

**PLAN DE EMPRESA**  
**TODD – PLATAFORMA DE SERVICIOS AL HOGAR**

Presentado por:

NANCY PATRICIA DUQUE BETANCOUR  
CHRISTIAN ANDRÉS GUTIÉRREZ CONSTAIN

Directora:

ANA CAROLINA MARTÍNEZ ROMERO

PROYECTO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAGSTER EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD ICESI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Santiago de Cali, Colombia

2020

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Análisis del mercado</b> .....	10
1.1. Análisis del sector .....	10
1.2. Clientes .....	13
1.3. Definición del servicio .....	14
1.4. Análisis de competidores.....	15
1.5. Tamaño del mercado .....	18
1.6. Estrategias de mercado y plan de ventas .....	19
1.6.1 Precio .....	19
1.6.2 Promoción y comunicación.....	20
1.6.3 Distribución.....	22
1.6.4 Estrategia de ventas.....	23
<b>2. Análisis técnico</b> .....	25
2.1. Procesos de prestación del servicio .....	25
2.2. Requerimientos y proveedores de equipos, muebles, materias primas, tecnología o suministros .....	30
2.3. Sistema de control .....	31
2.4. Distribución de oficinas y de equipos .....	32
<b>3. Análisis administrativo</b> .....	34
3.1. Perfil del equipo empresarial y del personal que la empresa exige.....	34
3.2. Las estructuras y estilos de dirección .....	36
3.3. Políticas de administración de personal y de participación del equipo empresarial en la gestión y en los resultados.....	37
3.4. Organizaciones de apoyo.....	39
<b>4. Análisis legal, social y ambiental</b> .....	40
4.1. Reglamentaciones, leyes y obligaciones .....	41
4.2. Efectos Sociales, Ambientales y Responsabilidades.....	43
<b>5. Análisis de valores personales</b> .....	44
5.1. Éticos y Morales .....	44
5.2. De gusto personal y de carrera empresarial.....	46
<b>6. Análisis económico</b> .....	47

6.1.	Las necesidades de inversión en activos fijos y en capital de trabajo .....	47
6.2.	Los ingresos, costos y gastos.....	48
6.2.1	Ingresos .....	48
6.2.2	Gastos Operativos .....	49
6.2.3	Gastos de Administración y Ventas .....	50
6.3.	Análisis de costos y punto de equilibrio contable .....	50
<b>7.</b>	<b>Análisis financiero</b> .....	<b>52</b>
7.1.	Balance General, Estado de Resultados y Flujo de Caja.....	52
7.1.1	Balance General .....	52
7.1.2	Estado de Resultados .....	53
7.1.3	Flujo de Caja .....	54
<b>8.</b>	<b>Análisis de riesgos</b> .....	<b>56</b>
8.1.	Riesgos de mercado, técnicos, administrativos, legales, económicos y financieros .....	56
8.1.1	Riesgos de mercado.....	56
8.1.2	Riesgo técnico .....	56
8.1.3	Riesgo administrativo .....	57
8.1.4	Riesgo legal.....	57
8.1.5	Riesgo económico .....	57
8.2.	Acciones propuestas para cada riesgo .....	58
<b>9.</b>	<b>Evaluación de proyecto</b> .....	<b>59</b>
9.1.	Flujo de caja neto y los indicadores de factibilidad de la empresa .....	59
<b>10.</b>	<b>Análisis de sensibilidad</b> .....	<b>61</b>
10.1.	Identificación de variables críticas .....	61
10.2.	Evaluación del proyecto vs Cambios en las variables .....	61
<b>11.</b>	<b>Cronograma de Implementaciones</b> .....	<b>63</b>
<b>12.</b>	<b>Conclusiones</b> .....	<b>64</b>
<b>13.</b>	<b>Referencias</b> .....	<b>66</b>
<b>Anexos</b>	.....	<b>67</b>

## **INDICÉ DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1.1: Crecimiento de las Tx Digitales.....	11
Ilustración 2. Análisis de las 5 fuerzas de Porter .....	12
Ilustración 3 Logo TODD .....	20
Ilustración 4 Flujograma de actividades .....	27
Ilustración 5 Prototipo plataforma TODD .....	28
Ilustración 6 Plano Oficina TODD .....	33
Ilustración 7 Organigrama TODD .....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparativo de la competencia.....	16
Tabla 2 Apreciación de la competencia .....	17
Tabla 3 Fracción de mercado .....	19
Tabla 4 Tabla de precios y porcentaje de ganancias .....	20
Tabla 5 Proveedores equipos, muebles y tecnología .....	30
Tabla 6 Depreciaciones y Amortizaciones en forma lineal .....	47
Tabla 7 Gastos pre operativos .....	48
Tabla 8 Ingresos .....	48
Tabla 9 Gastos operativos .....	49
Tabla 10 Gastos de administración y ventas .....	50
Tabla 11 Análisis de costos y punto de equilibrio .....	51
Tabla 12 Balance General .....	52
Tabla 13 Estado de resultados.....	53
Tabla 14 Flujo de caja año 2021 .....	54
Tabla 15 Flujo de caja proyectado .....	55
Tabla 16 Flujo de caja neto .....	59
Tabla 17 Análisis de Sensibilidad .....	61
Tabla 18 Cronograma de implementación .....	63

## **RESUMEN**

El presente documento corresponde al plan de empresa de una plataforma móvil de servicios domésticos basada en la “economía colaborativa”. La idea de la plataforma surgió mientras se cursaban las distintas clases del MBA, esto permitió enfocar esfuerzos en un posible emprendimiento. En la investigación realizada, se identificó que existe un mercado desabastecido, y con buen potencial de crecimiento ya que, con las nuevas tendencias en la forma de vida, las personas de todas las edades están migrando a la practicidad de las aplicaciones móviles para la solución de muchos de sus problemas.

Dentro de las validaciones que se realizaron, se pudo encontrar un gran nicho de mercado y una gran aceptabilidad por parte de las dos partes interesadas –asociados y clientes-. La plataforma se llamará TODD e iniciará operación en Cali, especializada en ofrecer soluciones para el hogar de todo tipo, desde lo más mínimo como la apertura de una puerta hasta grandes remodelaciones que se deseen. TODD ofrecerá servicios por aplicación móvil y a través de página web. TODD generará confianza a los aliados y clientes debido a su sistema de categorización y recomendación por estrellas. Habrá total transparencia en la información y uso de la plataforma.

En este documento se identifica, describe y analiza la oportunidad de negocio antes descrita, se examina su viabilidad técnica, económica, financiera y legal. A través del documento, se mencionan los procedimientos y estrategias planteadas para convertir este plan de negocio en un proyecto empresarial concreto.

**Palabras claves:** plan de empresa, plataforma móvil, economía colaborativa, aplicación móvil, servicios domésticos.

## **ABSTRACT**

This document corresponds to the business plan of a mobile platform for domestic services based on “collaborative economy”. The idea of the platform arose while taking different MBA classes, this allowed to focus efforts on a possible undertaking. In the research carried out, it was identified that there is a shortage market, and with good growth potential since, with new trends in life style, people of all ages are migrating to the practicality of mobile to applications for the solution of many of their problems.

Within the validations that were carried out, it was possible to find a large market niche and great acceptability on the part of the two interested parties- associates and clients. The platform will be called TODD and will begin operating in Cali, specializing offering solutions for the home of all kinds, from the minimal such as; opening a door to major remodeling that is desire. TODD will offer services to mobile applications and through website. TODD will generate trust with allies and clients due to its rating system and recommendation system. There will be total transparency in the information and use of the platform.

In this document you can identify, describe and analyzes the business opportunity describes above, examines its technical, economic, financial and legal viability. Throughout the document, the procedures and strategies proposed to turn this business plan into a specific business project are mentioned.

**Keywords:** business plan, mobile platform, Collaborative economy, mobile application, domestic services.

## SÍNTESIS DEL PLAN

TODD es una plataforma tecnológica que ofrecerá soluciones para el hogar enfocándose principalmente en 4 servicios: plomería, electricista, reparación de electrodomésticos y pintura, y en otros servicios como mantenimiento de piscinas, jardinería, mudanza, carpintería, etc. TODD es una plataforma que trabajará en el modelo de “Sharing Economy”, es decir, economía colaborativa que funciona como intermediación entre prestadora de servicios y clientes.

La empresa estará dirigida por los dos socios fundadores: Christian Gutierrez, Administrador de empresas y estudiante del MBA Icesi, será el encargado de la gerencia general de la compañía. Patricia Duque, Psicóloga, estudiante del MBA Icesi y administradora de negocio familiar, será la encargada de la gerencia del personal y del servicio al cliente. Se contará el primer año con un ingeniero de sistemas, un especialista en marketing con énfasis digital y 2 personas para el área de soporte técnico.

La tendencia de empresas basadas en la *Economía Colaborativa* va en aumento por los grandes beneficios y rápida penetración en mercados que esta genera. Estas aplicaciones cuentan con gran acogida por su practicidad, comodidad y seguridad al usuario. En línea con lo anterior, TODD es una muy buena herramienta para la vida actual, especialmente ahora con la coyuntura mundial a causa del Covid 19, puesto que la forma de actuar de las personas cambió y se ha visto forzada a utilizar más los medios digitales. TODD entra a participar en un mercado desatendido en Colombia como lo es el sector de servicios domésticos y construcción. TODD no solo dará solución oportuna a una necesidad, sino que también dará economía, bienestar, seguridad y tranquilidad pues contará con servicio 24/7, contando con aliados muy capacitado para las actividades a las que serán contratados.

Como mecanismos y estrategias para el cumplimiento de los objetivos, TODD contará con un fuerte equipo de marketing como propuesta de penetración en el mercado durante los primeros años. La estrategia de mercadeo estará dirigida por separado para enganchar a los 2 tipos de clientes (aliados prestadores de servicio y clientes). Otra estrategia de TODD es ser la aplicación de menor costo de inscripción anual y de menor porcentaje de comisión. Esto se estableció dado que se espera generar beneficios a partir de volúmenes mayores de venta y servicio, sin afectar la economía y bienestar de los aliados prestadores. La interfaz en el uso de la aplicación será de forma sencilla, intuitiva y confiable.

Para la creación de TODD, el primer año los socios fundadores aportarán \$220.000.000 de pesos con los que se suplirán los gastos pre operativos, inversión en activos fijos y cubrirán los gastos operativos y los primeros salarios. Es así que, teniendo en cuenta la inversión de los socios y con una estimación de tasa mínima de retorno esperada del 16% se obtiene una TIR del 21,27%, un valor presente neto de \$48.113.384 y un periodo de pago descontado de 3.77 años, lo que comienza a revelar la viabilidad del proyecto TODD.

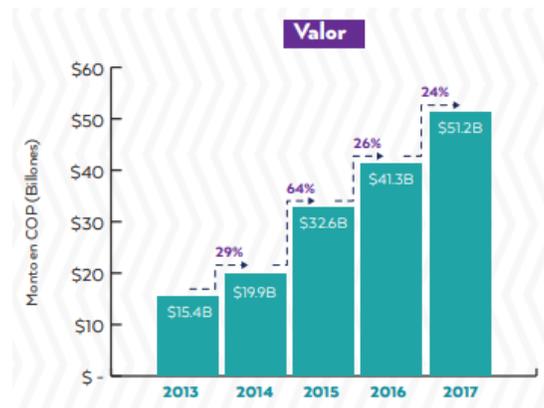
# 1. ANÁLISIS DEL MERCADO

## 1.1. Análisis del sector

El fenómeno de la tecnología ha traído consigo la digitalización de los servicios, de la economía y hasta de la vida misma. Las tecnologías digitales han transformado la comunicación, las relaciones entre empresarios, proveedores y clientes, así como las vías tradicionales de transacciones e intercambio de productos y servicios. Hoy en día, ya no es necesario contar con tiendas físicas para poder vender productos, no es necesario tener vehículos para prestar un servicio de transporte, así como tampoco es necesario tener bienes raíces para alquilar una habitación. A pesar del progreso de la tecnología, existen sectores que todavía están atrasados en el uso de las TIC para establecer vínculos comerciales con sus clientes, tal como sucede con la prestación de servicios domésticos (cerrajeros, plomeros, instaladores, constructores, electricistas, etc.).

De acuerdo a un artículo de la revista Dinero, *“Ocho de cada diez personas en el país aseguran navegar en la red diariamente, ya sea por sus teléfonos móviles, en su hogar o en los sitios de trabajo”* (Dinero, 2019). Esto abre un sin número de posibilidades para desarrollar y explorar el e-Commerce en el país. El país puede mejorar el número de transacciones en la medida en que expanda más las conexiones de alta velocidad y se mejoren los niveles de seguridad, por ejemplo las transacciones digitales crecieron un 24% entre en 2016 y 2017 (eCommerce, 2018).

Ilustración 1.1: Crecimiento de las Tx Digitales



Fuente: Observatorio eCommerce - 2018

Los fenómenos de tecnología y la creciente confianza del eCommerce, han dado lugar a la aparición de plataformas digitales de intercambio Peer to Peer (P2P) como la “Sharing Economy” o Economía Compartida. Plataformas digitales elogiadas y denunciadas en la actualidad. La Sharing Economy es un sistema socioeconómico basado en la lógica de compartir recursos humanos y materiales. Es un modelo económico donde intervienen 3 agentes, el primero es el cliente el cual presenta el requerimiento de servicio, el segundo es el proveedor o socio quien tiene la capacidad o la oferta del servicio, y el tercero, es la plataforma digital la cual se encarga de conectar a estos dos anteriores. Dentro de esta economía se encuentran reconocidas empresas y plataformas como Uber, Cabify, Airbnb, Rappi, etc. Esta nueva economía ha sido un poco controversial. Por un lado, es destacada por su sistema colaborativo, simple y de bajo costo, mientras por el otro lado, es denunciada por competencia desleal frente a las empresas tradicionales del sector. El caso más claro y sonado es el de Uber y el gremio de los taxistas.

A continuación, en la ilustración 2, se realiza un análisis del sector de prestadoras de servicios de mantenimiento y reparación domésticos a partir de las 5 fuerzas de Porter producto de la observación de diversas fuentes, tales como artículos y revistas. Este análisis permite identificar

factores claves para entender el entorno competitivo en el que navegará la idea de negocio. El sector está en crecimiento, inmaduro y aun con incertidumbre. Posee muchos pequeños competidores, pero ninguno ha tomado liderazgo de la industria. Es un sector de alto riesgo por la facilidad para entrar en él y el grado alto de informalidad de las prestaciones de servicio.

*Ilustración 2. Análisis de las 5 fuerzas de Porter*



**Fuente:** elaboración propia.

La actual crisis sanitaria generada por la pandemia de Covid-19, ha puesto contra las cuerdas muchos modelos económicos tradicionales. Ahora, el confinamiento en casa generado por el Covid-19 le han dado un gran empuje al comercio electrónico. Esto ha generado que las empresas se vean forzadas a repensar sus estrategias, modelos de negocio y canales de ventas, incluyendo más digitalización para la comercialización de sus bienes y servicios.

Mientras muchas empresas soportadas en el modelo económico tradicional sufren las consecuencias del confinamiento, algunas empresas soportadas en eCommerce y Sharing Economy han incrementado sus mercados y disparado sus ganancias.

## 1.2. Clientes

En el proceso de definición del perfil de cliente, se realizaron 12 entrevistas a profundidad, ver Anexo No.1. De acuerdo a la información recopilada de las entrevistas y diálogos con los diferentes clientes potenciales, se pudo determinar el nicho de mercado como hombres y mujeres de estratos 4, 5 y 6 entre los 25 y 60 años, que por cualquier circunstancia necesitan realizar algún arreglo en su hogar, ya sea por daño, remodelación o prevención. La mayoría de esta población, buscan ayuda o recomendación de conocidos para contratar a un profesional o técnico de servicios de reparación y mantenimiento domésticos. Son personas que en su mayoría pasan poco tiempo en el hogar y no pueden darse a la tarea de realizar una investigación exhaustiva del sector para contratar. También, son clientes que buscan que estos arreglos sean de calidad y puntualidad pues en la mayoría de los casos estos arreglos no dan espera por el sentido de urgencia. Estos clientes que valoran más la puntualidad y responsabilidad son los que expresaron el mayor número de inconformidades.

En las entrevistas a profundidad, se identificó que los clientes que no tienen su “*todero*” de confianza, utilizan los seguros que tienen ya sea por tarjetas de crédito o seguros de vivienda, pues consideran que es el medio más seguro por pertenecer a una empresa reconocida. Estos clientes creen que el trabajo será de mejor calidad, aunque su costo vaya a ser más alto con esta modalidad.

El segundo “cliente” es la estructura del negocio son los aliados, es decir, los técnicos y profesionales prestadores del servicio. De acuerdo a las validaciones realizadas con algunos prestadores de servicio, reseñas y opiniones en las distintas plataformas de aplicaciones, estos clientes tienen un grado alto de apertura a estas plataformas digitales como potencializadoras de sus negocios. No están en contra de que las aplicaciones cobren un porcentaje de comisión por el

flujo de clientes siempre y cuanto se les respete las condiciones propias en la prestación del servicio. Aquí, la ventaja es establecer con ellos una buena política de remuneración y protección al cliente para que se sientan parte de la compañía y sus valores.

En la actualidad y más aún por la transformación forzada que se ha vivido por el Covid-19, las personas se están inclinando por el uso de sus dispositivos móviles para la solución de sus necesidades, tales como RAPPI, mercados en línea, compras por plataformas, hasta envío de regalos en fechas especiales. “El mundo se reinventó” es la consigna más importante de ahora. Por este motivo, contar con el profesional o técnico indicado, contratado a través de una plataforma móvil, es una opción muy viable en estos momentos. Ahora, los clientes buscan confiabilidad, practicidad y profesionalismo cuando ofrecen y adquieren servicios.

### **1.3. Definición del servicio**

Buscando llegar a las necesidades actuales de los hogares, la propuesta de negocio se enfocará en la creación de una plataforma de servicios para ofrecer soluciones domésticas. En todos los hogares siempre se han presentado situaciones en las que se daña algo, se requiere realizar alguna remodelación o simplemente realizar un trabajo al hogar sin saber a quién llamar para realizar esa actividad. Por esta razón, se creó TODD, plataforma que se encarga de todas las necesidades de los hogares de una manera fácil, responsable y con calidad.

TODD busca ser una plataforma tecnológica que genere soluciones a problemas que se pueden presentar en el hogar. Su función principal es la intermediación y acercamiento entre los profesionales y los hogares; para esto se contará con cuatro principales categorías de servicios:

plomería, electricista, reparación de electrodomésticos y pintura, y otros servicios secundarios como mantenimiento de piscinas, jardinería, mudanza, carpintería

Todos los aliados o asociados pasan por un completo estudio técnico y de seguridad para poder clasificarlos. Esto permitiría darles esa tranquilidad a todos los usuarios de que la persona que entrará a su casa no le genera ningún riesgo. Por otro lado, para los aliados también se contará con pólizas de responsabilidad civil que cubriría cualquier daño a terceros.

Descripción de los servicios:

- Plomería:
  - Detectores de fugas
  - Inspección de tuberías
  - Inspección pozo profundo
  - Plomería General
  - Inspección alcantarillados
  - Destapes con sonda
  - Enchapes cocinas y baños
  - Trabajos en DRYWALL
- Arreglo de electrodomésticos: prestación de servicios domiciliarios, asesoría, revisión, reparación y mantenimiento de electrodomésticos grandes y pequeños.
- Electricista
- Pintura de interiores y exteriores

#### **1.4. Análisis de competidores**

De acuerdo a las investigaciones realizadas sobre este tipo de servicio, en la actualidad no existen muchos aplicativos o apps que presten este tipo de servicios, bajo la misma naturaleza de “Sharing Economy”. En la investigación se encontraron competidores como:

- Timbrit

- Chepe&Pepe

Aunque ninguna de las personas entrevistadas a utilizado ninguno de ellos, el que tiene recordación es “Chepe & Pepe” por alguna publicidad que realizó al momento de su lanzamiento.

La única debilidad que puede tener TODD frente a la competencia directa es la experiencia, puesto que las otras compañías ya tienen un recorrido en el mercado, Chepe&Pepe en el mercado local y Timbrit a nivel internacional pues está en 3 países: Argentina, Chile y Colombia.

A continuación, se realiza el análisis de los principales competidores a nivel local los cuales tienen características similares a los servicios que TODD ofrece en el mercado.

*Tabla 1. Comparativo de la competencia*

CRITERIO	CHEPE & PEPE	TIMBRIT	ASEGURADORAS	PARTICULAR / TODERO (Aliado)
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Plataforma tecnológica que intermedia y acerca la solución a problemas del hogar y empresa. Está disponible para sistemas operativos iOS y Android.  Es una aplicación que pretende ayudar a las personas a ubicar servicios de manera ágil para cualquier necesidad requerida	Aplicación de servicios para el hogar donde se encuentran profesionales para todo proyecto, reparación o urgencia que hay en el hogar. Para los prestadores de servicio es una aplicación que ayuda a conseguir nuevos clientes	Es un servicio adicional que están ofreciendo las aseguradoras que hace parte del abanico de opciones que ofrecen a sus usuarios como valor agregado	Persona de confianza que conoce y realiza gran cantidad de actividades en el hogar en su mayoría de manera empírica.
<b>COSTOS APROXIMADOS DE COTIZACIÓN</b>	Aunque en la aplicación no tiene costo encontrar el especialista la visita de diagnóstico sí. Depende de la actividad y servicio.	Aunque en la aplicación no tiene costo encontrar el especialista la visita de diagnóstico sí. Depende de la actividad y servicio.	No muestra costos exactos, para acceder al servicio se debe enviar un requerimiento de solicitud y el costo varía dependiendo el trabajo a realizar	Su cotización no tiene costo
<b>COBERTURA</b>	Presta servicio en Bogotá, Medellín y Cali	Multinacional, ofrece servicios en Bogotá, Buenos aires y Santiago de Chile	Tienen cobertura a nivel nacional	Local. Solo funciona con referidos y conocidos.

CRITERIO	CHEPE & PEPE	TIMBRIT	ASEGURADORAS	PARTICULAR / TODERO (Aliado)
ALCANCE	Cuentan con más de 70 proveedores registrados en 27 categorías de servicios como: plomería, pintura, mantenimiento de electrodomésticos, emergencias, entre muchas otras.	Cuenta con 26 categorías en diferentes ramas y necesidades en el hogar.	Cuenta con 7 grandes ramas prestadoras de servicio como son: electricos, jardinería, carpintero, mantenimiento, construcción, pintor y plomería	Sus conocimientos son básicos, de acuerdo a las oportunidades que ha tenido de trabajar en construcción.
BENEFICIOS	Experiencia y personal calificado.	Gran variedad de servicios y prestadores de servicios en el hogar.	Ofrecen el respaldo del seguro al contratar a través de su plataforma. Tanto para daños como para accidentes.	Una sola persona logra realizar y suplir varias necesidades en una sola visita.
ASPECTOS POR MEJORAR	Costos altos por el cobro de los servicios	Costos altos por el cobro de los servicios	Proceso muy largo y dispendioso para acceder a un servicio	Responsabilidad civil en caso de accidente
	Las empresas no sienten pertenencia con la aplicación		Son solo para clientes, no para público en general	Solo se cuenta con su tiempo limitado por trabajar en varias partes al tiempo
	La aplicación poco intuitiva para usar por tener muchos intermediarios			

Fuente: Elaboración propia. 2020

### Análisis de apreciación de los usuarios sobre los competidores:

A continuación, se realiza una investigación de mercados sobre la apreciación de los clientes y aliados de la competencia (Timbrit y Chepe&Pepe):

Tabla 2 Apreciación de la competencia

TIMBRIT	CHEPE&PEPE
<p><b>Valoraciones y reseñas</b></p> <p><b>4.6</b> de 5 <small>424 valoraciones</small></p>	<p><b>Valoraciones y reseñas</b></p> <p><b>3.9</b> de 5 <small>24 valoraciones</small></p>
<p> <b>Armando Barbosa</b> no recomienda timbrit Colombia. ... 17 de enero de 2019 · 🌐</p> <p>PESIMO el servicio NUNCAN responden .. le falta mucho para ser efectiva y sobre todo LA RAPIDEZ que se necesita para brindar un certero servicio 🙄🙄</p>	<p> <b>Cristina Muñoz Bravo</b> no recomienda Chepe &amp; Pepe. ... 29 de marzo de 2019 · 🌐</p> <p>El peor servicio!! Una empresa que subcontrata gente cero profesional y que no entrega las cosas el día y mucho menos bien. Nefasto!</p> <p style="text-align: right;">1 comentario</p>

TIMBRIT	CHEPE&PEPE
<p> <b>Jairo Canon Bastidas</b>  recomienda timbrit Colombia. ... 19 de noviembre de 2019 · </p> <p>He utilizado sus servicios 2 veces pero en la segunda oportunidad para un arreglo de cámaras fuimos victimas de un robo, esta informacion y el nombre del sujeto la envié por correo a help@timbrit.co y espero que la persona que presto el servicio sea retirada de su plataforma para evitar que otros clientes pasen por la misma nefasta experiencia.</p>	<p> <b>Lukas Vargas Bonilla</b>  no recomienda Chepe &amp; Pepe. ... 11 de diciembre de 2019 · </p> <p>muy mal servicio, el trabajo de muy mala calidad y nadie responde</p>
<p> <b>Luis Francisco Figueroa Fermin</b>  recomienda timbrit Colombia. ... 23 de junio de 2018 · </p> <p>Como prestador de servicios me ha sido de gran utilidad para dar a conocer mi trabajo y las personas ubiquen fácilmente solución a los problemas. Sobre las personas que usan la app para ubicar servicios, la app no tiene la culpa, es solo un medio, para ello tienen la opción de valorar a esa persona y de esa manera otros usuarios puede prevenirse. De verdad muy satisfecho y super agradecido. Si podrian hacer mejoras pero, poco a poco y mediante el intercambio con los usuarios podran mejorar.</p>	<p> <b>Camilo De Bedout Hernandez</b>  recomienda Chepe &amp; Pepe. ... 16 de agosto de 2018 · </p> <p>Lo hemos usado varias veces y nos ha ido muy bien. En servicios de electrodomésticos y Plomería. Fácil de usar y los proveedores que ofrecen son muy buenos y responsables.</p>

Fuente: Elaboración propia. 2020

Esta investigación anterior, permite identificar los *insights* más valiosos que valoran los clientes como garantía, prontitud de respuesta, tiempo de ejecución del trabajo, seguridad, calidad y facilidad.

### Diferenciación:

En esencia, y como se tratará de mostrar más adelante en el prototipo de la aplicación, la plataforma se diferenciará por ser muy intuitiva, practica y segura, salvaguardando los intereses de los dos grupos de clientes. Contará con políticas claras de remuneración y contratación. El porcentaje de comisión es el más bajo de la industria, teniendo como objetivo generar utilidades por volumen de servicios prestados.

### 1.5. Tamaño del mercado

TODD comenzará operaciones en la ciudad de Cali, la cual es una ciudad de cerca de dos millones de habitantes. Teniendo en cuenta que el perfil de cliente son hombres y mujeres de estratos 4, 5 y

6 entre los 25 y 60 años. De acuerdo al informe “Cali en Cifras” (Departamento Administrativo de Planeación, 2018 - 2019), la estratificación socioeconómica reportó 97.035 viviendas en estrato 4, 94.104 en estrato 5 y 42.355 en estrato 6. Estos tres estratos representan el 38,1% de las viviendas de la ciudad.

*Tabla 3 Fracción de mercado*

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Año 1	Total Año 2	Total Año 3
<b>Mercado global (servicios)</b>	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	72.000	86.400	103.680
<b>Volumen de ventas (servicios)</b>	180	216	259	311	389	467	560	672	806	967	1209	967	7.003	9.104	11.835
<b>Fracción de mercado (%)</b>	3%	4%	4%	5%	6%	8%	9%	11%	13%	16%	20%	16%	9,7%	10,5%	11,4%

**Fuente:** Elaboración propia – 2020.

Para establecer la fracción de mercado, se tuvo en cuenta las proyecciones del volumen de ventas en servicios realizados que se espera tener durante el primer año de operaciones. Para establecer el mercado global, se tomó como referencia las ventas de la compañía Chepe y pepe (La República, 2019) la cual espera realizar 6.000 servicios mes a mes durante el próximo año.

## **1.6. Estrategias de mercado y plan de ventas**

### **1.6.1 Precio**

TODD obtiene sus ingresos de dos formas: la primera, por medio del porcentaje de comisión por servicio realizado y cerrado. El segundo, por medio del cobro de \$25.000 pesos por la inscripción inicial a nuestra plataforma, este será anual.

El cobro del servicio que se prestará por parte del asociado genera una ganancia para la organización del 20% lo que deja ingresos variables, dependiendo del tipo de trabajo prestado. En la siguiente tabla se muestra el precio promedio por cada uno de los servicios de TODD.

*Tabla 4 Tabla de precios y porcentaje de ganancias*

CATEGORÍA	DESCRIPCION DEL SERVICIO	VALOR PROMEDIO	PORCENTAJE TODD	GANANCIA
<b>PLOMERÍA</b>	Lavamanos que gotea	\$ 30,000	20%	\$ 6,000
<b>JARDINERÍA</b>	corte de pasto, mantenimiento a jardines por 1 día	\$ 50,000	20%	\$ 10,000
<b>ELECTRICISTA</b>	Reparación de conexiones e instalaciones eléctricas	\$ 80,000	20%	\$ 16,000
<b>ARREGLO ELECTRODOMESTICO</b>	Mantenimiento lavadora	\$ 120,000	20%	\$ 24,000
<b>PINTURA</b>	Pintura interior apartamento de 70 mts. mano de obra	\$ 600,000	20%	\$ 120,000

**Fuente:** Elaboración propia.

### 1.6.2 Promoción y comunicación

El nombre de la marca es TODD, se obtuvo de un breve diminutivo relacionado al “todero” de confianza que una persona pueda tener. El slogan “Tu casa, mi casa” hace que la marca sea cercana al cliente, refleja confianza, calidad, calidez y compromiso.

*Ilustración 3 Logo TODD*



Las estrategias de promoción diseñadas para TODD irán dirigidas a realizar una fuerte penetración de mercado, siendo así necesario intensificar un alto contenido y presencia de publicidad. Esto se realizaría por medio de:

- Publicidad tradicional masiva (radio y revistas)
- Redes Sociales
- Publicidad POP en aliados estratégicos

- Voz a voz

La publicidad tradicional masiva se realizaría por medio de radio y revistas. La radio es y seguirá siendo por mucho tiempo el medio de entretenimiento más utilizado por amas de casa, conserjes y personal del aseo, también, de uso diario en vehículos. Esto permite penetrar y entrar al hogar por medio de esas personas que más conocimiento tienen de sus problemas domésticos. Se realizarán pautas en emisoras como Tropicana, Radio Uno y Radio Tiempo, las cuales son las de mayor sintonía en la ciudad. Las emisiones se realizarían en horas pico, es decir de 6 a 8 de la mañana y a medio día. Con relación a las revistas se pautaría en revistas de alto flujo como Semana y revistas de nicho como Axxis y Avianca, donde el cliente escaneando un código QR puede descargar y tener acceso a la aplicación. Es importante pautar en revisas de unidades residenciales y posters de los ascensores.

Hoy por hoy, es indispensable y necesaria la promoción de las empresas en las redes sociales y plataformas virtuales. Se apostaría fuertemente por esta alternativa de promoción para la atracción de clientes. El gran flujo de información y visitas de estos sitios, permiten capturar y acaparar más la atención de los posibles clientes. Las pautas se realizarían en Instagram y Facebook, las cuales irían orientadas a personas que han realizado búsquedas de casas, arriendos, arreglos y compras de materiales. También, la estrategia de redes sociales, iría encaminada a atraer aliados prestadores de servicio donde se inviten a ser parte de la plataforma para aumentar sus ingresos.

Es importante realizar alianzas en cuanto a publicidad POP en establecimientos de aliados estratégicos. Poner publicidad en establecimientos y posibles socios como Homecenter y ferreterías, podría garantizar un gana-gana entre ambas partes. Es decir, por un lado, el socio

asegura la compra de herramientas e insumos en el establecimiento y TODD asegura flujo continuo de clientes.

Otro aspecto publicitario muy importante es contar con un plan de referidos y bonificación. Esto permitiría un crecimiento más orgánico y fuerte con el “voz a voz”. Campañas como “recomienda un amigo nuevo y recibe un 10% de descuento en tu próximo arreglo”. Para TODD es importante el índice de recompra dado que es un buen indicador de satisfacción y calidad con el trabajo realizado.

Al conocer las estrategias de marketing de los competidores, se llega a pensar que dejan una buena oportunidad para ganar participación de mercado rápidamente. Las promociones de Chepe&Pepe y Timbrit tienen una mayor presencia en ciudades como Bogotá y Medellín por redes sociales, pero en Cali, no cuentan con alguna clase de promoción de marketing. Esto indica que el mercado está abierto.

Para la realización de las estrategias anteriores, la empresa estipula un presupuesto mensual de \$3'000.000 en campañas de marketing.

### 1.6.3 Distribución

Los cambios que se están produciendo en el mundo, revelan la evolución y tendencia hacia entornos digitales, el uso de las TIC y de las redes sociales. Por esta razón, dentro del modelo económico de TODD, los canales de distribución serán: la aplicación móvil (App) y página web. La naturaleza de TODD requiere de contacto virtual o telefónico para la prestación de los servicios, razón por la cual no es necesario contar con oficina física para operar.

La idea es que la plataforma permita conectar a los clientes con los asociados (profesionales y técnicos de servicios al hogar) a través de la aplicación del teléfono o la página web. De esta manera, el usuario solo debe descargar la aplicación, registrarse y permitir encontrar su ubicación a través del GPS, a continuación, el cliente elegirá entre diferentes tipos de servicios y luego presionará en el botón que pondrá visible la solicitud, es entonces cuando TODD encuentra al asociado más cercano a través de la geolocalización y lo conecta con el cliente. Es importante contar con todas las pruebas necesarias para lograr una mayor visualización de la página en los distintos dispositivos electrónicos y sistemas operativos vigentes.

Para asegurar el correcto funcionamiento de las pagina web, TODD contará con dominio propio: [www.todd.com.co](http://www.todd.com.co). En dicho dominio, el cliente podrá encontrar de una manera fácil e intuitiva un menú que le permitirá navegar y realizar su solicitud de servicio doméstico. De la misma forma, sucederá con la aplicación móvil.

#### 1.6.4 Estrategia de ventas

La estrategia de venta inicial está centrada en la captación de aliados y tener la opción de mostrar las bondades de pertenecer a la plataforma. Esta actividad se realizó tomando como referencia las experiencias de personas que ya han usado este tipo de programas o que, por el contrario, buscan una plataforma amigable como lo sería TODD.

Para el lanzamiento, en los primeros 4 meses se visitarán escuelas de capacitación, barrios, clústers y mayoristas de insumos, buscando invitar y conseguir el mayor y mejor personal para el grupo de

asociados. En paralelo se realizarán campañas tanto en redes sociales como en medios (revistas, radio, puntos de información en los condominios o unidades residenciales, etc.) para dar a conocer la plataforma y lograr que más personas tengan acceso a la aplicación.

Para este tipo de gremio, “el voz a voz” es una herramienta poderosa de comercialización y de penetración de mercados, es por esto que, por cada cliente que alguno de los aliados recomiende, tendrá un beneficio; en la sesión de arranque el asociado tendrá un descuento del 50% en la inscripción por lograr que 3 de sus clientes descarguen la aplicación.

La responsabilidad de selección de un profesional y negociaciones de contratación de servicios o términos relativos a acuerdos entre cliente y profesional, es responsabilidad absoluta del cliente. TODD actúa en forma independiente del aliado, con autonomía técnica y administrativa en la prestación de los Servicios. Por lo anterior, no existirá relación laboral o de subordinación alguna ni de ningún tipo entre TODD y el aliado. TODD no asume responsabilidad alguna por la prestación de los servicios o la calidad de los productos ofrecidos por el aliado a los Consumidores Finales y, en consecuencia, tampoco asume ningún tipo de responsabilidad por el contenido de los anuncios, productos, publicaciones u otro material que elabore el aliado por medio de la plataforma. TODD se esforzará para que el acceso a la Aplicación sea ininterrumpido y su uso, con los menores errores posibles. De igual forma, buscará ofrecer a los clientes unos mínimos de fiabilidad, calidad e idoneidad en los Servicios que éstos soliciten a los aliados, y procurará que todos los aliados se encuentren debidamente constituidos como persona jurídica o persona natural comerciante, y registrados ante las respectivas autoridades.

## 2. ANÁLISIS TÉCNICO

### 2.1. Procesos de prestación del servicio

Cómo se mencionó en apartados anteriores, TODD será una aplicación web y de celular que permitirá la conexión entre los clientes que tienen necesidades en el hogar y los distintos técnicos o profesionales en servicios domiciliarios. La página contará con su propio dominio [www.todd.com.co](http://www.todd.com.co) y la aplicación de celular estará habilitada en plataformas como iOS y Android. Adicional a esto, la empresa contará con una oficina física para brindar soporte y atención a los diferentes clientes y asociados.

La interacción del cliente en la plataforma TODD se debe de dar de una forma muy natural, fluida, practica e intuitiva. La idea es que la plataforma no presente muchos *slides* o pasos inútiles para facilitarle el trabajo y la navegación al cliente. De entrada, al iniciar la aplicación, el cliente se registrará o entrará con su cuenta previamente creada. Siguiendo a esto, el cliente tiene la opción de elegir si es una urgencia o una tarea que puede ser programada y requiere de cotizaciones de varios técnicos y profesionales. El cliente identificará cual es la categoría más adecuada dependiendo de la necesidad domiciliaria que tenga (albañil, plomero, electricista, etc.).

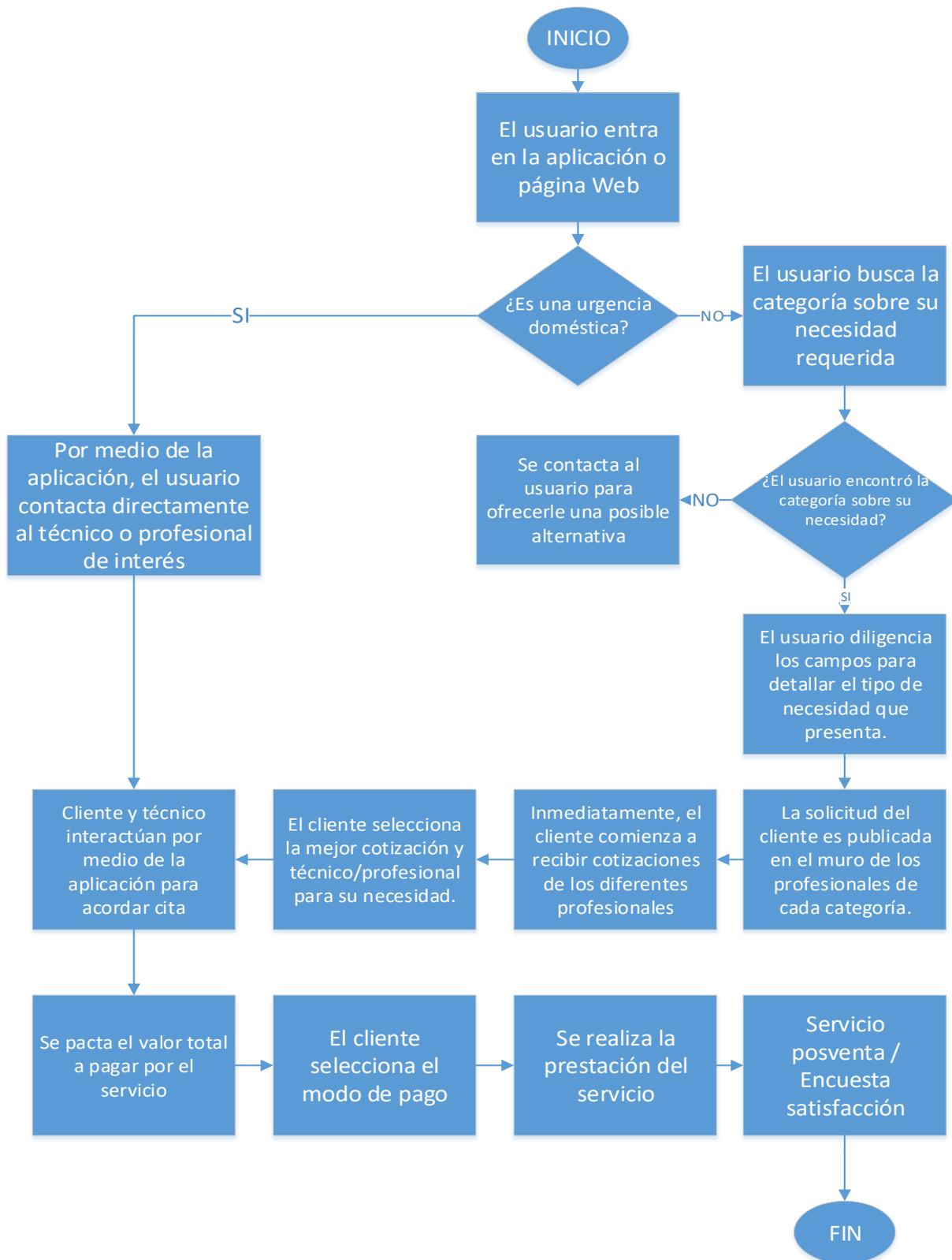
Una vez el usuario haya detectado la categoría, procederá con el diligenciamiento del formulario del caso, aquí detallará el tipo de solicitud, descripción del servicio, la ubicación de la vivienda y foto del daño o tarea a realizar. Después de esto, la solicitud del cliente se colgará en el tablero de los técnicos de esa categoría y compartirán sus cotizaciones, el cliente elegirá entre estas

cotizaciones. Una vez el cliente seleccione al técnico, se realizará un “*match*” entre los dos y podrán acordar la cita para la prestación del servicio.

Si el cliente seleccionó que tenía una urgencia, directamente podrá contactar con los técnicos y profesionales Premium de la plataforma. Debidamente valorados por estrellas y reseñas de clientes anteriores.

A continuación, en la ilustración 4 se presenta el flujograma de la interacción del cliente con la plataforma TODD.

Ilustración 4 Flujoograma de actividades



Fuente: Elaboración propia – 2020.

## Prototipo de la aplicación:

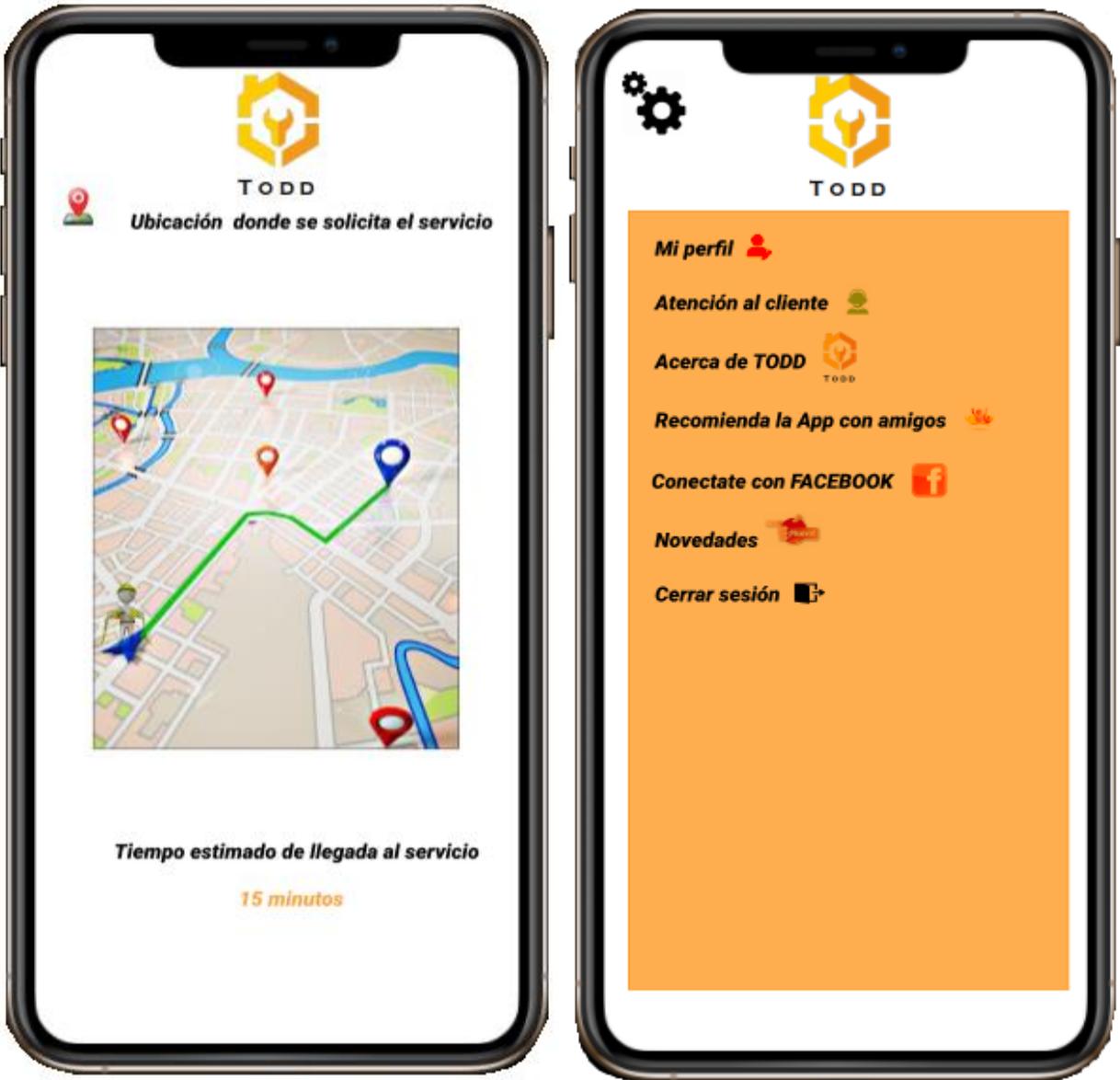
Por medio de la herramienta Figma<sup>1</sup> se ha realizado el prototipo para la plataforma TODD. A continuación, se comparte la interfaz que presentaría la aplicación y las diferentes visualizaciones dependiendo de las opciones seleccionadas.

Ilustración 5 Prototipo plataforma TODD



Fuente: Elaboración propia – 2020.

<sup>1</sup> <https://www.figma.com/>



Fuente: Elaboración propia – 2020.

## 2.2. Requerimientos y proveedores de equipos, muebles, materias primas, tecnología o suministros

A continuación, se detallan las especificaciones de cada uno de los insumos en equipos y muebles de oficina, y requerimientos tecnológicos necesarios para la ejecución del negocio.

*Tabla 5 Proveedores equipos, muebles y tecnología*

Elemento	Proveedor	Foto	Descripción	Precio aprox.
<b>Sillas ergonómicas</b>	Homecenter		Sillas de escritorio cómodas, resistentes, ergonómicas y confortables	\$120.000 UND
<b>Escritorios</b>	Compumuebles		Escritorios de trabajo colaborativo sin bloqueos visuales que permitan la libre comunicación	1'000.000 UND
<b>Computadores</b>	Alkosto / ishop		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador: Intel core i5 10th Gen</li> <li>• RAM: 8 GB</li> <li>• Disco: 500 GB</li> <li>• Pantalla 27"</li> </ul>	7'000.000 UND
<b>Servicios de Computación en la nube</b>	Amazon Web Services		<p>Cotización de una aplicación web que tiene 10.000 usuarios activos por día y se actualiza 2 veces al mes</p> <p>Cargos totales = cargos de creación e implementación + cargos de alojamiento</p>	3'100.000 año

Fuente: Elaboración propia – 2020.

Los elementos mencionados anteriormente son los más comunes cuando de arrancar una empresa se trata. Pero, el elemento más fuerte en una empresa TIC de desarrollo de aplicaciones es lo relacionado a la computación, servidores y servicios de almacenamiento en la nube.

### **2.3.Sistema de control**

Para garantizar la ejecución del proceso productivo, se trabajarán 4 sistemas de control que definen aspectos relevantes a tener en cuenta en la plataforma TODD para el mejor desempeño.

- **Estabilidad de la plataforma:** se contará con un área de ingeniería que se encargará del desarrollo, soporte y mejoras en la plataforma. Este departamento básicamente se encargará de:
  - ✓ **Conectividad:** contará con un equipo orientado al manejo y soporte de los servicios tanto internos como externos, para clientes y para asociados en la plataforma y el sitio web.
  - ✓ **Equipo de datos:** se encargará de lo relacionado con la ciencia de datos, la analítica y de las investigaciones que se realizan para el chequeo de precio con la competencia. También tiene a su cargo escribir los códigos para las aplicaciones en las plataformas móviles de iPhone (iOS) y Android.
- **Tiempos de respuesta y solicitud:** TODD trabajará por medio de plataforma tecnológica 24/7 donde los clientes tendrán acceso a información oportuna en cualquier momento, por esta razón es importante revisar y hacer seguimiento a los tiempos de respuesta en cada transacción. Es posible que la respuesta del aliado no sea inmediata, pero a través de la

plataforma se contará con la información de los asociados que los clientes necesitan. Además, para determinados servicios se contará con aliados que trabajan 24 horas lo que estarán especificados en la aplicación.

- **Control de costos:** los estados contables serán analizados mensualmente como medida de control, además, trimestralmente se solicitará al contador un análisis financiero de la compañía para establecer metas e indicadores.
- **Seguridad:** se tendrá altos estándares en la selección del personal donde se estudiará minuciosamente sus perfiles, referencias laborales, referencias personales y antecedentes judiciales, que permitirán contratar al personal idóneo que garantice la seguridad en la prestación del servicio.

#### **2.4. Distribución de oficinas y de equipos**

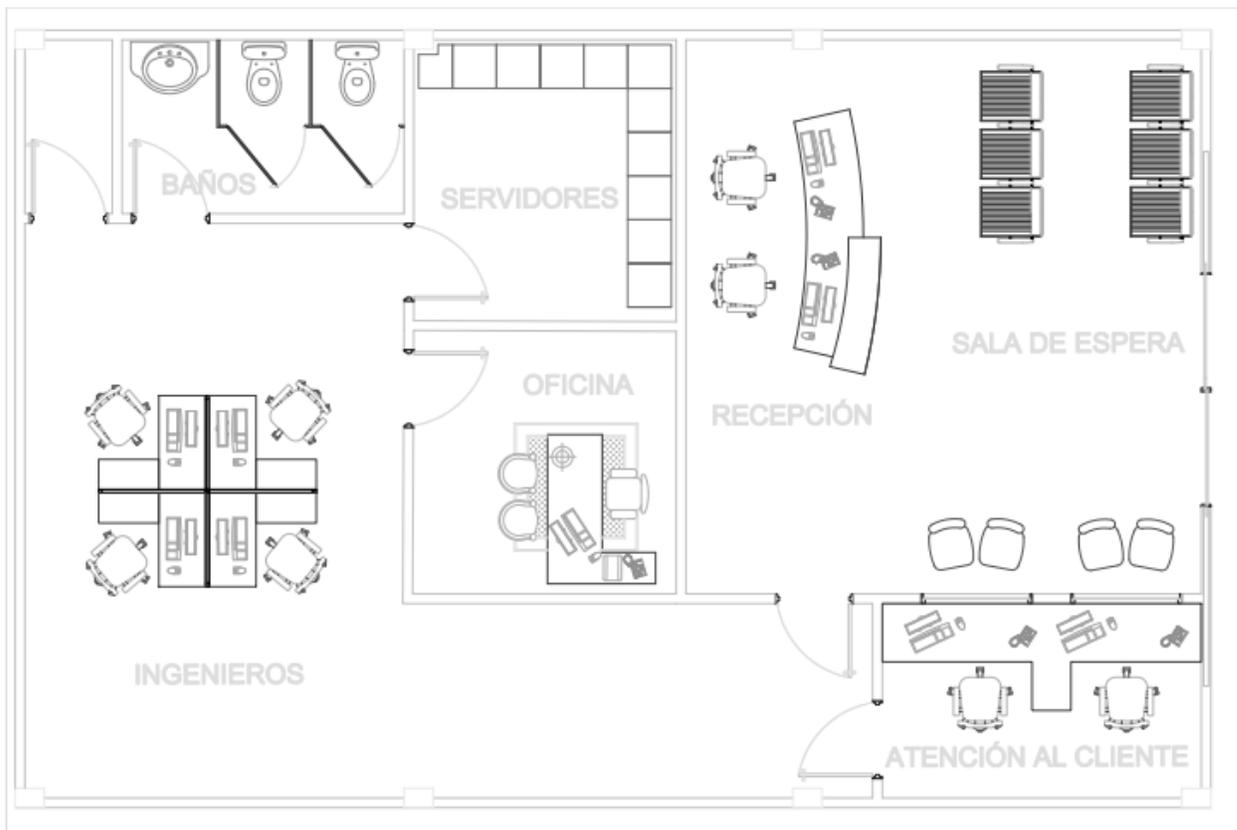
Las oficinas de TODD estarán ubicada en la Calle 34 norte 2 bn 41, oficina 2 barrio San Vicente en la ciudad de Cali. El área es de 100 m<sup>2</sup> cuenta con las condiciones para los servidores, con planta eléctrica y estabilizadores de energía y zonas adecuadas para las operaciones administrativas. Además, posee los servicios públicos: acueducto, alcantarillado, energía, aseo y comunicación.

Las oficinas están en un punto de la ciudad bastante estratégico pues cuenta con puntos de referencia fáciles para la ubicación de los aliados o clientes que necesiten desplazarse a las

instalaciones en cualquier momento y con estaciones del sistema masivo aledañas. Se cuenta con parqueadero para vehículos y motos vigilado en todo momento.

Las instalaciones en su parte de adelante cuentan con una recepción y sala de espera, dos oficinas de atención al cliente para los usuarios. La parte de atrás está reservada para los servidores y los ingenieros que son los encargados de mantener en correcto funcionamiento la plataforma, esta zona es exclusiva para el personal de TODD y cuenta con personal las 24 horas del día.

*Ilustración 6 Plano Oficina TODD*



**Fuente:** Elaboración propia – 2020.

### **3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO**

#### **3.1. Perfil del equipo empresarial y del personal que la empresa exige**

##### **Equipo Gerencial:**

TODD estará conformado por dos Socios: Nancy Patricia Duque Betancour, Psicóloga de la Universidad Javeriana Cali y actual candidata a Magíster en Administración de Empresas, quien actualmente se desempeña como Jefa de Ventas de la empresa Catalina Duque. El segundo socio es Christian Andrés Gutiérrez Constain, Administrador de Empresas de la Universidad Icesi y actual candidato a Magíster en Administración de Empresas de la misma universidad. Los dos socios tendrán un aporte de capital de 50% cada uno.

El Sr. Gutiérrez se encargará de la Gerencia General de la compañía, liderando las oficinas de programación, desarrollo y funcionamiento de la plataforma. La Sra. Duque será la Gerente de Personal y Servicio al Cliente.

Funciones de los gerentes:

- Establecimiento y consecución de convenios y aliados claves
- Planeación estratégica de la compañía
- Seguimiento y control de los estados financieros, indicadores de gestión y objetivos
- Organización de los recursos de la organización
- Coordinación del proceso de la prestación del servicio
- Liderar equipos
- Decisiones respecto a la contratación, capacitación y retención de personal

- Representar a la empresa

### **Equipo Desarrollador**

Este equipo estará conformado por dos ingenieros de sistemas con la responsabilidad de velar por el correcto estado y funcionamiento de la plataforma las 24 horas del día. Estarán a cargo del diseño, desarrollo e implementación de la aplicación móvil sobre todo para Android e iOS.

Funciones de los desarrolladores:

- Velar por el estado y correcto funcionamiento de la plataforma
- Soporte ante problemas de la aplicación en las distintas plataformas
- Mantenimiento y actualización periódica de la plataforma
- Desarrollo y ajuste de nuevos contenidos
- Mejoras de seguridad
- Revisión, soporte y cuidado de los servidores
- Back up de la información y bases de datos

### **Equipo de marketing**

Este equipo estará conformado por dos integrantes con la responsabilidad de la visibilidad de la plataforma en los distintos medios. También, serán los encargados del flujo de clientes, aumento en el número de descargas y transacciones.

Funciones del equipo de marketing:

- Definir y gestionar la marca
- Realizar la gestión de campañas e iniciativas de marketing
- Producir contenidos de marketing y promoción

- Creación de contenidos que aumenten el tráfico
- Gestionar las redes sociales (community manager)
- Realizar estudios de mercados

### **Equipo de soporte y atención al usuario**

Este equipo estará conformado por dos integrantes con la responsabilidad de brindar soporte a las necesidades de los clientes y asociados que tengas inconvenientes con el manejo o interacción con la plataforma.

Funciones del equipo de soporte y atención al usuario:

- Prospectar y fidelizar clientes
- Brindar información y resolver dudas
- Solucionar problemas del cliente
- Recibir y tramitar solicitudes y reclamaciones
- Analizar las necesidades de los clientes y gestionarlas en equipo con las demás áreas de la empresa
- Detectar aspectos de mejora
- Recopilar información valiosa sobre el cliente, sus necesidades y preferencias
- Prevenir futuros incidentes
- Revisión del perfil de asociados y clientes (revisión de certificados de antecedentes)

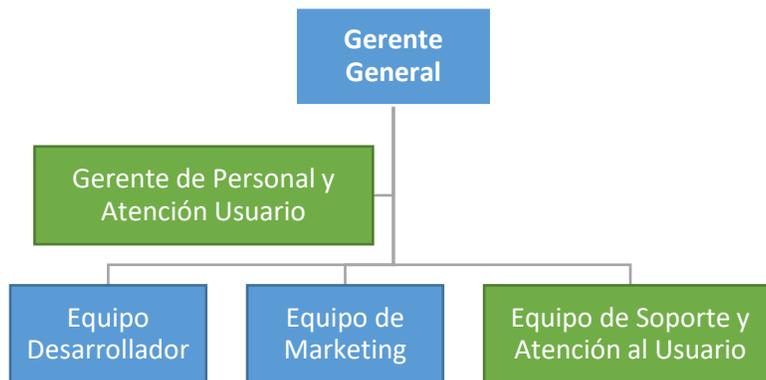
### **3.2.Las estructuras y estilos de dirección**

En sus inicios, TODD presentará una estructura organizacional muy simple pero muy apropiada para mantener una comunicación activa entre cada uno de sus integrantes. Este es un factor muy

importante cuando a empresas TIC se hace referencia, la comunicación activa, la cultura de la innovación, de investigación y desarrollo, deben de contar con una estructura que garantice dicha dinámica.

Como se explicó en la anterior sección de este documento, la gerencia de la compañía estaría dividida entre los dos socios de la compañía. El Sr. Gutiérrez se encargará de la Gerencia General de la compañía, liderando las oficinas de programación, desarrollo y funcionamiento de la plataforma. La Sra. Duque será la Gerente de Personal y Servicio al Cliente, sus labores serán transversales a toda la compañía pues tendrá la ardua tarea de buscar el talento humano necesario, capacitaciones, retención y promoción del personal.

*Ilustración 7 Organigrama TODD*



**Fuente:** Elaboración propia – 2020.

### **3.3. Políticas de administración de personal y de participación del equipo empresarial en la gestión y en los resultados**

TODD será una compañía que velará constantemente por el bienestar y satisfacción de su equipo de trabajo. Contará con el liderazgo de Patricia Duque, Gerente de Personal, para dirigir los temas relacionados con la contratación, capacitación, desarrollo y retención del talento humano.

Dentro de las políticas respecto a la administración del personal, TODD tendrá las siguientes políticas:

- **Políticas de contratación:** estas políticas contemplaran lo relacionado a selección de candidatos, definiciones de cargo por competencias y capacidades, horario de trabajo, beneficios, prestaciones y contrato.
- **Políticas salariales:** harán referencia a al pacto salarial de acuerdo al rol desempeñado en la organización, de acuerdo a la experiencia y nivel de educación. También, presentará el sistema de remuneración y bonificación por mejoras presentadas y aprobadas.
- **Códigos de conducta:** se marcará y definirá el código de comportamiento esperado por los colaboradores en la oficina o en el ejercicio de sus funciones. Sanciones y reconocimientos a empleados.

Estas políticas anteriores tienen el objetivo de:

- Establecer y estructurar la forma de trabajo
- Diseñar y normalizar los procesos de selección de personal
- Permitir el crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores
- Aumentar la eficiencia del talento humano de la empresa
- Capacitar a los empleados
- Definir las retribuciones, compensaciones y condiciones laborales
- Mantener el clima laboral adecuado y la motivación de los empleados
- Resolver problemas de convivencia al interior de la empresa

### **3.4. Organizaciones de apoyo**

TODD será una compañía que buscará socios estratégicos y organizaciones de apoyo que le brinden solidez en su modelo de negocio. TODD participará en concursos y centros de apoyo al emprendimiento de entidades públicas y privadas, tales como, INNpulsa, Start-Upcafé y las asesorías del CDEE de la Universidad Icesi, Fundación Corona, Fondo Emprender Sena, Parquesoft, fondo empresarial Comfandi, fundación Carvajal y similares, los cuales basan su actividad en el fomento y creación de empresas a modo de concursos y convocatorias de ideas de negocio, teniendo en su mayoría apoyo económico y técnico para los emprendedores favorecidos. En un sector aparte se encuentran las empresas ángeles o de capital semilla, las cuales se encargan de convocar ideas de negocio con un componente innovador y prometedor bastante alto, tales ideas son evaluadas por los comités de inversión de las respectivas empresas de inversión, y si encuentran la idea interesante, se procede en diferentes modalidades de inversión, la más común es la compra de un porcentaje de la compañía con su respectiva participación siendo no mayor al 30%.

## 4. ANÁLISIS LEGAL, SOCIAL Y AMBIENTAL

Actualmente en Colombia se encuentran espacios propicios para el emprendimiento, la anterior afirmación se basa en la gran oferta de oportunidades que tienen los emprendedores para iniciar, crear y consolidar ideas de negocio, un claro ejemplo es EMPRENDELO un programa para jóvenes emprendedores de la Cámara de Comercio de Cali <http://www.ccc.org.co/emprendelo/>, que busca crear un ambiente apropiado para la creación y consolidación de empresas en la ciudad, dando para esto soluciones efectivas como una extensa red de contactos personales, laborales, técnicos, legales y de áreas específicas.

Además, los programas de la Cámara de Comercio incentivan la formalización de empresas que se encuentren trabajando sobre el régimen simplificado y tengan que pasar al régimen común, en el cual se está obligado a emitir facturas, cobrar IVA y demás impuestos según la naturaleza del negocio (ICA, retención, entre otros), llevar contabilidad y declarar impuesto de renta.

Tomando en cuenta las diferentes modalidades de creación de empresa, en Cali predominan las empresas en modo de sociedades anónimas (S.A.), las sociedades de responsabilidad limitada (LTDA.) y las sociedades por acciones simplificadas (S.A.S) que presentan una facilidad mayor en cuanto al capital invertido y al número de accionistas con respecto a las otras sociedades, estas facilidades le han dado un gran auge y actualmente se puede consolidar una empresa por S.A.S por internet, lo cual fomenta la creación y formalización de empresas.

TODD se constituirá como Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S) por lo cual se acoge a la Ley 1258 del 5 de diciembre de 2008 que reglamenta este tipo de sociedades de capitales.

Estará constituida por 2 personas naturales mediante documento privado autenticado e inscrito en la Cámara de Comercio de la ciudad de Cali – Colombia, el tipo de sociedad que la registrará sea SOCIEDAD COMERCIAL.

#### **4.1. Reglamentaciones, leyes y obligaciones**

Al ser TODD un aplicativo móvil, contara con una regulación al acceso, navegación y uso desde cualquier lugar del territorio colombiano. Es importante tener en cuenta que al acceder, navegar y utilizar la aplicación TODD, los clientes podrán encontrar los servicios ofrecidos. Ellos aceptarán las condiciones de uso, lo que constituye un contrato legal entre el usuario y TODD S.A.S. De esta forma, el acceso y uso de la aplicación da al usuario el compromiso de aceptación y su debido cumplimiento.

Los aliados o prestadores de servicio pueden ser personas naturales o jurídicas que se registran en la aplicación y se vinculan con TODD S.A.S para la prestación de servicios de hogar en favor de los clientes o usuarios finales en los términos a los que fueron contratados. Estos se inscribirán en la Aplicación como Oferentes, de conformidad con lo establecido en el contrato, registrarán en la aplicación su portafolio de servicios para el hogar y categorías de servicios, con las características de los acuerdos de nivel de servicio y los términos y condiciones de la prestación de estos.

También registrarán la información relacionada con sus empleados, como los tipos de Servicios que ofrecen, sus categorías, subcategorías y marcas en los que son especialistas, su hoja de vida y

las certificaciones que pueda tener según la actividad desarrollada y las exigencias de ley, si las hubiera.

El aliado aceptará o rechazará las solicitudes de servicio que le haga el cliente. En el evento de rechazar una solicitud, deberá indicar en la aplicación el motivo de rechazo, el cual será comunicado al cliente en la menor brevedad para un óptimo servicio. El aliado informará y acordará directamente con el cliente el precio por los servicios contratados. También, se encargará de gestionar directamente con el cliente las garantías sobre los servicios prestados.

Los aliados registrados en la plataforma, deberán suministrar la información y base de datos de los lugares donde acceden a cualquier tipo de accesorio o electrodoméstico que hubieran vendido a los clientes para realizar el procesamiento y gestión de garantías de los productos.

Con relación a las obligaciones contractuales de TODD, los contratos de las plataformas digitales no son informales. La Ministra de Trabajo, Alicia Arango, menciona que son contratos independientes que hace el trabajador por medio de la plataforma, ese contrato no genera obligación de pagar seguridad social y pensión. De acuerdo con el artículo 1340 del Código de Comercio colombiano, el cual regula el contrato de corretaje o corredor, TODD actúa única y exclusivamente como un intermediario entre los aliados y clientes finales. Por lo tanto, TODD no vende, suministra, ofrece, entrega o presta ningún producto o servicio relacionado con el hogar o con la gestión de garantías.

#### **4.2.Efectos Sociales, Ambientales y Responsabilidades**

TODD es una compañía que, con su plataforma principal, generará un gran impacto social en la economía del país en un sector que requería de ese gran empujón, sector de servicios domiciliarios, dado que conectará al técnico o profesional de servicios al hogar con las necesidades de los clientes. También, TODD generará alrededor de 8 empleos directos, necesarios para el correcto funcionamiento de la compañía. Al pertenecer al sector TIC y realizar sus funciones sustantivas, en su mayoría, por medios virtuales, no genera un impacto degenerativo del medio ambiente.

## 5. ANÁLISIS DE VALORES PERSONALES

### 5.1. Éticos y Morales

El desarrollo y buen desempeño al momento de la creación de un emprendimiento como lo es TODD está ligado a fuertes valores éticos y morales entre los fundadores emprendedores y la sociedad, trabajando con honestidad de los asociados, respeto y tolerancia.

Es por esto que en TODD no solo se tiene en cuenta el buen desempeño y el buen trabajo que realizan los aliados, sino que también se tiene en cuenta el comportamiento y la ética de todas las partes interesadas.

#### Valores:

- **Dedicación:** los aliados realizan un esfuerzo honesto por sobre otros trabajadores del gremio en que se desempeñen, pues son conscientes que deben dar lo mejor de su conocimiento al realizar la labor por la que fueron contratados a través de TODD.
- **Honestidad:** la ejecución de actividades se basa en la transparencia de los diferentes actores: Clientes, socios, aliados, todo el staff administrativo, el recurso humano y sociedad en general.
- **Responsabilidad laboral:** se espera que los aliados en todos los sectores que actúan sean responsables de sus acciones, esto significa llegar a tiempo a las citas programadas, no tomar ventaja de las actividades y reparaciones, no tomarse más del tiempo requerido para

la actividad contratada ni de los tiempos de descanso. También significa aceptar la responsabilidad cuando las cosas no quedan bien y salen mal.

- **Conducta profesional y ética:** comportamientos correctos, justos y confiables con todos los involucrados donde se cumplan más allá de los requisitos legales y morales establecidos.
- **Trabajo en equipo:** trabajo con liderazgo y compromiso, procurando siempre un ambiente que promueva el crecimiento y enriquecimiento.
- **Flexibilidad:** cada proyecto es una nueva oportunidad de hacer algo diferente e innovador. Se requiere ser flexibles, inquietos e innovadores, permitiendo adaptarse rápidamente a los cambios.
- **Innovación:** se debe de estar actualizados y transformarse al ritmo de la "revolución digital", que está desarrollando industrias, economías y sociedades. Se requiere de participación activa en la creación de propuestas de tecnologías disruptivas, metodología y procesos que generan un mejoramiento continuo de la compañía.

El conocimiento y experiencia de los socios emprendedores permitirá llevar este proyecto TODD a ser un proyecto de vida que genere independencia económica, aunque requiere de más esfuerzo y dedicación para lograr las metas propuestas. El desempeño logístico y comercial, que integran los emprendedores a pesar de las buenas intenciones descritas en esta tesis, requieren de acuerdos

y pactos de actuación escritos, para lograr relaciones respetuosas que están en concordancia a la equidad y responsabilidad, que requiere las actividades empresariales.

## **5.2. De gusto personal y de carrera empresarial**

Tomar la decisión de emprender un nuevo negocio no es un camino fácil, es infinitamente más duro que mantenerse en la zona de confort de un empleo estable y monótono. Emprender es una montaña rusa emocional. Comúnmente, se encuentran con problemas económicos, empleados desleales, contratos que no se respetan, problemas legales, entre otros, es una tarea que será extenuante, agotadora pero muy gratificante. TODD, a la larga, pareciera ser una buena idea, y no se contará con arrepentimientos de plasmarla en la vida real ya que para los socios fundadores esto no es solo un trabajo para cumplir y lograr una meta académica, se espera poder llevarla a cabo.

Emprender representa un espíritu innovador, independiente, de mucho esfuerzo, confianza, dedicación y empeño para lograr las metas y los objetivos, donde lo más importante es lograr alcanzar y trabajar por los sueños propios y no solo por los sueños de otros. Es un gran desafío, pero se sabe que, si se cuenta con un equipo de trabajo dedicado, capacitado, motivado en asumir retos y algunos riesgos, se podrá lograr sacar adelante este proyecto con éxito.

## 6. ANÁLISIS ECONÓMICO

### 6.1. Las necesidades de inversión en activos fijos y en capital de trabajo

Las inversiones correspondientes a activos fijos para el inicio de TODD en el año cero son de \$48.000.000 que corresponde a la compra de computadores, mobiliario de oficina y la compra de una UPS grande para mantener los servidores y computadores de la organización.

La inversión que se tendrá los próximos 5 años siguientes, después de la adecuación del espacio, solo consistirá en inversión de mantenimiento y una inversión alta en mercadeo espacialmente el 2021 que será el año de lanzamiento.

*Tabla 6 Depreciaciones y Amortizaciones en forma lineal*

<b>Inversión depreciable</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VR.UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
UPS	1	\$ 5,000,000	\$ 5,000,000
<b>Total activos depreciables a 3 años</b>			<b>\$ 5000,000</b>
Computadores	6	\$ 2,500,000	\$ 15,000,000
Computadores Ingenieros	2	\$ 7,000,000	\$ 14,000,000
Computador marketing	1	\$ 5,000,000	\$ 5,000,000
<b>Total activos depreciables a 5 años</b>			<b>\$ 34,000,000</b>
Muebles y escritorios	9	\$ 1,000,000	\$ 9,000,000
<b>Total activos depreciables a 10 años</b>			<b>\$ 9,000,000</b>
<b>Total inversión en activos</b>			<b>\$ 48,000,000</b>

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI -2020

Como gastos adicionales se tienen los gastos que se requieren para poder dar inicio a la operación de la plataforma y de la empresa, los gastos de investigación y desarrollo de la plataforma donde se contemplan los gastos de registro de marca y derechos de autor. Todos estos gastos llegan a \$102.040.000 que se discrimina en la siguiente tabla.

Tabla 7 Gastos pre operativos

<b>GASTOS</b>	
<b>Gastos pre-operativos (diferidos)</b>	<b>AÑO 0</b>
Gastos de Constitución	\$ 1,540,000
Investigación y desarrollo de la plataforma	\$ 20,000,000
Desarrollo web de TODD (CLOUD)	\$ 20,000,000
Adecuación oficina/local	\$ 10,000,000
Arrendamiento	\$ 2,500,000
Total gastos pre-operativos	\$ 54,040,000
<b>Total inversión</b>	<b>\$ 102,040,000</b>

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI - 2020

## 6.2. Los ingresos, costos y gastos

### 6.2.1 Ingresos

Los ingresos de TODD se obtienen de dos formas, la primera corresponde a la vinculación de los asociados prestadores del servicio a la plataforma, la segunda, el porcentaje de comisión de cada servicio realizado. Para mayor detalle ver la tabla 7 que se ve a continuación.

Con este esquema de ingresos, TODD en el primer año estaría generando un ingreso de \$225.565.848. El primer año puede ser difícil mientras se comienza a consolidar la cuota de penetración de mercado y mientras se carga con el peso de los altos gastos pre operativos para la puesta en marcha del negocio.

Tabla 8 Ingresos

ITEM	2021					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Inscripción socios nuevos	1.250.000	1.500.000	1.800.000	2.160.000	2.592.000	3.110.400
Comisión servicios prestados	3.600.000	4.320.000	5.184.000	6.220.800	7.776.000	9.331.200
Valor total de ventas (\$)	4.850.000	5.820.000	6.984.000	8.380.800	10.368.000	12.441.600
IVA o Impuesto al Consumo	921.500	1.105.800	1.326.960	1.592.352	1.969.920	2.363.904
Anticipo Retefuente	291.000	349.200	419.040	502.848	622.080	746.496
<b>Total ventas con IVA</b>	<b>5.771.500</b>	<b>6.925.800</b>	<b>8.310.960</b>	<b>9.973.152</b>	<b>12.337.920</b>	<b>14.805.504</b>
Ventas contado sin IVA ni Retefuente	4.850.000	5.820.000	6.984.000	8.380.800	10.368.000	12.441.600
Ingresos por ventas de Contado	5.480.500	6.576.600	7.891.920	9.470.304	11.715.840	14.059.008
Ingresos Efectivos	5.480.500	6.576.600	7.891.920	9.470.304	11.715.840	14.059.008

ITEM	2021					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Inscripción socios nuevos	3.732.480	4.478.976	5.374.771	6.449.725	7.739.671	9.287.605
Comisión servicios prestados	11.197.440	13.436.928	16.124.314	19.349.176	24.186.470	19.349.176
Valor total de ventas (\$)	14.929.920	17.915.904	21.499.085	25.798.902	31.926.141	28.636.781
IVA o Impuesto al Consumo	2.836.685	3.404.022	4.084.826	4.901.791	6.065.967	5.440.988
Anticipo Retefuente	895.795	1.074.954	1.289.945	1.547.934	1.915.568	1.718.207
<b>Total ventas con IVA</b>	<b>17.766.605</b>	<b>21.319.926</b>	<b>25.583.911</b>	<b>30.700.693</b>	<b>37.992.108</b>	<b>34.077.769</b>
Ventas contado sin IVA ni Retefuente	14.929.920	17.915.904	21.499.085	25.798.902	31.926.141	28.636.781
Ingresos por ventas de Contado	16.870.810	20.244.972	24.293.966	29.152.759	36.076.539	32.359.562
Ingresos Efectivos	16.870.810	20.244.972	24.293.966	29.152.759	36.076.539	32.359.562

ITEM	Total	Total	Total	Total
	2021	2022	2023	2024
Inscripción socios nuevos	9.287.605	44.505.859	55.009.242	67.991.423
Comisión servicios prestados	140.075.505	368.046.428	454.905.385	562.263.056
Valor total de ventas (\$)	189.551.132	412.552.287	509.914.627	630.254.479
IVA o Impuesto al Consumo	36.014.715	122.641.794	96.883.779	119.748.351
Anticipo Retefuente	11.373.068	38.728.988	30.594.878	37.815.269
<b>Total ventas con IVA</b>	<b>225.565.848</b>	<b>535.194.082</b>	<b>606.798.406</b>	<b>750.002.830</b>
Ventas contado sin IVA ni Retefuente	189.551.132	412.552.287	509.914.627	630.254.479
Ingresos por ventas de Contado	214.192.780	496.465.094	576.203.528	712.187.561
Ingresos Efectivos	214.192.780	496.465.094	576.203.528	712.187.561

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI (2020)

## 6.2.2 Gastos Operativos

Para el primer año, se proyecta tener unos gastos de operación que ascienden a \$57.517.102, gasto que se incrementara año tras año, de forma escalonada entre el 2do y 3er año. El rubro que tiene mayor relevancia en el gasto es el arriendo que alcanza un 52% del total, seguido por los servicios públicos que corresponden al 31%.

Tabla 9 Gastos operativos

GASTOS DE OPERACIÓN	MES	2.021	2.022	2.023	2.024
Arriendo	\$ 2.500.000	\$ 30.000.000	\$ 31.200.000	\$ 32.448.000	\$ 33.745.920
Servicios Públicos	\$ 1.500.000	\$ 18.000.000	\$ 18.720.000	\$ 19.468.800	\$ 20.247.552
Bomberos		\$ 150.000	\$ 154.500	\$ 159.135	\$ 163.909
Impuestos Locales	\$ -	\$ 719.347	\$ 2.449.608	\$ 1.935.126	\$ 2.391.816
Gastos de Mantenimiento		\$ 947.756	\$ 2.062.761	\$ 2.549.573	\$ 3.151.272
Registro Mercantil	\$ 211.100	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciación Equipos	\$ -	\$ 7.700.000	\$ 7.700.000	\$ 7.700.000	\$ 7.700.000
Amortización	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total gastos de operación</b>		\$ 57.517.102	\$ 62.286.870	\$ 64.260.634	\$ 67.400.469
<b>Gastos de operación fijos</b>		\$ 55.850.000	\$ 57.774.500	\$ 59.775.935	\$ 61.857.381
<b>Gastos de operación variables</b>		\$ 1.667.102	\$ 4.512.370	\$ 4.484.699	\$ 5.543.088

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI - 2020

### 6.2.3 Gastos de Administración y Ventas

Los gastos de administración y venta el primer año corresponden a \$26.171.096, donde la asesoría contable corresponde al 69%, siendo el más relevante.

Tabla 10 Gastos de administración y ventas

<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>	<b>MES</b>	<b>2,021</b>	<b>2,022</b>	<b>2,023</b>	<b>2,024</b>
Gastos de Publicidad		3,791,023	12,909,663	10,198,293	12,605,090
Gastos de Capacitación		180,074	3,227,416	2,549,573	3,151,272
Asesoría Contable	1,500,000	18,000,000	18,720,000	19,468,800	20,247,552
Gastos de Representación	100,000	1,200,000	1,248,000	1,297,920	1,349,837
Gastos Papelería	250,000	3,000,000	3,120,000	3,244,800	3,374,592
<b>Total gastos de admón. y ventas.</b>		<b>26,171,096</b>	<b>39,225,078</b>	<b>36,759,386</b>	<b>40,728,343</b>
<b>Gastos de administrativos fijos</b>		<b>22,200,000</b>	<b>23,088,000</b>	<b>24,011,520</b>	<b>24,971,981</b>
<b>Gastos administrativos variables</b>		<b>3,971,096</b>	<b>16,137,078</b>	<b>12,747,866</b>	<b>15,756,362</b>

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI – 2020

### 6.3. Análisis de costos y punto de equilibrio contable

A continuación, en la tabla 10 análisis de costos y punto de equilibrio, para el primer año se puede ver unos costos fijos de \$422.134.571 pesos que corresponden al 99%. Esto se debe a que la compañía no presenta costos variables debido al modelo de negocio de la economía colaborativa y su estructura de operación.

El colchón para cualquier percance que se pacta ente los socios es de 30 días, lo que asegura el correcto funcionamiento de TODD durante este tiempo. La empresa llega a su punto de equilibrio en el 2022, dónde las unidades de venta de inscripciones como de los servicios cubrirán los costos fijos.

Tabla 11 Análisis de costos y punto de equilibrio

<b>Costos/Gastos Fijos</b>	<b>2.021</b>	<b>2.022</b>	<b>2.023</b>	<b>2.024</b>
Nómina	\$ 177.988.664	\$ 249.254.620	\$ 259.224.805	\$ 424.213.769
Gastos de operación	\$ 55.850.000	\$ 57.774.500	\$ 59.775.935	\$ 61.857.381
Gastos de Administración y ventas	\$ 23.866.667	\$ 24.754.667	\$ 25.678.187	\$ 24.971.981
Gastos pre operativos (Diferidos)	\$ 54.040.000	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total Costos/Gastos fijos</b>	\$ 311.745.331	\$ 331.783.787	\$ 344.678.927	\$ 511.043.131
<b>Costos Variables</b>				
Costos variables (sin impuestos)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos de Operación	\$ 1.667.102	\$ 4.512.370	\$ 4.484.699	\$ 5.543.088
Gastos de Administración	\$ 3.971.096	\$ 10.313.807	\$ 12.747.866	\$ 15.756.362
<b>Total costos variables</b>	\$ 5.638.198	\$ 14.826.177	\$ 17.232.565	\$ 21.299.450
<b>Costo total</b>	\$ 317.383.529	\$ 346.609.964	\$ 361.911.491	\$ 532.342.581
Total Ingresos	\$ 189.551.132	\$ 412.552.287	\$ 509.914.627	\$ 630.254.479
Costos Fijos	\$ 311.745.331	\$ 331.783.787	\$ 344.678.927	\$ 511.043.131
Costos Variables	\$ 5.638.198	\$ 14.826.177	\$ 17.232.565	\$ 21.299.450
Inscripciones	372	1.728	2.074	2.489
Servicios	7.004	1.624	1.864	2.144
K	1,70	0,83	0,70	0,84
Equilibrio Inscripciones	629	1.441	1.451	2.088
Equilibrio Servicios	11.871	1.354	1.304	1.799
Colchón de Efectivo	\$ 25.978.778	\$ 27.648.649	\$ 28.723.244	\$ 42.586.928

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI – 2020

## 7. ANÁLISIS FINANCIERO

### 7.1. Balance General, Estado de Resultados y Flujo de Caja

#### 7.1.1 Balance General

Con relación al Balance General, el modelo de negocio de TODD permite contar con unos activos corrientes altos, esto habla de la liquidez de la compañía y de su capacidad para cumplir sus obligaciones financieras al tener pasivos tan bajos. También, la Tabla 11 permite proyectar el incremento del patrimonio a partir del año 2022, generando valor para la empresa.

Tabla 12 Balance General

<b>ACTIVO</b>	<b>Año 0</b>	<b>2.021</b>	<b>2.022</b>	<b>2.023</b>	<b>2.024</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
Caja y Bancos	117.960.000	74.686.121	162.979.955	256.220.779	342.581.431
Cuentas por Cobrar- Clientes	0	0	0	0	0
Anticipo Impuesto de Renta (Retefuente)	0	11.373.068	50.102.056	60.914.236	54.328.564
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>117.960.000</b>	<b>86.059.189</b>	<b>213.082.010</b>	<b>317.135.015</b>	<b>396.909.995</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>					
Activos depreciables	48.000.000	48.000.000	48.000.000	48.000.000	48.000.000
Depreciación acumulada	0	9.366.667	18.733.333	28.100.000	35.800.000
Activos amortizables	0	0	0	0	0
Amortización acumulada	0	0	0	0	0
Gastos diferibles	54.040.000	0	0	0	0
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>102.040.000</b>	<b>38.633.333</b>	<b>29.266.667</b>	<b>19.900.000</b>	<b>12.200.000</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>220.000.000</b>	<b>124.692.522</b>	<b>242.348.677</b>	<b>337.035.015</b>	<b>409.109.995</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>					
<b>PASIVO</b>					
Carga Prestacional por Pagar	0	11.312.000	15.841.280	16.474.931	26.960.740
Cuentas por pagar- Proveedores	0	0	0	0	0
Impuesto de Renta	0	0	19.782.697	44.400.941	29.373.569
Impuestos locales por pagar	0	719.347	2.449.608	1.935.126	2.391.816
IVA por pagar	0	20.493.573	65.947.862	32.294.593	39.916.117
Obligaciones financieras	0	0	0	0	0
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>0</b>	<b>32.524.919</b>	<b>104.021.448</b>	<b>95.105.591</b>	<b>98.642.242</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital	220.000.000	220.000.000	220.000.000	220.000.000	220.000.000
Resultados de Ejercicios Anteriores	0	0	-127.832.397	-81.672.770	21.929.424
Utilidades o Pérdidas del Ejercicio	0	-127.832.397	46.159.626	103.602.195	68.538.328
Reserva Legal	0	0	0	0	0
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>220.000.000</b>	<b>92.167.603</b>	<b>138.327.230</b>	<b>241.929.424</b>	<b>310.467.753</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>220.000.000</b>	<b>124.692.522</b>	<b>242.348.677</b>	<b>337.035.015</b>	<b>409.109.995</b>

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI - 2020

### 7.1.2 Estado de Resultados

De acuerdo al estado de resultados descrito en la tabla 12, la compañía presentaría pérdidas en el primer año de operaciones por un valor de \$ 127'832.397 pesos. A partir del 2022, gracias a la consolidación y al incremento en ventas, se comenzaría a tener utilidad neta positiva. Algo importante a resaltar en este punto es que, durante el primer año, el costo de la nómina representa cerca del 94% de las ventas. Esto es algo normal cuando se arranca una empresa de este tipo, mientras se escalona al siguiente nivel de servicio y atención de clientes.

Tabla 13 Estado de resultados

ITEM	2.021	2.022	2.023	2.024
Ventas netas	\$ 189.551.132	\$ 412.552.287	\$ 509.914.627	\$ 630.254.479
Costos variables	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Costo nomina	\$ 177.988.664	\$ 249.254.620	\$ 259.224.805	\$ 424.213.769
Gastos de Operación	\$ 57.517.102	\$ 62.286.870	\$ 64.260.634	\$ 67.400.469
Gastos de Administración y Ventas	\$ 27.837.763	\$ 35.068.474	\$ 38.426.052	\$ 40.728.343
Gastos pre operativos	\$ 54.040.000	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos financieros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Utilidad gravable</b>	-\$ 127.832.397	\$ 65.942.323	\$ 148.003.135	\$ 97.911.898
Impuesto de Renta	\$ -	\$ 19.782.697	\$ 44.400.941	\$ 29.373.569
<b>Utilidad neta</b>	-\$ 127.832.397	\$ 46.159.626	\$ 103.602.195	\$ 68.538.328
Reserva legal	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Utilidad del periodo</b>	-\$ 127.832.397	\$ 46.159.626	\$ 103.602.195	\$ 68.538.328

#### ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS

Costos variables	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Costo nomina	93,9%	60,4%	50,8%	67,3%
Gastos de Operación	30,3%	15,1%	12,6%	10,7%
Gastos de Administración y Ventas	14,7%	8,5%	7,5%	6,5%
Gastos pre operativos	28,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Gastos financieros	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Utilidad gravable</b>	-67,4%	16,0%	29,0%	15,5%
Impuesto de Renta	0,0%	4,8%	8,7%	4,7%
<b>Utilidad neta</b>	-67,4%	11,2%	20,3%	10,9%
Reserva legal	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Utilidad del periodo</b>	-67,4%	11,2%	20,3%	10,9%

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI - 2020

### 7.1.3 Flujo de Caja

La tabla 13 muestra el flujo de caja del año 2021. En la columna de Año 0, se detallan las inversiones iniciales en activos, gastos pre operativos y el aporte de los socios. Al comienzo, los dos socios fundadores aportarían en conjunto 220 millones.

Tabla 14 Flujo de caja año 2021

ITEM	Año 0	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Caja Inicial	0	117.960.000	104.540.874	92.217.847	81.210.141	71.780.819	59.650.420
Ingresos Netos		5.480.500	6.576.600	7.891.920	9.470.304	11.715.840	14.059.008
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>		123.440.500	111.117.474	100.109.767	90.680.445	83.496.659	73.709.428
Inversiones en activos	48.000.000	0	0	0	0	0	0
Egresos por compra de materia prima o insumos	0	0	0	0	0	0	0
Egresos por nómina	0	12.627.222	12.627.222	12.627.222	12.627.222	12.627.222	17.677.222
Egresos por gastos de operación		4.091.480	4.091.480	4.091.480	4.091.480	4.091.480	4.091.480
Egresos por gastos de administración y ventas		2.180.925	2.180.925	2.180.925	2.180.925	2.180.925	2.180.925
Egresos por gastos pre operativos diferidos	54.040.000	0	0	0	0	0	0
Egresos IVA	0	0	0	0	0	4.946.612	0
Egresos reterfuente	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL EGRESOS</b>	102.040.000	18.899.626	18.899.626	18.899.626	18.899.626	23.846.238	23.949.626
<b>NETO DISPONIBLE</b>	-102.040.000	104.540.874	92.217.847	81.210.141	71.780.819	59.650.420	49.759.802
Aporte de Socios	220.000.000						
Préstamo							
Distribución de Excedentes							
<b>CAJA FINAL</b>	117.960.000	104.540.874	92.217.847	81.210.141	71.780.819	59.650.420	49.759.802

ITEM	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Caja Inicial	49.759.802	47.730.985	49.076.331	43.896.139	54.149.272	71.326.185
Ingresos Netos	16.870.810	20.244.972	24.293.966	29.152.759	36.076.539	32.359.562
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>	66.630.612	67.975.957	73.370.296	73.048.898	90.225.811	103.685.748
Inversiones en activos	0	0	0	0	0	0
Egresos por compra de materia prima o insumos	0	0	0	0	0	0
Egresos por nómina	12.627.222	12.627.222	12.627.222	12.627.222	12.627.222	22.727.222
Egresos por gastos de operación	4.091.480	4.091.480	4.091.480	4.091.480	4.091.480	4.091.480
Egresos por gastos de administración y ventas	2.180.925	2.180.925	2.180.925	2.180.925	2.180.925	2.180.925
Egresos por gastos pre operativos diferidos	0	0	0	0	0	0
Egresos IVA	0	0	10.574.531	0	0	0
Egresos reterfuente	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL EGRESOS</b>	18.899.626	18.899.626	29.474.157	18.899.626	18.899.626	28.999.626
<b>NETO DISPONIBLE</b>	47.730.985	49.076.331	43.896.139	54.149.272	71.326.185	74.686.121
Aporte de Socios						
Préstamo						
Distribución de Excedentes						
<b>CAJA FINAL</b>	47.730.985	49.076.331	43.896.139	54.149.272	71.326.185	74.686.121

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI - 2020

En la siguiente Tabla 14 Flujo de caja proyectado, se puede observar que, al cabo del cuarto año de operación, la compañía estaría generando ingresos netos por un valor de \$712'187.561 de pesos. También, en el mismo 2024, se hace un escalonamiento del negocio contratando más personas de soporte técnico, marketing y de atención al usuario.

Tabla 15 Flujo de caja proyectado

ITEM	2.021	2.022	2.023	2.024
Caja Inicial	117.960.000	74.686.121	162.979.955	256.220.779
Ingresos Netos	214.192.780	496.465.094	576.203.528	712.187.561
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>	332.152.780	571.151.215	739.183.483	968.408.340
Inversiones en activos	0	0	0	0
Egresos por compra de materia prima o insumos	0	0	0	0
Egresos por nómina	166.676.664	244.725.340	258.591.154	413.727.960
Egresos por gastos de operación	49.097.756	52.137.261	54.625.508	57.308.653
Egresos por gastos de administración y ventas	26.171.096	33.401.807	36.759.386	40.728.343
Egresos por gastos pre operativos diferidos	0	0	0	0
Egresos IVA	15.521.143	77.187.505	130.537.048	112.126.827
Egresos impuestos locales	0	719.347	2.449.608	1.935.126
Egresos impuesto de renta	0	0	0	0
<b>TOTAL EGRESOS</b>	257.466.658	408.171.260	482.962.704	625.826.909
<b>NETO DISPONIBLE</b>	74.686.121	162.979.955	256.220.779	342.581.431
Aporte de Socios	0	0		0
Préstamo	0	0		
Distribución de Excedentes	0	0	0	0
<b>CAJA FINAL</b>	74.686.121	162.979.955	256.220.779	342.581.431

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI - 2020

## **8. ANÁLISIS DE RIESGOS**

### **8.1. Riesgos de mercado, técnicos, administrativos, legales, económicos y financieros**

#### 8.1.1 Riesgos de mercado

La competencia en el sector de las soluciones para el hogar es muy alta, ya que se compite con empresas grandes del sector como con el trabajo informal que en países como Colombia tiene mucho peso en la economía. Esta economía informal donde no se tiene estandarizado ni precios ni formas de pago pueden afectar notablemente al correcto funcionamiento de la plataforma. Un ejemplo claro está en la línea del servicio doméstico donde una persona puedes ser contratada el día por 50.000 o 60.000 pesos el día, mientras que este mismo servicio, pero a través de una plataforma digital, cuesta alrededor de \$100.000 por servicio. Este riesgo busca ser mitigado por el establecimiento de una política clara de remuneración y cobro. TODD presenta la tasa de comisión más baja del mercado.

#### 8.1.2 Riesgo técnico

El mercado de los servicios domiciliarios es un mercado muy informal, donde las personas prestadoras de los servicios muchas veces no cuentan con el conocimiento técnico que garantice la correcta ejecución de la tarea. También, los asociados prestadores pueden ser un poco reacios a las tendencias digitales y no involucrar su negocio en este tipo de ideas. Para ello, es importante que TODD realice un constante análisis del entorno, del cliente objetivo y del asociado, dando capacitación en el uso de la plataforma y sus beneficios.

### 8.1.3 Riesgo administrativo

La gerencia general y la gerencia del personal estarán a cargo de los dos socios fundadores, quienes con su experiencia y competencias cuentan con excelentes bases para adentrarse en el mundo del emprendimiento. Para evitar riesgos administrativos, la compañía desde el primer año, contará con la asesoría contable de un experto en la materia de creación y desarrollo de empresas. Al principio es un costo alto pero necesario.

### 8.1.4 Riesgo legal

Se debe contar con los permisos de funcionamiento y constitución que se necesitan de para el funcionamiento en el territorio colombiano, actividad que se realiza ante la cámara de comercio de Cali y la cámara de comercio virtual.

Otro riesgo legal que se puede presentar es con los asociados, que son las personas prestadoras de los servicios domésticos, puesto que, al no ser parte directa de la compañía, no contarían con contrato directo ni pago de ningún tipo prestación social.

### 8.1.5 Riesgo económico

Este es un mercado muy competitivo y de poca fidelidad por parte de los clientes. Una guerra de precios entre el trabajador informal y la plataforma TODD donde mayor se podrían ver afectados los ingresos. Para TODD es muy importante mantener unos precios bajos y una tasa de comisión baja para seguir siendo atractivos y no afectar los volúmenes en ventas o servicios.

### 8.1.6 Riesgo financiero

Uno de los riesgos de toda empresa naciente, es el riesgo de no cumplimiento a las obligaciones financieras y TODD no sería ajena a ello. Inicialmente, no se va a adquirir deuda o apalancamiento financiero para los primeros años de operación, será por medio del aporte de los socios fundadores. TODD no manejará cartera ni cuentas por cobrar, su recaudo es en efectivo a través de las transacciones digitales en la aplicación.

## **8.2. Acciones propuestas para cada riesgo**

Para TODD es muy importante establecer propuestas desde el momento cero para mitigar y anticipar muchos de los riesgos anteriormente planteados. Conforme a los riesgos de mercado, TODD proyecta ganar rápidamente una importante cuota de mercado a través de las campañas de marketing y políticas claras de remuneración y pago. TODD manejaría la tasa más baja de comisión por servicio prestado del mercado. La seguridad tanto del asociado como del cliente es algo primordial para TODD. La plataforma será intuitiva, sencilla y practica en su interacción con los distintos clientes.

Respecto al riesgo técnico, TODD está validando la exigencia de un seguro de daños a terceros para los asociados quienes prestarían los servicios domésticos. Lo anterior, permite dar seguridad y garantía a los clientes en los trabajos realizados. Para la inscripción en la plataforma como asociado, TODD solicitará el cumplimiento de ciertos requisitos de ley para validar el perfil de cada uno de los técnicos y profesionales. En relación a los riesgos legales y financieros, TODD contará con la asesoría constante de un experto en contabilidad para no caer en problemas empresariales o hasta de liquidez. Este asesor tiene un costo alto, pero se una inversión que se requiere.

## 9. EVALUACIÓN DE PROYECTO

### 9.1. Flujo de caja neto y los indicadores de factibilidad de la empresa

A continuación, en la tabla 15 se presenta el flujo de caja neto de la compañía para valorar la compañía.

Tabla 16 Flujo de caja neto

FLUJO DE CAJA NETO					
	Año 0	2.021	2.022	2.023	2.024
Utilidad Neta (Utilidad operativa)	0	-127.832.397	46.159.626	103.602.195	68.538.328
Total Depreciación	0	18.733.333	18.733.333	18.733.333	15.400.000
Pagos de capital		0	0	0	0
Total Amortización	0	0	0	0	0
EBITDA		-109.099.063	64.892.960	122.335.528	83.938.328
1. Flujo de fondos neto del periodo		-109.099.063	64.892.960	122.335.528	83.938.328
Inversiones de socios	220.000.000	0	0	0	0
Préstamo	0	0	0	0	0
2. Inversiones netas del periodo	220.000.000	0	0	0	0
3. Liquidación de la empresa					342.581.431
4. (=1-2+3) Flujos de caja totalmente netos	-220.000.000	-109.099.063	64.892.960	122.335.528	426.519.759
<b>Balance de proyecto</b>	-220.000.000	-364.299.063	-357.693.954	-292.589.459	87.115.987
<b>Periodo de pago descontado</b>	<b>3,77</b>				
<b>Tasa interna de retorno</b>	<b>21,27%</b>				
<b>Valor presente neto</b>	<b>48.113.384</b>				
<b>Tasa mínima de retorno</b>	<b>16,00%</b>				

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI - 2020

Como se puede ver en el anterior flujo de caja neto, TODD presenta una pérdida de \$-127'832.397 pesos en el primer año, con una recuperación positiva para el segundo y tercer año, finalizando el cuarto año con una utilidad de \$68.538.328 pesos.

TODD comienza con un aporte de los socios de 220 millones de pesos. En relación a los indicadores de factibilidad del proyecto, para estimar la cuantía de liquidación de la empresa en el 2024, se tomó el flujo de caja final de ese año que a \$342'581.431 pesos, pues es lo que TODD es

capaz de generar hasta ese momento. Esto anterior da una tasa interna de retorno de 21,27%, un poco mayor a la tasa mínima establecida por la compañía de 16%. El periodo de pago descontado de 3.77 revela el tiempo en años en que recupera el dinero de la inversión.

Partiendo de la definición de los conceptos de Tasa Interna de Retorno Y Valor Presente Neto, después de ver la información suministrada, se puede afirmar que se cuenta con un proyecto viable que genera ganancia para los socios.

## 10. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

### 10.1. Identificación de variables críticas

El análisis de sensibilidad permite encontrar aquellas variables críticas del proyecto que de forma directa afectan considerablemente las ventas de la compañía, el número de servicios facturados y los costos de operación. Esto permite tener una mirada holística del impacto de las diferentes estrategias al interior de la compañía.

### 10.2. Evaluación del proyecto vs Cambios en las variables

La tabla 16 presenta el análisis de sensibilidad teniendo en cuenta las variables críticas que se han identificado: volumen de ventas y la tasa de comisión. Esta simulación se realiza con el fin de mirar la variación que el cambio de estas dos variables pueda generar sobre la inversión inicial, la TIR, el VPN y el periodo de pago descontado

Tabla 17 Análisis de Sensibilidad

Volumen ventas	Inversión	TIR	VPN	Periodo de pago descontado
20%	220.000.000	50,44%	378.519.802	3,14
10%	220.000.000	37,35%	217.876.666	3,34
Supuesto inicial	220.000.000	21,27%	48.113.384	3,77
-10%	225.000.000	0,05%	-125.064.411	-
-20%	250.000.000	-36,33%	-314.185.601	-

Tasa de comisión	Inversión	TIR	VPN	Periodo de pago descontado
25%	190.000.000	56,97%	419.167.880	3,06
Supuesto inicial (20%)	220.000.000	21,27%	48.113.384	3,77
15%	260.000.000	-54,42%	-354.655.117	-

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI - 2020

Como se puede evidenciar en los dos escenarios anteriores, estas dos variables generan un impacto directo sobre los elementos analizados. En el primer escenario, un 20% de incremento en el volumen de ventas, genera una TIR de 50,44% y un VPN de \$378'519.802 pesos, la inversión se recuperaría en 3,14 años. Por el contrario, si se reduce un 20% el volumen de ventas, afectaría notablemente la TIR, bajándola a un -36.3%.

En el segundo escenario, un incremento de 5% en la tasa de comisión por servicio facturado, bajaría la inversión requerida a \$190'000.000 pesos y una TIR de 56,97%. Si, por el contrario, se reduce a 15% la tasa de comisión, habría que subir la inversión y, aun así, se proyectaría una TIR de -54,42%.

## 11. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIONES

En el cronograma de implementación, se dividió la ejecución de las actividades en dos momentos, el de preparación y de ejecución o fase operativa. Cada una de estas fases detalla las actividades iniciales para comenzar la operación, desde la constitución legal hasta las campañas de lanzamiento de TODD. La fase operativa marca el inicio y puesta en marcha de la operación, donde se arranca con la captación de los asociados prestadores de servicio, con las campañas en los clústeres o entidades educativas tipo SENA y con la puesta en marcha de la operación comercial.

Tabla 18 Cronograma de implementación

	TIEMPO	AÑO 0				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	
		MES 1		MES 2					
	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4
Fase Preparativa	Constitución de la empresa	■	■						
	Diseño de página web	■	■	■	■				
	Adecuaciones locativas			■	■				
	Compra de equipos y muebles de oficina					■	■		
	Contratación de personal y capacitación							■	■
	Campaña de mercadeo y expectativa para clientes							■	■
	Lanzamiento pagina							■	■
Fase operativa	Captación de los asociados, campañas especialmente en los clúster							■	■
	Puesta en marcha normal de la plataforma							■	■

Fuente: datos análisis propios plantilla plan empresa ICESI - 2020

## 12. CONCLUSIONES

Realizar y comenzar a emprender con un proyecto bajo este modelo de “economía colaborativa” tiene sus pros y sus contras. Por un lado, son proyectos que no requieren una inversión inicial muy alta comparado con negocios tradicionales. Cualquier persona con algunos conocimientos en uso de TIC puede comenzar a generar ideas de aplicaciones funcionales y el negocio comenzará a crecer de forma escalonada. Mientras por el otro lado, es un modelo que aún tiene mucha resistencia por parte de usuarios y asociados, aun no existen leyes claras que regulen muchos temas de captación de dinero y ni hablar de la competencia, fáciles barreras de entrada

En el caso de TODD, los análisis de mercado, las encuestas a posibles clientes y las validaciones con posibles asociados prestadores de servicio, permitieron conocer de primera mano la aceptabilidad de un proyecto como este. A pesar de que ya se pueden ver empresas como Chepe&Pepe y Timbrit, el panorama está abierto por la gran falta de publicidad y marketing en sus estrategias.

Con relación a la percepción del cliente, muchas veces las personas no cuentan con el tiempo necesario para esperar una cotización y comparar con varios proveedores, no todas las reparaciones tienen el mismo dolor para el cliente, esto llevó a establecer una estrategia de priorizar servicios y manejar un apartado en la plataforma para la atención de emergencias. El cliente quiere rapidez, practicidad, seguridad y confianza.

Este mercado de los servicios domésticos es un mercado regido principalmente por la informalidad de sus participantes, unos pocos son profesionales con certificaciones y otras son personas que, por

años a base de su experiencia, han adquirido un conocimiento. Lo anterior dificulta un poco el tema de monetizar y estandarizar las tarifas en la prestación de los servicios.

Una estrategia fuerte que se ha planteado en este ejercicio es la de entrar a competir con la menor tasa de comisión del mercado. Esto generará confianza en clientes y asociados y generará un crecimiento exponencial.

La evaluación económica muestra el proyecto como una empresa que genera mucha liquidez, con ciertos altibajos que se deben estar midiendo y controlando en todo momento para dar unos mejores resultados, por ejemplo, el rubro de mercadeo que juega un papel clave se le debe de estar haciendo seguimiento para adaptarse al cliente y capturar la mayor cuota de mercado mes a mes. TODD debe de ser una aplicación intuitiva, fácil y amigable para los clientes y asociados.

Con relación a lo financiero, el proyecto muestra una TIR de 21,27%, cifra por encima de la tasa mínima de retorno establecida en 16%. Partiendo de la definición de los conceptos de Tasa Interna de Retorno y del Valor Presente Neto, se puede afirmar que se cuenta con un proyecto viable que genera ganancia para los socios.

### 13. REFERENCIAS

Departamento Administrativo de Planeación. (2018 - 2019). Cali en cifras.

Dinero, R. (2019). E-commerce en Colombia va por buen camino.

eCommerce, O. (2018). *Transacciones Digitales Colombia: eCommerce & Recaudo 201672017*.

La República. (Junio de 2019). Chepe & Pepe atenderá 15 ciudades y completará 35.000 servicios este año. *Chepe & Pepe atenderá 15 ciudades y completará 35.000 servicios este año*.

# ANEXOS

## **Anexo 1: Guía de entrevista a profundidad**

Se entrevistaron 12 personas, las cuales eran personas en edad productiva que trabajan en su mayor parte del tiempo fuera del hogar y amas de casa, todos responsables de las necesidades del hogar. Los entrevistados cumplen con el perfil definido en este proyecto, por pertenecer al grupo objetivo y por las respuestas dadas que se citan a continuación.

### **1. ¿Cuénteme cuándo fue la última vez que tuvo un problema locativo en su hogar? ¿Qué ejemplo utilizarías? Plantearlo de una vez, ya que el ejemplo lo da el entrevistador. ¿Cuénteme un poco sobre la situación que pasó en ese momento y qué hizo para resolverlo?**

Aunque el 80% de los entrevistados manifestaron no haber tenido últimamente ningún daño o arreglo en sus hogares, si manifiestan haber necesitado de algún servicio de arreglo; 1 personas necesito un arreglo el último mes, y casualmente 1 personas el día que se contactó para la entrevista estaba sufriendo el daño de la nevera de su apartamento y se estaba inundando su apartamento.

### **2. ¿Cuáles fueron sus frustraciones, molestias o situaciones que le dan dolor de cabeza cuando se presentó el problema anterior?**

- *“Siempre me toca llamar a 2 o 3 plomeros porque ninguno cumple, ni siquiera los que trabajan con mi hermano”*

Las mayores frustraciones son el mal servicio que caracteriza el gremio, los 12 entrevistados concuerdan que si el trabajo se realiza con una persona independiente se corre el riesgo de cancelaciones, demoras y sobrecostos.

### **3. ¿Fue una dificultad encontrar el servicio? ¿A quién llamó en ese momento? ¿Siempre llama a esa persona o empresa?**

- *“es importante tener una persona de confianza o “toderito” así como tengo la persona que me arregla las uñas, o el pelo”.*

- *“por tener que solucionar rápido esa fuga con el todero del edificio creo que me salió más caro y fue un trabajo bastante machetero, pero sino lo hacia así se me inundaba el apartamento”*

En época de pandemia fue bastante difícil encontrar personas que realicen mantenimientos, un entrevistado manifestaba que ya que vivió esta situación considera

Otro de los entrevistados manifestó que al recurrir al servicio a través de la copropiedad en la que vive, no tuvo ningún inconveniente en demoras, aunque si cree que el costo fue mayor y algo “machetero” por no ser un especialista el que realizo su arreglo.

Para las 4 personas que se entrevistaron que viven en arriendo si es más difícil pues la decisión del arreglo además debe ser aprobada por la dueña del inmueble, situación que genera mayores retrasos y angustia. Si por el contrario es un electrodoméstico propio el que necesita la reparación la decisión es más rápida y no genera ningún trastorno a la dinámica de vida.

#### **4. ¿El técnico llegó oportunamente o demoró en llegar?**

- *“esos técnicos nunca cumplen, todo es a su ritmo y uno con afán”*

Como se mencionó en las respuestas dadas en la pregunta 2, el mayor malestar percibido por las personas que necesitan algún servicio en el hogar es la demora y el incumplimiento. En esto coinciden el 90% de los entrevistados.

#### **5. ¿Cotizó con más técnicos o profesionales el arreglo del daño? ¿Qué opinión tiene de la relación precio – calidad del servicio?**

Un entrevistado que vive en arriendo, tuvo en una ocasión una humedad, el dueño del inmueble le pidió que realizara por lo menos 2 cotizaciones para poder tener la mejor opción, de resto, lo entrevistados coinciden en que los arreglos del hogar son de premura y no da tiempo para realizar muchas cotizaciones.

#### **6. ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido? ¿Qué experiencia tuvo?**

- *“eso de contratar el Maguiver que se las sabe todas nunca queda un buen arreglo”*

Cuando el trabajo es realizado por un “todero” se asume que, aunque bien, el trabajo puede quedar no tan perfecto pues en algunas ocasiones no se cuenta con las herramientas necesarias para todas las funciones.

Si el trabajo es realizado a través del seguro, se espera que se envíe un profesional lo que constituye una mayor exigencia en los terminados.

### **7. ¿Qué mejoraría del servicio?**

Como se manifestó anteriormente, el factor tiempo es el que más impacta.

### **8. ¿Cómo le gustaría resolver sus dificultades o dolores de cabeza, cuando debe buscar a alguien para un servicio de reparación? ¿Qué sería ideal para ti?**

- *“para viejas como yo también deberían tener un servicio de personas como de compañía, que le cargue uno los paquetes especialmente ahora en navidad, porque eso es muy aburridor”*

En esta respuesta 3 personas coincidieron en que tener un aplicativo sería una muy buena solución. Las otras personas se conforman con tener en de confianza.

### **9. ¿Utilizaría o ha utilizado este servicio durante la actual pandemia generada por Covid-19?**

A esta pregunta solo 2 personas tuvieron la necesidad de contratar a alguien en esta pandemia.

### **10. ¿Recomendaría el último servicio o profesional que recibió a un familiar o amigo?**

- *“toca recomendar al man que le arreglo a uno el daño, porque mal que bien, bonito o no, ante una necesidad cualquier persona de esas sirve, es súper duro y angustiante no tener a quien llamar”*

Aunque no de manera contundente, los entrevistados manifestaron que, si recomendarían a la persona que les realizó el servicio, 2 personas enfatizaron que también informarían a sus allegados de las personas que les incumplieron.

### **11. ¿Le gustaría que existiera otra forma de contratar servicios al hogar? ¿Cómo le gustaría que fuera o tuviera?**

2 personas conocían la aplicación Chepe y Pepe, consideraron que es interesante pero nunca lo han usado.

Otras 3 personas mencionaron algún tipo de contratación como “la manicurista” que también es un aplicativo para personal que arregla uñas a domicilio.

Las otras personas no se les ocurre una manera diferente a las ya conocidas, referidos, todero de confianza o seguros.

### **Validación plataformas digitales:**

**1. ¿Qué tan cercano es a las herramientas digitales, páginas web o aplicaciones de intercambio de servicios? Por ejemplo: Uber, Beat, Airbnb, etc.**

- *“ahora el que no maneje aplicaciones para cualquier cosa, esta jodido, yo hasta merco por internet, nada tengo que hacer en la calle”*

El 100% de los entrevistados conocen y has usado plataformas para servicios, especialmente las anteriormente mencionadas de servicios.

**2. ¿Conoce alguna plataforma, pagina web o aplicación para adquirir servicios al hogar? ¿Cuál?**

El 80% no conocen ninguna plataforma que sirva para contactar personal que ejecute servicios para el hogar. Solo el 20% conoce o ha escuchado pero ninguna persona ha utilizado nunca esta plataforma.

**3. ¿Ha contratado o Contrataría un plomero, electricista, carpintero, albañil o cerrajero por medio de una plataforma digital? ¿Por qué no? ¿Por qué sí?**

Aunque ninguno lo ha usado, el 90% consideran viable la posibilidad de tener esta opción, pues les genera confianza al ser a través de una empresa que se encargara de tener el mejor personal y la información del prestador del servicio. La persona que no contrataría a través de plataforma manifiesta que es porque considera que puede resultar más costoso.

**4. ¿Cómo le gustaría que fuera?**

Dinámico, fácil de utilizar, que se pueda tener las 24 horas del día y todos los días. Es importante que el día del requerimiento sea el día que se contacte al cliente pues generalmente los servicios contratados son de urgencia más no de mantenimiento.