓN Y PERFIL	
Nombre del puesto	Encargado de Operaciones y ventas
Grado de Instrucción	Profesional de administración o afines
Experiencia	Contar con experiencia mínima de 3 a 5 años comprobada y manejo intermedio de Microsoft office
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y orientación a buenos resultados • Transparencia y honestidad • Adaptabilidad
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento de los procesos que involucren a los servicios en coordinación con el asistente administrativo • Supervisar las tareas y el cumplimiento de las funciones de los trabajadores • Crear estrategias para el funcionamiento correcto de la organización • Formular, organizar, controlar, dirigir y evaluar todo en base a el cumplimiento de las políticas creadas por la organización • Gestionar alianzas con los proveedores y afianzar a los clientes • Responsable de ocurrencias dentro de la operaciones y asegurarse de brindar la calidad de servicio correspondiente al consumidor

DESCRIPCIÓN Y PERFIL	
Nombre del puesto	Asistente Administrativo
Grado de Instrucción	Profesional de administración o afines
Experiencia	Egresado de técnico en administración o afines con 1 a 2 años de experiencia comprobada
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Empatía y transparencia • Honestidad • Adaptabilidad y análisis de problemas
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Control documentario antes y después para la ejecución de los servicios ofrecidos • Coordinación con los especialistas técnicos para su llegada al punto de trabajo de acuerdo a fechas solicitadas • Encargada de cuadrar las fechas con los clientes y especialistas para la atención oportuna • Atención y asesoría a las consultas o reclamos presentados por los clientes o usuarios que obtengan el servicio de TDATEO SOLUCIONES
Tipo de contrato	contrato Fijo por 3 meses
Remuneración	S/930
Horario de trabajo	Lunes a domingo 8:00am a 6:00pm (rotativo)

Tipo de contrato	contrato Fijo por 3 meses
Remuneración	S/1,500
Horario de trabajo	Lunes a domingo 09:00am a 07:00pm con 1 día de descanso de la semana
DESCRIPCIÓN Y PERFIL	
Nombre del puesto	Técnico especialista (gasfitería)
Grado de Instrucción	con estudios (inconcluso o concluido)
Experiencia	Residir en distritos aledaños de preferencia Mínimo 1 año con experiencia
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Empatía • Transparencia • Honestidad • Adaptabilidad • Análisis de problemas
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al mantenimiento a lavaderos y trampas urinarios • Atención a los pedidos solicitados asignados por el asistente administrativo • Comunicar cualquier inconveniente presentado en el momento de realizar el servicio al domicilio del cliente • Revisar los sistemas de abastecimiento de agua • Manejo de pruebas para descarga de fluxómetros y revisión de válvula • Cumplir con otras funciones que requiera el jefe directo

DESCRIPCIÓN Y PERFIL	
Nombre del puesto	Técnico especialista (Electricista)
Grado de Instrucción	con estudios (inconcluso o concluido)
Experiencia	Residir en distritos aledaños de preferencia Mínimo 1 año con experiencia
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Empatía • Transparencia • Honestidad • Adaptabilidad • Análisis de problemas
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las fallas para reparar y poder dar mantenimiento a circuitos eléctricos • Realizar mantenimiento a los equipos y sistemas eléctricos • Diagnosticar la puesta a punto y puesta en los tableros de fuerza • Cumplir con otras funciones que requiera el jefe directo
Tipo de contrato	Contrato Fijo por 3 meses
Remuneración	S/1,500
Horario de trabajo	Lunes a domingo 09:00am a 07:00pm con 1 día de descanso de la semana

DESCRIPCIÓN Y PERFIL	
Nombre del puesto	Técnico especialista (Cerrajería)
Grado de Instrucción	con estudios (inconcluso o concluido)
Experiencia	Residir en distritos aledaños de preferencia Mínimo 1 año con experiencia
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Empatía • Transparencia • Honestidad • Adaptabilidad • Análisis de problemas
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar acabados de duco, laca y poliuretano • Conocimiento en melamina e instalaciones • Carpintería en general con manejo de máquinas • Cumplir con otras funciones que requiera el jefe directo
Tipo de contrato	Contrato Fijo por 3 meses
Remuneración	S/1,500
Horario de trabajo	Lunes a domingo 09:00am a 07:00pm con 1 día de descanso de la semana

Fuente: Elaboración propia

4.5. Evaluación de Desempeño

Se realizará una evaluación de forma periódica por el Gerente general para medir sus habilidades, competencias y logros de los demás colaboradores (Encargado de contabilidad y finanzas, Encargado de Marketing y publicidad, en la parte operativa el encargado de operaciones y ventas, es responsable de evaluar al Asistente administrativo, técnicos especialistas, el cual servirá para también medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de forma grupal e individual.

5. Desarrollo de personas

5.1. Entrenamiento

Esta etapa consiste en un cronograma de actividades para las capacitaciones que se brindaran de forma continua a los colaboradores sean nuevos o no, el cual le permitirá una mejora notable en el desarrollo de sus actividades tales como reducir tiempo, actualizar las habilidades y plantear objetivos específicos o metas.

Tabla 9 Entrenamiento

ACTIVIDADES	PERIODO 2021												CANTIDAD DE VECES AL AÑO	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
Taller básico de seguridad e higiene (Protocolo)														4
Proceso Productivo de mantenimiento integral (feedbacks)														6
Calidad de la atención Y Fidelización para el cliente														4

Fuente: Elaboración propia

5.2. Desarrollo de personas y organizaciones

Es muy importante que la organización aporte al desarrollo del colaborador y tiene como tarea fundamental, generar y fomentar un espacio saludable, siendo parte el

poder establecer y para dar cumplimiento del buen clima laboral para cada uno de ellos, de tal modo que la empresa pueda ayudar a mejorar las actividades y/o funciones para optimizar y concretar los objetivos de la organización.

5.3. Compensación del personal

A continuación, se detallan las remuneraciones planteadas para los colaboradores de TDATEO SOLUCIONES:

PRESUPUESTO DE REMUNERACION ANUAL PARA UN GERENTE GENERAL

Concepto	Monto mensual S/	Asignación anual	Monto anual S/
Sueldo	S/. 3,000.00	11.5 meses	S/. 34,500.00
Vacaciones (1)	S/. 1,500.00	1 1/2 mes	S/. 1,500.00
Gratificación (2)	S/. 1,500.00	2 1/2 mes	S/. 3,000.00
CTS (3)	S/. 125.00	12 meses	S/. 1,500.00
Asignación familiar (4)	S/. 93.00	12 meses	S/. 1,116.00
Essalud (5)	270.00	12	S/. 3,240.00
Total (6)			S/. 44,856.00

- (1) Se considera un sueldo anual por concepto de vacaciones
- (2) Se consideran 2 veces (1/2 de un sueldo de forma anual por concepto de gratificación: Julio y Diciembre)
- (3) Se considera un sueldo anual por concepto de CTS, el cual es abonado en forma mensual (8.33% de la remuneración anual)
- (4) El concepto de asignación familiar corresponde al 10% del ingreso mínimo legal Ingreso mínimo legal 2019 = S/. 930.00
- (5) Se consideró el importe total anual por concepto de Essalud S/. 34,500.00
- (6) No considera el reparto de utilidades. Sin embargo los trabajadores las perciben anualmente (Decreto Legislativo 892)

	Anual		Mensual	
Sueldo sin beneficios	S/.	34,500	S/.	3,000
Sueldo con beneficios	S/.	44,856	S/.	3,901
Beneficios	S/.	10,356	S/.	901
% de beneficios		30%		

Figuras 31 Presupuesto de remuneración anual - Gerente General

PRESUPUESTO DE REMUNERACION ANUAL DEL ENCARGADO DE MARKETING Y VENTAS

Concepto	Monto mensual S/	Asignación anual	Monto anual S/
Sueldo	S/. 1,700.00	11.5 meses	S/. 19,550.00
Vacaciones (1)	S/. 850.00	1 1/2 mes	S/. 850.00
Gratificación (2)	S/. 850.00	2 1/2 mes	S/. 1,700.00
CTS (3)	S/. 70.83	12 meses	S/. 850.00
Asignación familiar (4)	S/. 93.00	12 meses	S/. 1,116.00
Essalud (5)	S/ 153.00	12	S/. 1,836.00
Total (6)			S/. 25,902.00

- (1) Se considera un sueldo anual por concepto de vacaciones
- (2) Se consideran 2 veces (1/2 de un sueldo de forma anual por concepto de gratificación: Julio y Diciembre)
- (3) Se considera un sueldo anual por concepto de CTS, el cual es abonado en forma mensual (8.33% de la remuneración anual)
- (4) El concepto de asignación familiar corresponde al 10% del ingreso mínimo legal Ingreso mínimo legal 2019 = S/. 930.00
- (5) Se consideró el importe total anual por concepto de Essalud S/. 19,550.00
- (6) No considera el reparto de utilidades. Sin embargo los trabajadores las perciben anualmente (Decreto Legislativo 892)

	Anual		Mensual	
Sueldo anual sin beneficios	S/.	19,550	S/.	1,700
Sueldo anual con beneficios	S/.	25,902	S/.	2,252
Beneficios	S/.	6,352	S/.	552.35
% de beneficios		32%		

PRESUPUESTO DE REMUNERACION ANUAL DEL ENCARGADO DE FINANZAS Y CONTABILIDAD

Concepto	Monto mensual S/	Asignación anual	Monto anual S/
Sueldo	S/. 1,800.00	11.5 meses	S/. 20,700.00
Vacaciones (1)	S/. 900.00	1 1/2 mes	S/. 900.00
Gratificación (2)	S/. 900.00	2 1/2 mes	S/. 1,800.00
CTS (3)	S/. 75.00	12 meses	S/. 900.00
Asignación familiar (4)	S/. 93.00	12 meses	S/. 1,116.00
Essalud (5)	S/. 162.00	12 meses	S/. 1,944.00
Total (6)			S/. 27,360.00

(1) Se considera un sueldo anual por concepto de vacaciones

(2) Se consideran 2 veces (1/2 de un sueldo de forma anual por concepto de gratificación: Julio y Diciembre)

(3) Se considera un sueldo anual por concepto de CTS, el cual es abonado en forma mensual (8.33% de la remuneración anual)

(4) El concepto de asignación familiar corresponde al 10% del ingreso mínimo legal Ingreso mínimo legal 2019 = S/. 930.00

(5) Se consideró el importe total anual por concepto de Essalud S/. 20,700.00

(6) No considera el reparto de utilidades. Sin embargo los trabajadores las perciben anualmente (Decreto Legislativo 892)

	Anual	Mensual
Sueldo anual sin beneficios	S/. 20,700	S/. 1,800
Sueldo anual con beneficios	S/. 27,360	S/. 2,379
Beneficios	S/. 6,660	S/. 579
% de beneficios	32%	

Figuras 33 Presupuesto de remuneración anual - Finanzas y contabilidad

PRESUPUESTO DE REMUNERACION ANUAL DEL ENCARGADO DE OPERACIONES

Concepto	Monto mensual S/	Asignación anual	Monto anual S/
Sueldo	S/. 1,600.00	11.5 meses	S/. 18,400.00
Vacaciones (1)	S/. 800.00	1 1/2 mes	S/. 800.00
Gratificación (2)	S/. 800.00	2 1/2 mes	S/. 1,600.00
CTS (3)	S/. 66.67	12 meses	S/. 800.00
Asignación familiar (4)	S/. 93.00	12 meses	S/. 1,116.00
Essalud (5)	144.00	12 meses	S/. 1,728.00
Total (6)			S/. 24,444.00

(1) Se considera un sueldo anual por concepto de vacaciones

(2) Se consideran 2 veces (1/2 de un sueldo de forma anual por concepto de gratificación: Julio y Diciembre)

(3) Se considera un sueldo anual por concepto de CTS, el cual es abonado en forma mensual (8.33% de la remuneración anual)

(4) El concepto de asignación familiar corresponde al 10% del ingreso mínimo legal Ingreso mínimo legal 2019 = S/. 930.00

(5) Se consideró el importe total anual por concepto de Essalud S/. 18,400.00

(6) No considera el reparto de utilidades. Sin embargo los trabajadores las perciben anualmente (Decreto Legislativo 892)

	Anual	Mensual
Sueldo anual sin beneficios	S/. 18,400	S/. 1,600
Sueldo anual con beneficios	S/. 24,444	S/. 2,126
Beneficios	S/. 6,044	S/. 526
% de beneficios	32.84783%	

PRESUPUESTO DE REMUNERACION ANUAL DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Concepto	Monto mensual S/	Asignación anual	Monto anual S/
Sueldo	S/. 930.00	11.5 meses	S/. 10,695.00
Vacaciones (1)	S/. 465.00	1 1/2 mes	S/. 465.00
Gratificación (2)	S/. 465.00	2 1/2 mes	S/. 930.00
CTS (3)	S/. 38.75	12 meses	S/. 465.00
Asignación familiar (4)	S/. 93.00	12 meses	S/. 1,116.00
Essalud (5)	S/ 83.70	12 meses	S/. 1,004.40
Total (6)			S/. 14,675.40

- (1) Se considera un sueldo anual por concepto de vacaciones
- (2) Se consideran 2 veces (1/2 de un sueldo de forma anual por concepto de gratificación: Julio y Diciembre)
- (3) Se considera un sueldo anual por concepto de CTS, el cual es abonado en forma mensual (8.33% de la remuneración anual)
- (4) El concepto de asignación familiar corresponde al 10% del ingreso mínimo legal Ingreso mínimo legal 2019 = S/. 930.00
- (5) Se consideró el importe total anual por concepto de Essalud S/. 10,695.00
- (6) No considera el reparto de utilidades. Sin embargo los trabajadores las perciben anualmente (Decreto Legislativo 892)

	Anual		Mensual	
Sueldo anual sin beneficios	S/.	10,695	S/.	930
Sueldo anual con beneficios	S/.	14,675	S/.	1,276
Beneficios netos	S/.	3,980	S/.	346
% de beneficios		37%		

Figuras 35 Presupuesto de remuneración anual - Asistente administrativo

5.4. Proyección de sueldos en 5 años con beneficios

GASTO DE MANO DE OBRA EN ADMINISTRACION

DETALLE	HORIZONTE DE EVALUACION (AÑOS)					
	0	1	2	3	4	5
Inflación proyectada		0%	0%	0%	0%	0%
Beneficios sociales (porcentaje)		30%	30%	30%	30%	30%
Gerente general						
Número		1	1	1	1	1
Sueldo básico mensual por persona		S/3,000	S/3,000	S/3,000	S/3,000	S/3,000
Sueldo anual considerando beneficios sociales por persona		S/44,856	S/44,856	S/44,856	S/44,856	S/44,856
Sueldo total por puesto de trabajo		S/44,856	S/44,856	S/44,856	S/44,856	S/44,856
Inflación proyectada		0%	0%	0%	0%	0%
Beneficios sociales (porcentaje)		32%	32%	32%	32%	32%
Encargado de finanzas y contabilidad						
Número		1	1	1	1	1
Sueldo básico mensual por persona		S/1,800	S/1,800	S/1,800	S/1,800	S/1,800
Sueldo anual considerando beneficios sociales por persona		S/27,360	S/27,360	S/27,360	S/27,360	S/27,360
Sueldo total por puesto de trabajo		S/27,360	S/27,360	S/27,360	S/27,360	S/27,360
Inflación proyectada		0%	0%	0%	0%	0%
Beneficios sociales (porcentaje)		37%	37%	37%	37%	37%
Asistente administrativo						
Número		1	1	1	1	1
Sueldo básico mensual por persona		S/930	S/930	S/930	S/930	S/930
Sueldo anual considerando beneficios sociales por persona		S/14,675	S/14,675	S/14,675	S/14,675	S/14,675
Sueldo total por puesto de trabajo		S/14,675	S/14,675	S/14,675	S/14,675	S/14,675
Número de trabajadores de mano de obra administrativo		3	3	3	3	3
TOTAL PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA ADMINISTRATIVA		S/86,891	S/86,891	S/86,891	S/86,891	S/86,891

Figuras 36 Gastos de Mano de Obra – Administración

GASTO DE MANO DE OBRA DE MARKETING Y VENTAS						
DETALLE	HORIZONTE DE EVALUACION (AÑOS)					
	0	1	2	3	4	5
Inflación proyectada		0%	0%	0%	0%	0%
Beneficios sociales (porcentaje)		32%	32%	32%	32%	32%
Encargado de marketing y ventas						
Número		1	1	1	1	1
Sueldo básico mensual por persona		S/1,700	S/1,700	S/1,700	S/1,700	S/1,700
Sueldo anual considerando beneficios sociales por persona		S/25,902	S/25,902	S/25,902	S/25,902	S/25,902
Sueldo total por puesto de trabajo		S/25,902	S/25,902	S/25,902	S/25,902	S/25,902
Inflación proyectada		0%	0%	0%	0%	0%
Beneficios sociales (porcentaje)		33%	33%	33%	33%	33%
Encargado de Operaciones						
Número		1	1	1	1	1
Sueldo básico mensual por persona		S/1,600	S/1,600	S/1,600	S/1,600	S/1,600
Sueldo anual considerando beneficios sociales por persona		S/18,400	S/18,400	S/18,400	S/18,400	S/18,400
Sueldo total por puesto de trabajo		S/18,400	S/18,400	S/18,400	S/18,400	S/18,400
Número de trabajadores de mano de obra marketing y ventas		2	2	2	2	2
TOTAL PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA ADMINISTRATIVA		S/44,302	S/44,302	S/44,302	S/44,302	S/44,302

Figuras 37 Gastos de Mano de Obra - Marketing y Ventas

GASTO DE MANO DE OBRA DE TECNICOS						
DETALLE	HORIZONTE DE EVALUACION (AÑOS)					
	0	1	2	3	4	5
Inflación proyectada		0%	0%	0%	0%	0%
Beneficios sociales (porcentaje)		33%	33%	33%	33%	33%
Técnico especialistas						
Número		5	5	5	5	5
Sueldo básico mensual por persona		S/1,500	S/1,500	S/1,500	S/1,500	S/1,500
Sueldo anual considerando beneficios sociales por persona		S/22,986	S/22,986	S/22,986	S/22,986	S/22,986
Sueldo total por puesto de trabajo		S/114,930	S/114,930	S/114,930	S/114,930	S/114,930
Número de trabajadores de mano de los tecnicos especialistas		5	5	5	5	5
TOTAL PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA ADMINISTRATIVA		S/114,930	S/114,930	S/114,930	S/114,930	S/114,930

Figuras 38 Gastos de Mano de Obra - Técnicos

Fuente: Elaboración propia

5.5. Programa de incentivos

Estamos considerando algunos programas para poder incentivar a los colaboradores de la empresa TDATEO soluciones siendo las siguientes:

1. Integraciones como campeonatos y días festivos según calendario.
2. Mejor colaborador del mes
3. Trabajar hasta medio día por su cumpleaños
4. Celebración de todos los cumpleaños del mes

5. Compensación de horas extras por días o horas de descanso
6. Celebración por aniversario de la empresa (día TDateo Soluciones)
7. Celebración por fin de año (Navidad para los hijos de los colaboradores)

Beneficios considerados para los colaboradores TDateo Soluciones

1. Derecho a 15 días por vacaciones según ley
2. Derecho a 1/2 gratificación por Julio y otra por diciembre
3. Tienen derecho a Compensación por tiempo de servicio correspondiente a ½ sueldo anual
4. Les corresponde el 9% de su remuneración, por seguro ESSALUD
5. El monto por la asignación familiar es igual al 10% del sueldo base

6. Mantenimiento de las condiciones laborales

En el caso de esta empresa se ha determinado que la relación y el trato se dará de forma horizontal y no vertical como comúnmente lo hace la mayoría de las organizaciones y eso es debido a que queremos tener una relación estrecha con el colaborador, así poder conocer más de cerca sus opiniones y sus propuestas que podrían ayudar a mejorar los procesos, junto con ello se podrá fomentar el trabajo en equipo, la empatía y sobre todo trabajar para obtener un excelente clima laboral del grupo de colaboradores.

7. Monitoreo del personal por pago de software integrado de RRHH

Se adquirirá un servicio de un sistema de software para planificación, que pueda facilitar información y de tal forma que pueda cumplir con la automatización, clasificación y organización de todas las áreas que pertenecen a esta empresa y así también poder mantener las funciones empresariales de forma efectiva.

1.Módulo de reclutamiento y selección / Módulo de control de ausencias y vacaciones

1.Módulo de encuestas para saber el nivel del clima laboral percibido por el colaborador

1.Módulo de horarios / Modulo de pago de nómina / Módulo de contabilidad y finanzas

CAPITULO VII ASPECTOS LEGALES Y TRIBUTARIOS

1. Forma societaria

Asimismo, se optó por decisión unánime de los socios constituir la empresa bajo el régimen de **SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA (S.R.L)**, la cual está conformada por 5 socios, con participaciones igualitarias

Siendo estas las siguientes:

SOCIO	PARTICIPACIÓN
Angoma Flores, Rocío Socorro	20%
Carbonell Navarrete, Piero	20%
Muñoz Lara, Gaby	20%
Navarrete Urquizo, Karla	20%
Vera Tudela Tenorio, Christian	20%
TOTAL	100%

Figuras 39 Forma Societaria

Fuente: Elaboración propia

Las características de la **SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA (S.R.L)** son las siguientes:

- Entre 2 hasta 20 socios como máximo
- Denominación social + SRL *Ejemplo: TDateo Soluciones S.R.L*
- Los aportes pueden ser no dinerarios y dinerarios
- El régimen administrativo es mediante Gerencia y la Junta general
- El capital es por participaciones
- La participación es por partes iguales (*ver cuadro de arriba*)

2. Actividades

Los socios determinaron el nombre de la organización como TDateo soluciones S.R.L, el cual fue inspirado mediante una experiencia propia de un socio y es de agrado para los demás socios que integran la sociedad en mención.

Los pasos para formar la empresa TDateo Soluciones S.R.L son los siguientes:

1. Buscar y reservar el nombre elegido por los socios en la SUNARP.
2. Realizar el aporte de capital por los 5 socios.
3. Elaboración de la escritura Pública en una notaría.
4. Inscribir a la empresa en registros de persona jurídica ante SUNARP.
5. Inscribir al RUC como persona jurídica.
6. Adquirir los libros contables necesarios para la empresa.
7. Acercarse a ESSALUD para inscribir a los trabajadores.
8. Legalizar las planillas en el Ministerio de trabajo.
9. Obtener la licencia de funcionamiento y defensa civil emitido por la municipalidad del distrito en la ubicación de nuestro local.

3. Aspectos laborales

La inscripción de la empresa TDateo Soluciones S.R.L será con el régimen de MYPE, la cual brinda la facilidad al proceso de formarla con un aproximado de 72 horas.

Como lo establece la ley N° 28015 con ventas anuales como máximo de 1700 de unidades impositivas tributarias UIT (*) o a su equivalente de S/ 7,480,000.00.

*Monto de la unidad impositiva tributaria al 2021 es equivalente a S/4,400.00

En el siguiente cuadro se indicarán los beneficios laborales que la empresa Tdateo Soluciones considera en base al régimen MYPE, De acuerdo al decreto de ley N° 1269

Tabla 10 Beneficios Laborales para los colaboradores de TDateo Soluciones

PEQUEÑA EMPRESA
Remuneración Mínima Vital (RMV)
Jornada de trabajo de 48 horas semanales o 8 horas diarias
Descanso semanal y en días feriados
Descanso vacacional de 15 días calendarios por año laborado
Cobertura de seguridad social en salud a través del ESSALUD
Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración)
Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad) equivalente a media remuneración
Derecho a participar en las utilidades de la empresa
Derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración.

Fuente: <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html>

4. Aspecto Tributario

El régimen escogido por TDATEO SOLUCIONES es del MYPE debido a que está empezando sus operaciones y que mejor que empezar desde algo pequeño, para no arriesgar mucho, sobre todo para poder manejarlo, ordenarlo, planificarlo y tener mayor control de todo.

Asimismo, este régimen está enfocado en micro y pequeñas empresas, siendo la segunda nuestra opción elegida en base al Decreto Legislativo N° 1269.

Dentro del Decreto legislativo en mención, en el artículo N° 5 las empresas deben presentar una declaración anual para así poder determinar el impuesto a la renta con tasas progresivas y otras acumulativas.

Tabla 11 Renta Neta Anual

RENTA NETA ANUAL	TASA
Hasta 15 UIT	10%
Más de 15 UIT	29.50%

Fuente : <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/regimen-mype-tributario/6829-05-impuestos-a-pagar>

Capítulo VIII. PLAN FINANCIERO

1. Objetivos financieros

- Determinar el presupuesto de ingreso
- Determinar el presupuesto de egreso
- Determinar la inversión inicial
- Determinar la fuente de financiamiento
- Determinar el punto de equilibrio ponderado
- Determinar flujo económico
- Determinar el flujo financiero

2. Presupuesto de ingreso

El presupuesto de ingreso lo calculamos mediante la multiplicación de 2 variables que son el precio de venta unitario y el volumen de ventas. La empresa proyecto sus ingresos en un periodo de 5 años de manera ponderada. Actualmente la empresa Tdateo soluciones cuenta con volúmenes y precio distintos que dependen del servicio brindando. Para fines prácticos calculamos los presupuestos de ingresos de manera independiente para luego sumarlos en la tabla final.

PRESUPUESTO DE INGRESOS GASFITERIA

DETALLE	HORIZONTE DE EVALUACION (AÑOS)					
	0	1	2	3	4	5
Precios (p)		\$ 120,0	\$ 120,0	\$ 120,0	\$ 120,0	\$ 120,0
Volumen de ventas (q)		1.080	1.210	1.355	1.517	1.699
Flujo de ingresos constantes (p * q)		\$ 129.600	\$ 145.152	\$ 162.570	\$ 182.079	\$ 203.928

Figuras 40 Presupuesto de ingreso - Gasfitería

PRESUPUESTO DE INGRESOS ELECTRICIDAD

DETALLE	HORIZONTE DE EVALUACION (AÑOS)					
	0	1	2	3	4	5
Precios (p)		\$ 120,0	\$ 120,0	\$ 120,0	\$ 120,0	\$ 120,0
Volumen de ventas (q)		840	941	1.054	1.180	1.322
Flujo de ingresos constantes (p * q)		\$ 100.800	\$ 112.896	\$ 126.444	\$ 141.617	\$ 158.611

Figuras 41 Presupuesto de ingreso - Electricidad

PRESUPUESTO DE INGRESOS CERRAJERIA

DETALLE	HORIZONTE DE EVALUACION (AÑOS)					
	0	1	2	3	4	5
Precios (p)		\$ 80,0	\$ 80,0	\$ 80,0	\$ 80,0	\$ 80,0
Volumen de ventas (q)		480	538	602	674	755
Flujo de ingresos constantes (p * q)		\$ 38.400	\$ 43.008	\$ 48.169	\$ 53.949	\$ 60.423

Figuras 42 Presupuesto de ingreso - Cerrajería

PRESUPUESTO DE INGRESOS TOTAL

DETALLE	HORIZONTE DE EVALUACION (AÑOS)					
	0	1	2	3	4	5
flujo de ingresos total		S/ 268.800	S/ 301.056	S/ 337.183	S/ 377.645	S/ 422.962

Figuras 43 Presupuesto de ingreso - total

3. Presupuesto de egresos

El presupuesto de egreso consideramos los costos fijos y variables de la empresa. Los costos variables se relacionan directamente con el volumen de ventas del servicio y son el combustible, mantenimiento y diversos materiales. Los costos fijos no sufren cambios significativos y en el tiempo como el pago de planillas. Para el cálculo del presupuesto de ingresos desarrollamos 2 tablas distintas. La primera de ella para el cálculo del impuesto a la renta y la segunda para el cálculo del punto de equilibrio.

Presupuesto de egresos para estimar el IMPUESTO A LA RENTA							
En este caso los costos fijos no incluyen: depreciación, amortización ni impuesto a la renta							
DETALLE	unidades/ año	HORIZONTE DE EVALUACION DEL PROYECTO (AÑOS)					
		0	1	2	3	4	5
Volumen de ventas (q)			2.400	2.688	3.011	3.372	3.776
gasolina de la movilidad	\$ / año	\$ 7.200	\$ 8.064	\$ 9.032	\$ 10.115	\$ 11.329	
mantenimiento de la movilida		\$ 9.000	\$ 10.080	\$ 11.290	\$ 12.644	\$ 14.162	
materiales diversos		\$ 1.200	\$ 1.344	\$ 1.505	\$ 1.686	\$ 1.888	
COSTOS VARIABLES		\$ 17.400	\$ 19.488	\$ 21.827	\$ 24.446	\$ 27.379	
mano de obra directa		\$ 14.675	\$ 14.675	\$ 14.675	\$ 14.675	\$ 14.675	
mano de obra indirecta		\$ 27.360	\$ 27.360	\$ 27.360	\$ 27.360	\$ 27.360	
servicio de vigilancia		\$ 1.200	\$ 1.200	\$ 1.200	\$ 1.200	\$ 1.200	
alquiler de local		\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	
materiales		\$ 5.650	\$ 5.650	\$ 5.650	\$ 5.650	\$ 5.650	
gastos administrativos y de venta		\$ 205.750	\$ 205.750	\$ 205.750	\$ 205.750	\$ 205.750	
COSTOS FIJOS (*)		\$ 284.635	\$ 284.635	\$ 284.635	\$ 284.635	\$ 284.635	
TOTAL DE EGRESOS		\$ 302.035	\$ 304.123	\$ 306.462	\$ 309.081	\$ 312.014	

Figuras 44 Presupuesto de egresos para estimar Impuesto a la Renta

COSTOS UNITARIOS VARIABLES			
(1)	gasolina de la movilidad	\$ 3,00	/ unidad
(2)	mantenimiento de la movilidad	\$ 3,75	/ unidad
(3)	materiales diversos	\$ 0,50	/ unidad

COSTOS FIJOS		
(4)	mano de obra directa (tecnicos)	\$ 14.675 / año
(5)	mano de obra indirecta (encargad	\$ 27.360 / año
(6)	servicio de vigilancia	\$ 1.200 / año
(7)	alquiler del local	\$ 30.000 / año
(8)	gastos administrativos y de venta	\$ 205.750 / año
(9)	materiales	5650 / año

Figuras 45 Costos variables y fijos

4. Inversión inicial

La inversión inicial de la empresa es la inversión fija y la inversión del capital de trabajo. La inversión fija encontramos a los activos tangibles e intangibles. La inversión del capital de trabajo se calcula mediante el método del desfase. La inversión inicial de S/ 124,028 para el inicio de las actividades de la empresa.

La inversión inicial se ha estimado en:

$$\frac{\text{Inversión inicial}}{\$/ 124,028}$$

CAPITAL DE TRABAJO						
DETALLE	HORIZONTE DE EVALUACION DEL PROYECTO (AÑOS)					
	0	1	2	3	4	5
Costo total anual (*)		\$ 302.035	\$ 304.123	\$ 306.462	\$ 309.081	\$ 312.014
Necesidad de Capital de Trabajo		\$ 74.474	\$ 74.989	\$ 75.566	\$ 76.212	\$ 76.935
Incremento de capital de trabajo	\$ 74.474	\$ 515	\$ 577	\$ 646	\$ 723	
Número de días de desfase						
Valor de recupero del capital de trabajo:						\$ 76.935

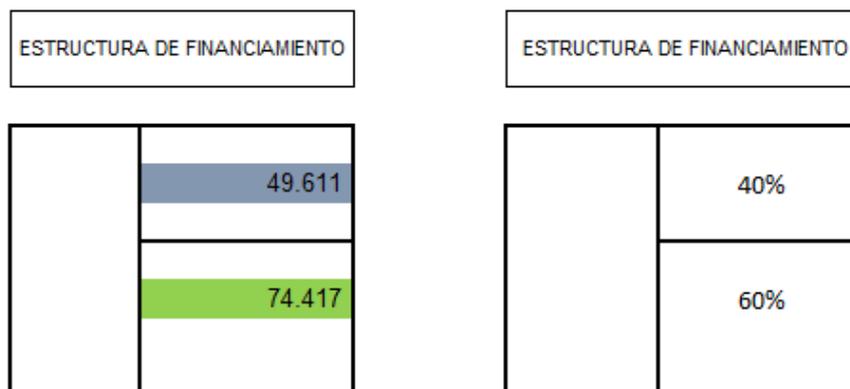
Figuras 46 Capital de Trabajo

INVERSION FIJA		
DETALLE	INVERSIONES	
	Sin IGV	Incluye IGV
Activos fijos tangibles		
maquinaria y equipos	\$ 5.495	\$ 6.484
muebles y enseres	\$ 12.000	\$ 14.160
equipo de computo	\$ 5.000	\$ 5.900
TOTAL ACTIVOS FIJOS TANGIBLES	\$ 22.495	\$ 26.544
Activos fijos intangibles		
Trámites y licencias en la Municipalidad	\$ 1.500	\$ 1.770
Constitución de la empresa	\$ 2.500	\$ 2.950
Gastos preoperativos diversos	\$ 10.000	\$ 11.800
Imprevistos	\$ 500	\$ 590
Costos de anteproyecto (estudios definitivos)	\$ 5.000	\$ 5.900
TOTAL ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES	\$ 19.500	\$ 23.010
TOTAL ACTIVO FIJO (Activo fijo bruto)	\$ 41.995	\$ 49.554

Figuras 47 Inversión Fija

5. Estructura del financiamiento

La inversión inicial fue 40% de financiamiento por terceros y 60% financiamiento propio. El financiamiento propio es realizado por los participantes de la empresa que brindaron dinero de manera equitativa. El financiamiento por tercero es mediante un préstamo al banco que se proyectó a pagar en los próximos 5 años.



Figuras 48 Estructura de financiamiento

6. Punto de equilibrio ponderado

El punto de equilibrio que calculamos es ponderado debido a los diversos precios y volúmenes de ventas de la empresa. El punto de equilibrio el volumen mínimo de ventas para no tener ganancias ni pérdidas. El punto de equilibrio es de 2879 unidades vendidas, por debajo del punto de equilibrio significas pérdidas para la empresa como podemos ver en los primeros años del flujo.

PUNTO DE EQUILIBRIO PARA LA CARTERA DE PRODUCTOS DE TDATEO

PRODUCTO	Precio Unitario (p)	Costo variable unitario (cv)	Margen de contribución	%	Volumen de ventas anuales (TM)
GASFITERIA	S/. 120	S/. 7,25	S/. 113	45%	1.080
ELECTRICIDAD	S/. 120	S/. 7,25	S/. 113	35%	840
CERRAJERIA	S/. 65	S/. 7,25	S/. 58	20%	480
					2.400

NTO DE EQUILIBRIO (P.E.

COSTO FIJO	S/. 292.930
MC Ponderado	S/. 102
Punto de equilibrio (P.E) =	2879

Figuras 49 Punto de equilibrio para la cartera de productos

7. Flujo económico y financiero

El flujo económico y financieros del proyecto nos arrojó un valor actual neto positivo y una tasa de retorno interno mayor o igual al CPPC y WACC. El valor actual neto positivo se define con la sobre ganancia después de haber recuperado todo lo invertido y haber obtenido el margen de rentabilidad esperado. WACC es la tasa mínima de rentabilidad que puede recibir un accionista.

FLUJO DE CAJA ECONOMICO

	0	1	2	3	4	5
+ Ingresos de efectivo		\$ 268.800	\$ 301.056	\$ 337.183	\$ 377.645	\$ 422.962
- Costos fijos (^)		\$ 284.635	\$ 284.635	\$ 284.635	\$ 284.635	\$ 284.635
- Costos variables		\$ 17.400	\$ 19.488	\$ 21.827	\$ 24.446	\$ 27.379
- Depreciación y amortización		\$ 8.295	\$ 8.295	\$ 8.295	\$ 4.299	\$ 3.049
= Utilidad antes de impuestos		\$ -41.530	\$ -11.362	\$ 22.426	\$ 64.265	\$ 107.899
- Impuesto a la renta (10% de utilidad antes impuesto)		\$ -	\$ -	\$ 2.243	\$ 6.426	\$ 10.790
= Utilidad después de impuestos		\$ -41.530	\$ -11.362	\$ 20.184	\$ 57.838	\$ 97.109
+ Depreciación y amortización		\$ 8.295	\$ 8.295	\$ 8.295	\$ 4.299	\$ 3.049
= FLUJO OPERATIVO		\$ -33.235	\$ -3.067	\$ 28.479	\$ 62.137	\$ 100.158
- Inversión fija	\$ 49.554					
- Inversión en capital de trabajo	\$ 74.474	\$ 515	\$ 577	\$ 646	\$ 723	
+ Valor de recupero de la inversión fija						\$ 9.750
+ Valor de recupero del capital de trabajo						\$ 76.935
= FLUJO NO OPERATIVO	\$ -124.028	\$ -515	\$ -577	\$ -646	\$ -723	\$ 86.685
= FLUJO DE CAJA ECONOMICO	\$ -124.028	\$ -33.750	\$ -3.644	\$ 27.833	\$ 61.414	\$ 186.843

VANE (%) = \$ 42.393
TIRE = 13%

Figuras 50 Flujo de Caja Económico

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

1.1. Conclusiones del estudio de mercado

El estudio de mercado nos arrojó una demanda insatisfecha de familias de los distritos de lima moderna que compran servicios domésticos mediante el canal digital. El tamaño del mercado es superior a la capacidad de producción de la empresa permitiendo el crecimiento sostenido. Actualmente no existen compañías competidoras siendo la principal oportunidad de la empresa.

1.2. Conclusiones del análisis de Operaciones

La empresa cuenta con 3 áreas específicas para el desarrollo de las actividades. La operación del servicio es sencilla y permite a las familias adquirir los servicios. La implementación de un servicio de calidad es indispensable para la fidelización de los clientes

1.3. Conclusiones del análisis de la Evaluación Económica

Los valores actuales netos tanto en el flujo económico y financieros son positivos. La tasa interna de retorno es igual o mayor a la tasa de los flujos llegando a la conclusión final que el proyecto es viable y rentable para su desarrollo.

2. Recomendaciones

Recomendamos a la empresa implementar más canales de ventas para la adquisición de los servicios y adecuarse al macroentorno que tienen una variación constante actualmente.

BIBLIOGRAFÍA

BBC News Mundo. (2020, 12 noviembre). *Crisis en Perú: 3 claves que explican la inestabilidad política en el país*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-54916840>

Comercio-Ipe, I. D. E. (2021, 1 febrero). *¿Cuál es la situación macroeconómica del Perú para afrontar la segunda ola del COVID-19 y una nueva cuarentena?* El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/economia/peru/cual-es-la-situacion-macroeconomica-del-peru-para-afrontar-la-segunda-ola-del-covid-19-y-una-nueva-cuarentena-noticia/?ref=ecr>

Introducción a la investigación de mercados. (2001). Google Books. https://books.google.com.pe/books?id=DGMwqFHd_2MC&pg=PA76&dq=investigacion+concluyente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwid4r207vzuAhU0F7kGHAr2DjEQ6AEwAXoECAAQA#v=onepage&q=investigacion%20concluyente&f=false

Martínez, C. I. (2021, 10 febrero). *Los 'Home centers' se renuevan en un año marcado por la pandemia: ¿Qué ofrecen?* El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/coronavirus-peru-los-home-centers-se-renuevan-para-revertir-un-ano-marcado-por-la-pandemia-que-buscan-los-consumidores-covid-19-cuarentena-aptz-noticia/?ref=ecr>

Retail, P. P. (2021, 5 enero). *Perú: Aumenta población que accede a internet mediante teléfono celular*. Perú Retail. <https://www.peru-retail.com/peru-aumenta-poblacion-que-accede-a-internet-mediante-telefono-celular/>

M., & Perfil, V. T. M. (2012). *Reciclado de PVC*. Tecnología de los Plásticos. <https://tecnologiadelosplasticos.blogspot.com/2012/10/reciclado-de-pvc.html>

Metodología de la investigación. (2005). Google Books. <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA89&dq=investigacion+exploratoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1vsGy6fzuAhWaJrkGHZinCEoQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=investigacion%20exploratoria&f=false>

Chau, J. (2020, 3 julio).  *Estrategia de Precios de Productos o Servicios*. Titanium Consulting Group. <https://titaniumcg.biz/estrategias-de-marketing/estrategia-de-precios/>

ANEXOS

Anexo 1 Cronograma de actividades de marketing de la empresa TDateo Soluciones

Evento	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Apertura de la oficina	1	x																
Mejora Continua de la pagina web (Administrable)	1	x	x															
Mantenimiento de la pagina web	Semestral													x	x	x	x	x
Encargado de Marketing y Publicidad en redes sociales (Mailing, Influencers, google adwords)	Mensual													x	x	x	x	x
Merchandising	Mensual													x	x	x	x	x

Anexo 2 Presupuesto de marketing de la empresa TDateo Soluciones

Evento	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Creación de pagina web (Administrable)			1,500															
Mantenimiento de la página web	Semestral						150						150	300	300	300	300	300
Gastos de Marketing y Publicidad en redes sociales (Mailing, influencers, google adwords)	Trimestral													5,100	5,100	5,100	5,100	5,100
Merchandising	Mensual													2,400	2,400	2,400	2,400	2,400
Total			1,500				150						150	7,800	7,800	7,800	7,800	7,800
IGV			270				27						27	1,404	1,404	1,404	1,404	1,404
Con IGV			1,770				177						177	9,204	9,204	9,204	9,204	9,204

Anexo 3 Guía de entrevista

El desarrollo de la entrevista será mediante el empleo de preguntas abiertas, con la finalidad de dar espacio a respuestas inesperadas.

Presentación:

Hola muchas gracias por tomarte el tiempo de conversar con nosotros, como te comentamos queremos que nos puedas contar tu experiencia con algunos servicios domésticos que puedes haber utilizado en el transcurso de este año y creemos que hablar contigo nos puede ayudar muchísimo.

Entrevista:**Preguntas para entrar en contexto**

1. ¿Cómo es tu día?
2. ¿Qué querías ser de grande?
3. ¿Qué tipo de Hobbies tienes?

Temas de servicios domésticos

4. ¿En el último año que tipos de servicios domésticos has utilizado: ¿Gasfitero, electricista, albañil, cerrajero, carpintero, etc.?
5. ¿Aproximadamente que cantidad de servicios has utilizado en el último año?
6. ¿Cómo pudiste contactarlos?, ¿Quién te lo recomendó o cómo pudiste ubicarlos?

Temas con referencia al servicio brindado

7. ¿Qué tal fue tu experiencia con el servicio que te dieron?
8. ¿Te ayudo a solucionar el problema?
9. ¿Cumplió con tus expectativas?

10. ¿Lo recomendarías? ¿Cómo preferirías que sea el servicio de tu agrado o que recomendarías?
11. ¿Cómo fue el medio de pago?
12. ¿Si tuvieras una web que te pueda dar información sobre contratar servicios domésticos la usarías? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?

Para cerrar la entrevista de profundidad, se agradece por el tiempo prestado, la información que me has brindado es muy importan para nuestro proyecto.

Anexo 4 Lista de potenciales consumidores

N°	Nombre y Apellido	Profesion
1	Roberto Valdez	Administrador
2	Victor Caynero	Ingeniero industrial
3	Renzo Contreras	Controlador aereo
4	Archi Luque	Administrador
5	Edwin Vasquez	Diseñador Grafico
6	Danny Molero	Administrador
7	Cesar Caycho	Ingeniero Civil
8	David Saldaña	Contador
9	Gianfranco Vasquez	Abogado
10	fernando Herrera	Administrador

Elaboración: propia, 2020

Anexo 5 Dimensión de la Variable Cualitativa

CUALITATIVA	FACTOR	SENSACIONES	PREGUNTAS IMPORTANTES
LA ACTITUD	C O G N I T I V O	Servicios domésticos	¿Conoce alguna página Web que brinde Servicios domésticos?
		Canales digitales para la compra de servicios	¿Te ayudo a solucionar el problema?
	S E N T I M I E N T O S	Positivo	¿Qué tal fue tu experiencia con el servicio que te dieron?
		Negativo	¿Qué sensación genera al saber que puedes encontrar todos los servicios en una sola página web?
		Neutral	
	C O N D U C T U A L	Apoyo	¿El último año que tipos de servicios domésticos has utilizado: Gasfitero, electricista, albañil, cerrajero, carpintero, etc.?
			¿Aproximadamente que cantidad de servicios has utilizado en el último año?
		Rechazo	¿Cómo pudiste contactarlos?, ¿Quién te lo recomendó o cómo pudiste ubicarlos?
	Indiferencia		¿Consumiría un servicio doméstico de manera digital?
			¿Lo recomendarías? ¿Cómo preferirías que sea el servicio de tu agrado o que recomendarías?
¿Cómo fue el medio de pago?			
			¿Si tuvieras una web que te pueda dar información sobre contratar servicios domésticos la usarías? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?

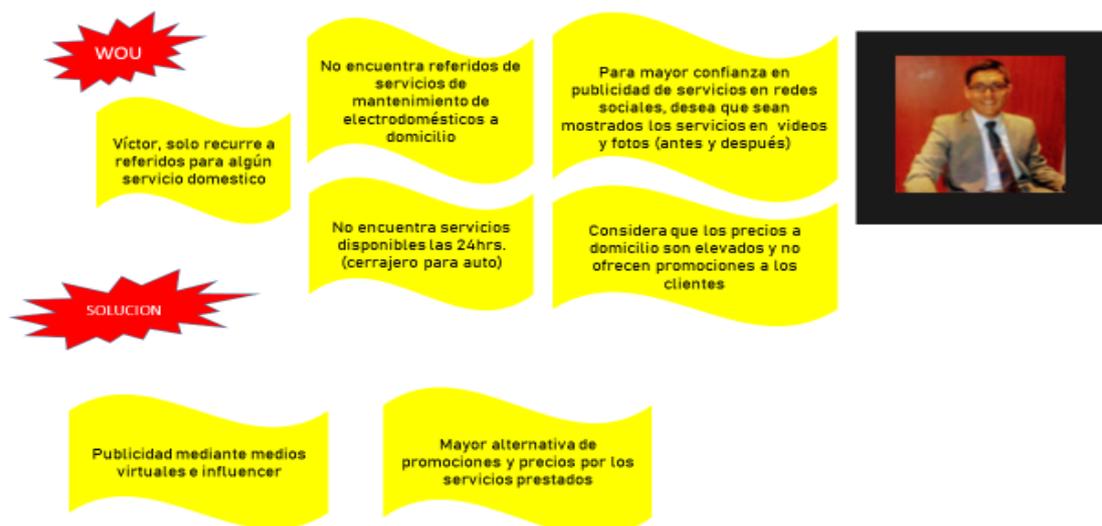
Elaboración: propia, 2020

Anexo 6 Resultado de las Entrevistas

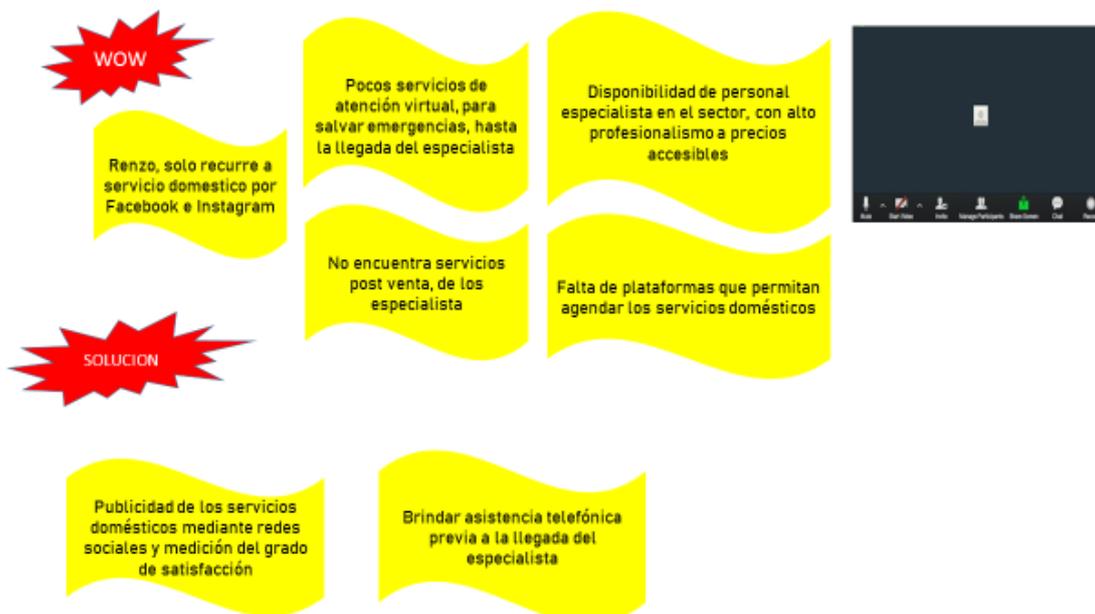
INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	Roberto Valdez
Edad	49 años
Distrito de Residencia	Miraflores



INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	Víctor Rivera
Edad	32 años
Distrito de Residencia	Santiago de Surco



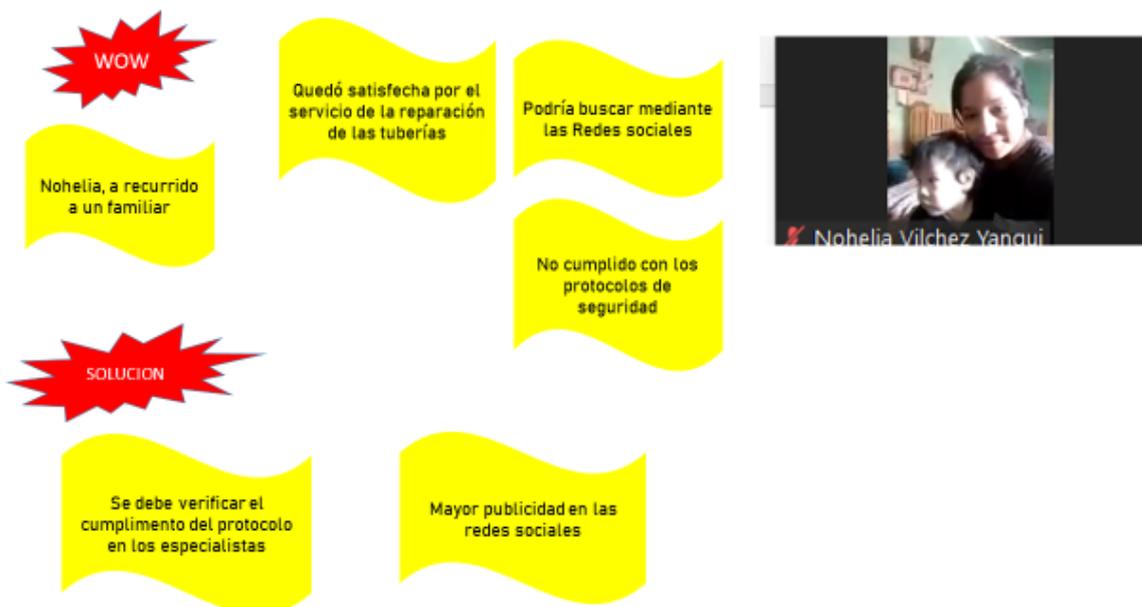
INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	Renzo Contreras
Edad	40 años
Distrito de Residencia	Chorrillos



INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	Edwin Vásquez
Edad	45 años
Distrito de Residencia	San Borja



INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	Nohelia Vilchez
Edad	30 años
Distrito de Residencia	Barranco



INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	José Adolfo Hernández
Edad	35 años
Distrito de Residencia	San Miguel

WOW

José, a recurrido a un amigo

No quedo satisfecho con el servicio que le brindaron de gasfiteria

Podrían promocionar más los servicios

No cumplido con los protocolos de seguridad



SOLUCION

Indica que debería capacitar de forma continua al personal

Mayor publicidad en las redes sociales

INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	Jeison Jhon Diaz
Edad	35 años
Distrito de Residencia	Pueblo Libre

WOW

Jeison , recurrió al internet para buscar un servicio

Quedó contento pero considero que el precio estaba elevado

Cumplieron con todos los protocolos



SOLUCION

Deberían de brindar el servicio con un precio de acuerdo al servicio

Mayor publicidad en las redes sociales sobre promociones a precios accesibles

INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	Paul Contreras
Edad	40 años
Distrito de Residencia	Surco



INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	Carlos De La Rosa
Edad	35 años
Distrito de Residencia	Miraflores



INFORMACION DEL ENTREVISTADO	
Nombres y Apellidos	Gina Meloni Livelli
Edad	28 años
Distrito de Residencia	San Isidro



En base a las entrevistas y encuestas realizadas se puede identificar que los usuarios del hogar adquieren servicios de usos domestico mayoritariamente mediante referidos de familiares, amigos, conocidos, etc. Teniendo en cuenta que actualmente existen limitadas plataforma digital que brinden servicios domésticos necesarios para satisfacer sus necesidades, mayor aun estos no brindan garantía, seguridad, confianza, profesionalismo de un buen servicio y a precios estándares en el mercado.

Los potenciales clientes expresaron sensaciones de carácter cognitivo, afectivo y conductual y expresaron posibles ventajas y desventajas de este tipo de servicio

Anexo 7 Prototipo de la página web



SERVICIOS

- * Electricidad
- * Cerrajería
- * Pintado
- * Albañilería
- * Carpintería
- * Lavado de cortinas



Especialista: Piero Carbonell
 Contacto: 947391834
Horario de atención las 24 horas
 Medio de pago: Efectivo, transferencias,
 yape y tarjetas de crédito
Comentarios y calificaciones:



¡La solución para tus problemas domésticos las 24 horas del día solo en TDATEO, con la mayor **SEGURIDAD Y EFECTIVIDAD** para tu familia!



SOLICITUD DE SERVICIO

¡La solución para tus problemas domésticos las 24 horas del día solo en TDATEO, con la mayor **SEGURIDAD Y EFECTIVIDAD** para tu familia!



Un representante de TDATEO se comunicará contigo en el transcurso de las 24 horas, una vez ingresado los datos en el formulario.

Nombres y Apellidos:
Teléfono:
Correo:
Especialidad:
Dirección:
Distrito:
Provincia:



CONTACTANOS



¡La solución para tus problemas domésticos las **24 horas** del día solo en TDATEO, con la mayor **SEGURIDAD Y EFECTIVIDAD** para tú familia!

PROTOCOLO ANTI COVID-19	SERVICIOS	CONTACTANOS 
-------------------------	-----------	---

Atención al cliente
atencionalcliente@tdateo.com.pe
01 276 2400
Whatssap: 947391834 
**Cualquier irregularidad con el servicio brindado por los especialistas nos gustaría saber tus comentarios:*
serviciodepostventa@tdateo.com.pe



Anexo 8 Tipos de empresa y regímenes tributarios y laborales – Tdateo Soluciones

