

República Bolivariana de Venezuela

Universidad Católica Andrés Bello

Centro Internacional de Actualización Profesional

Master Executive en Gestión de Marketing



Integrantes:

Melissa Díquez 16.891.882

Lorena Sánchez 17.064.491

Alejandro Vicentini 15.250.168

Caracas, 30 de abril de 2013

Resumen Ejecutivo

Actualmente, la mujer que trabaja tiene una labor mucho más compleja en su casa. Muchas veces, las decisiones que debe tomar no caben en su agenda. Ser el centro operativo de las vidas de sus hijos, su esposo y padres es, para muchas, una agonía.

La búsqueda de una empleada doméstica que ejecute los principales oficios del hogar y alivie la carga de las tareas que estas mujeres tienen encima, es cada vez más necesaria y resulta una pieza fundamental para muchas familias.

La idea de Tuempleodomestico.com nace por la dificultad que existe en algunos sectores de la población caraqueña para realizar una búsqueda eficiente, segura y rápida de personal doméstico capacitado, especializado y certificado en los distintos oficios del hogar.

Adicionalmente, el método como se realiza la búsqueda del personal usualmente es informal, a través de referencias, contactos y recomendaciones, sin la posibilidad de certificar el personal y obtener información validada, lo que genera preocupaciones por la persona que está ingresando a la intimidad de un círculo familiar.

En la mayoría de los casos, la búsqueda de personal implica hacer varias pruebas antes de encontrar a alguien adecuado para el oficio, por lo que no hay forma de obtener previamente un perfil con habilidades, destrezas, experiencia y recomendaciones. Esto ocasiona un desgaste emocional importante y una pérdida de tiempo para algunos.

Nuestro objetivo como empresa no sólo es ofrecer la posibilidad de realizar esta búsqueda de manera rápida, eficiente y segura a través de un sitio web, sino también obtener resultados con empleadas capacitadas y certificadas. Esto beneficiaría al empleador en términos de ahorro de tiempo, brindándoles tranquilidad en la gestión de búsqueda y aumentando sus probabilidades de éxito.

Tomando en cuenta la alta demanda insatisfecha por conseguir una empleada doméstica capacitada y de confianza y el uso de internet para buscar/conseguir información, nuestro servicio plantea cubrir esas expectativas mediante el desarrollo de una herramienta dinámica y fácil de usar, que delimite claramente el perfil de las candidatas y, además, sirva de apoyo en cuanto a asesorías para clientes y empleadas. La implementación de cursos de capacitación y adiestramiento a las empleadas, será la garantía del desempeño en los oficios del hogar.

Este servicio va dirigido a hombres y mujeres entre 30 y 55 años, que se encuentran en los estratos socioeconómicos A, B y C, con acceso a internet. Profesionales, con un trabajo fijo, un horario poco flexible y apretado, un ritmo de vida acelerado y muchas responsabilidades, que buscan empleadas domésticas que le ayuden a simplificarse, ahorrar tiempo y aliviar la carga de las tareas en el hogar.

La idea es ampliar y expandir la propuesta de valor (búsqueda de personal *online*) a través de la innovación y acciones que generen lealtad y acercamiento con nuestros clientes. Definir métodos y establecer comunicaciones claras para atacar cualquier incertidumbre en cuanto a posible desconfianza/desconocimiento por parte de los clientes, sobre el eficiente desempeño de las empleadas domésticas y la limitada cobertura geográfica para cubrir la demanda.

El proyecto cuenta con la inversión inicial de los promotores y el financiamiento a través de un microcrédito, lo que garantiza la disponibilidad necesaria para el arranque del mismo y está respaldado por una tasa de retorno de inversión calculada en alrededor del 40%, alcanzables para finales del primer año, con crecimiento sostenido en las ventas y beneficios para los períodos siguientes. El fondo de maniobra calculado genera la posibilidad de afrontar los gastos e inversiones necesarias durante el ejercicio del año en curso. Todas estas características hacen del proyecto un negocio atractivo para los inversionistas.

Índice

Capítulo 1

Presentación de la Empresa

- Descripción del Negocio
- Nombre de la empresa
- Antecedentes
- Promotores
- Misión, Visión, Valores
- Fin último de la empresa y su actividad
- Necesidades del mercado que satisface

Capítulo 2

Análisis Externo

- Oportunidades y Amenazas del Sector
- Oportunidades y Amenazas del entorno próximo
- Oportunidades y Amenazas del entorno general

Capítulo 3

Análisis Interno

- Fortalezas y Debilidades en Factores humanos y capacidades Personales
- Fortalezas y Debilidades en Factores o capacidades técnicas
- Fortalezas y Debilidades en Factores o capacidades comerciales
- Fortalezas y Debilidades en Factores o capacidades financieras
- Fortalezas y Debilidades en Factores o capacidades de gestión

Capítulo 4

DAFO y estrategias identificadas

- Definir los Objetivos
- Síntesis comparativa de factores externos e internos (Resumen de los capítulos Dos y Tres)
- Análisis DAFO
- Análisis PORTER de las cinco fuerzas
- Matriz DAFO
- Análisis EFI y EFE
- Estrategias basadas en el análisis DAFO
- Líneas Estratégicas
- Metas de Ventas, Mercadeo, Rentabilidad, RRHH, Sociales, Otros
- Indicadores de Gestión KPI's

Capítulo 5:

Plan de Marketing & Ventas

- Posicionamiento
- Marcas
- Productos o Servicios
- Plan de Distribución
- Plan de Precios
- Plan de Comunicación
- Promociones
- Plan de Ventas
- Tamaño Mercado Potencial
- Pronóstico de Ventas 3 años

Capítulo 6:

Plan de Operaciones

- Instalaciones, mobiliario e insumos
- Seguridad y Tecnología
- Cláusula de Seguridad. Privacidad
- Registro de Marca
- Recursos Humanos
- Financiamiento

Capítulo 7:

- Plan económico de financiamiento

Capítulo 8:

- Calendario de Implementación
- Viabilidad y Conclusiones
- Riesgo y Planes de contingencia

Capítulo 9

- Bibliografía
- Anexos

Introducción

Partiendo de la demanda insatisfecha y las limitantes que presenta el sector doméstico en el área metropolitana del país, se plantea el desarrollo de tuempleodomestico.com, un plan de negocio basado en la creación de una agencia de búsqueda de empleadas domésticas en línea, certificadas y especializadas en los distintos oficios del hogar, a través de un sitio web.

La revolución de Internet y las nuevas prácticas tecnológicas, no sólo facilitan la disposición de una plataforma dinámica, eficiente y autoadministrable, sino también garantizan una evolución en cuanto a generación de valor de marca, relaciones interpersonales con clientes y proveedores, y nuevas formas de comunicación.

Esto, sin duda, es un beneficio tangible para la empresa en términos de holgura en el control del contenido del sitio, y para los usuarios que claramente necesitan encontrar a alguien confiable y que les ayude a aliviar las responsabilidades del día a día.

La creación de una plataforma que ofrezca un servicio dinámico para satisfacer a nuestros clientes y establecer relaciones con ellos. Adicionalmente, que proporcione la información requerida de acuerdo a la necesidad de los usuarios: perfil de la empleada, habilidades, destrezas, experiencia y recomendaciones.

Debido a la naturaleza del oficio de empleado doméstico, la intimidad de los patrones se ve siempre vulnerada por estar relacionado con trabajos directamente en su hogar, por lo que se necesita generar una relación de confianza en la que se pueda delegar algunas responsabilidades familiares.

Adicionalmente, el método en que se realiza la búsqueda del personal usualmente es informal, a través de referencias, contactos y recomendaciones, sin la posibilidad de certificar el personal u obtener información validada, lo que genera preocupaciones por la persona que está ingresando a la intimidad del círculo familiar.

Generalmente la búsqueda de personal implica hacer varias pruebas antes de encontrar alguien adecuado para el oficio, por lo que no hay forma de obtener previamente un perfil con habilidades, destrezas, experiencia y recomendaciones. Esto ocasiona un desgaste emocional importante y una pérdida de tiempo en muchos casos.

La posibilidad de realizar esta búsqueda de manera rápida, eficiente y segura a través de un sitio web, así como de obtener resultados de búsqueda con empleados capacitados y certificados beneficiaría al empleador en términos de ahorro de tiempo, le brindaría tranquilidad en la gestión de búsqueda y aumentaría sus probabilidades de éxito.

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Descripción del negocio

El negocio consiste en desarrollar una agencia de búsqueda de personal doméstico *online*, a través de un sitio web, que disponga de empleadas capacitadas, especializadas y certificadas en los distintos oficios del hogar.

La revolución de internet y de las redes sociales, facilitan la creación de una plataforma que ofrezca un servicio dinámico para satisfacer a nuestros clientes y establecer relaciones con ellos. Adicionalmente, que proporcione la información requerida de acuerdo a la necesidad de los usuarios: perfil de la empleada, habilidades, destrezas, experiencia y recomendaciones.

Nombre de la empresa

El nombre seleccionado para la compañía es: Tuempleodomestico.com. Este nombre es cercano y está directamente relacionado con la razón de ser del negocio y su actividad.

Antecedentes

Actualmente, la mujer que trabaja tiene una labor mucho más compleja en su casa. Muchas veces, las decisiones que debe tomar no caben en su agenda. Ser el centro operativo de las vidas de sus hijos, su esposo y padres es, para muchas, una agonía.

La búsqueda de una empleada doméstica que ejecute los principales oficios del hogar y alivie la carga de las tareas que estas mujeres tienen encima, es cada vez más necesaria y resulta una pieza fundamental para muchas familias.

En tiempos pasados, la mujer organizaba su tiempo y se ocupaba de investigar qué comida es la más sana, qué actividades extracurriculares deben tener sus hijos, dónde serán las próximas vacaciones, y hasta cómo conseguir algunas horas para ellas. La mujer de hoy, sin duda, está llena de deberes y responsabilidades; el papel de ama de casa pasó a ser secundario y el personal doméstico cobra importancia en la sociedad.

Promotores

Este plan de negocio surge como emprendimiento de parte de los integrantes del equipo. Se estima cubrir los gastos con recursos propios, y entre ellos consolidarán la base de datos del personal doméstico que los clientes “alquilarán” de acuerdo a la necesidad que tenga:

- Limpieza
- Cocina
- Lavar / Planchar
- Multitarea (comprende todos los oficios)

Misión

Crear una agencia para buscar empleadas domésticas en internet, que sean confiables y estén capacitadas en los distintos oficios del hogar, para ayudar a cualquier grupo familiar y sus integrantes.

Visión

Ser la agencia líder para encontrar personal doméstico en internet, para el área metropolitana de Caracas, con miras a cubrir otras zonas de la ciudad y ampliar las categorías de búsqueda tomando en cuenta otras necesidades en el hogar.

Valores

- Integridad: Garantizar que el portafolio de empleadas domésticas cumple con las exigencias de los clientes, tomando en cuenta la honestidad.
- Responsabilidad: Actuar comprometidamente con el personal doméstico y con los clientes, respondiendo de manera oportuna ante cualquier eventualidad.
- Excelencia: Trabajar día a día para ofrecer un servicio de calidad, con personal capacitado y confiable.
- Innovación: Disponer de una plataforma respaldada con tecnología de punta, que sea dinámica y amigable para los clientes.

Fin último de la empresa y su actividad

El aumento en la demanda de una persona que pueda dar apoyo en la vivienda y velar por los miembros de una familia es cada vez más difícil, y las herramientas para encontrarlas son escasas o limitadas. Un porcentaje importante de la población evidencia una necesidad clara en este aspecto.

Por tal motivo, con la agencia Tuempleodomestico.com, se plantea atender esta necesidad, a través del desarrollo de una plataforma digital que disponga de empleadas domésticas confiables, capacitadas y adecuadas para ayudar a cualquier grupo familiar y sus integrantes. Esto, sin duda, facilitará la ejecución de los distintos oficios y aliviará la carga de responsabilidades en el hogar.

Adicionalmente, la empresa ayudará a conseguir un empleo estable a aquel que aún no lo ha conseguido o está desempleado.

Necesidades del mercado

El servicio de búsqueda de personal doméstico en internet, está dirigido a personas que necesiten apoyo y asesoría sobre empleadas que ayuden en las tareas del hogar, en la zona metropolitana de Caracas, en los estados Distrito Capital y Miranda.

En un principio el servicio de la página web va dirigido a los 4.619.066 (INE, Censo 2011) habitantes de los estados: Miranda (2.675.165) y Distrito Capital (1.943.901). Sin embargo, se debe descartar a las personas que se encuentren en los estratos D y E debido a su potencial económico. Según el INE, un 35% de los habitantes de Miranda y un 41% de los habitantes del Distrito Capital, tienen acceso a internet.

Podemos definir como mercado potencial, a los habitantes del Distrito Capital y Miranda, con acceso a internet, de los estratos socioeconómicos A, B y C, en edades comprendidas entre 30 y 55 años. El perfil de los usuarios objetivo se define como personas con un ritmo de vida acelerado, una agenda apretada, profesionales, que necesitan asesoría y practicidad al momento de buscar personal doméstico.

Como características del mercado potencial encontramos:

- Geográfica: dirigido a los habitantes de la zona metropolitana de Caracas, en los estados Miranda y Distrito Capital.
- Demográficos: sólo se incluye como target objetivo a hombres y mujeres, principalmente mujeres, en edades comprendidas entre 30 y 55 años.

- Pictográfica: va dirigido a las personas que se encuentran en los estratos socioeconómicos A, B y C, con acceso a internet.
- Perfil del consumidor: profesionales, con un trabajo fijo, un horario poco flexible y apretado, un ritmo de vida acelerado y muchas responsabilidades, que buscan empleadas domésticas que le ayuden a simplificarse, ahorrar tiempo y aliviar la carga de los deberes en el hogar.

Secciones del sitio web de nuestro servicio:

- Quiénes somos:
 - Breve descripción de la empresa, misión, visión, valores
- Portafolio:
 - Perfil de la empleada: contempla información básica de la señora (nombre y apellido, nacionalidad, fecha de nacimiento, lugar donde reside y teléfono de contacto)
 - Educación: nivel de instrucción, información de formación académica (opcional)
 - Experiencia laboral: lugares donde ha trabajado y por cuánto tiempo (opcional)
 - Habilidades y destrezas: ponderación creciente de los distintos oficios que realiza (cocinar, planchar, lavar, limpiar, multitarea)
 - Disponibilidad: por día, interdiaria, semanal, fija.
- Contacto:
 - Teléfonos y correos para la atención de clientes
- Registro:
 - Creación de usuario y clave para consolidar base de datos de los clientes.
- Preguntas Frecuentes

CAPÍTULO 2. ANÁLISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL SECTOR

Mercado y perfil de consumidores

Nuestro servicio va dirigido principalmente a hombres y mujeres, en edades comprendidas entre 30-55 años, de nivel socioeconómico A,B,C, con acceso a internet, que necesitan encontrar a alguien que las apoye en los oficios del hogar, para aliviar la carga de trabajo y otras actividades y deberes del día a día.

Competidores

Se puede considerar competidores indirectos a cualquier elemento u organismo que se encargue de prestarle asesoría o información de personal doméstico, que ocurran en el área metropolitana de Caracas, por ejemplo: comerciales de televisión, programas y cuñas de radio, avisos en prensa, otras páginas de internet, entre otros.

Como competidores directos, definimos a aquellos sitios web que presten servicios, bajo la misma estructura *online* y operen en el área metropolitana de Caracas.

Competidores directos en América:

www.elserviciodomestico.com

www.limpyman.com

<http://www.empleadadehogar.com>

El principal competidor directo en Venezuela es:

<http://www.midomestica.com>

Midomestica.com ofrece el servicio de búsqueda de personal doméstico, a través de dos agencias en Caracas: una en Chacaito, y otra en Sabana Grande. Su página web funciona sólo como medio de interacción y comunicación de sus servicios con el público, pero no como herramienta para la búsqueda del personal. Además, para acceder a la hoja de vida de las empleadas, los usuarios deben cancelar un fee (30\$ para aquellos que están fuera de Venezuela, y 300 Bs. los residenciados en el país). Esto limita la diversidad y cantidad de visitas y vistas por categorías o disponibilidad.

Amenazas

- La competencia tiene más 30 años de experiencia.
- La competencia ofrece el servicio de búsqueda de personal doméstico, a través de dos agencias físicas en Caracas: una en Chacaito, y otra en Sabana Grande.

Oportunidades

- No existe una oferta de búsqueda de personal doméstico con perfiles en línea, asesoría para el cliente y las empleadas domesticas.

Canales de Distribución

El canal de distribución principal es a través de la página web para la colocación de empleadas. Sin embargo, también hay captación a través de agentes de búsqueda en los sectores populares y a través de medios de alta penetración en estos estratos.

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL ENTORNO PRÓXIMO

Clientes y proveedores

Nuestros clientes son personas que necesitan a alguien que las apoye en los oficios del hogar, para aliviar la carga de trabajo y otras actividades y deberes del día a día.

Nuestro principal proveedor para el servicio de internet, CANTV, es considerado uno de los más lentos del mundo.

Oportunidades

- El público objetivo percibe el proceso de selección de personal doméstico como complicado y trabajoso
- Altos niveles de demanda insatisfecha en la búsqueda de personal doméstico

Amenazas

- Servicios de hosting web: hay diversidad de ofertas y muy conocidos, aunque con oportunidades de mejora en la calidad del servicio en todos los proveedores
- El internet nacional está calificado como uno de los servicios más lentos del mundo, elemento que puede afectar el funcionamiento de la página.

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL ENTORNO GENERAL

El entorno donde se desenvuelve tuempleodoméstico.com es inestable, con una economía volátil (devaluaciones, restricción cambiaria, alta inflación) y un marco regulatorio cambiante que generan incertidumbre en los clientes

Oportunidades

- Escasa formación profesional para las empleadas domésticas
- Escasa oferta de asesoría jurídica para las empleadas domésticas y para las empleadoras de éstas
- Poca información y de dudosa procedencia en internet acerca del servicio doméstico en Venezuela, no hay asesoría online.

Amenazas

- Inestabilidad jurídica en cuanto a leyes y regulaciones en constante revisión y cambios que generan incertidumbre en la sostenibilidad del modelo de negocio en el mediano y largo plazo

CAPÍTULO 3. ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN FACTORES HUMANOS Y CAPACIDADES PERSONALES

Las empresas necesitan ser más eficientes en su operación, para lo cual deben focalizar gran parte de sus recursos y atención a aquellas áreas donde se encuentran sus fortalezas y la razón de ser del negocio. Para Tuempleodomestico.com el factor humano y sus capacidades personales son la pieza fundamental del servicio, tomando en cuenta que su objetivo es crear una agencia para buscar empleadas en internet, que sean confiables, capacitadas y adecuadas para ayudar a cualquier grupo familiar y sus integrantes.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN FACTORES O CAPACIDADES TÉCNICAS

La clave del éxito de la plataforma web es la rapidez en la búsqueda, por lo que contaremos con un nivel de funcionamiento lo suficientemente rápido, innovador, fácil de utilizar, eficiente y amigable, y así satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN FACTORES O CAPACIDADES COMERCIALES

Definición del servicio

Tuempleodomestico.com es una agencia de búsqueda de personal doméstico en internet, que plantea/propone cubrir la necesidad que actualmente tiene la población del área Metropolitana de Caracas por conseguir a una empleada capacitada, especializada y certificada en los distintos oficios del hogar, para ayudar a cualquier grupo familiar y sus integrantes.

Estructura de las ventas

Nuestra estructura de ventas está conformada por un sistema en línea a través de una página web que sirve para ofrecer los servicios de empleo doméstico a nuestros clientes. Sin embargo, el sistema de captación de empleadas domésticas se realiza a través de entrevistas personales, por lo que contamos con un personal de recursos humanos encargado de la búsqueda y selección de

los candidatos. Posteriormente, a través de cursos de formación, los empleados domésticos son desarrollados en las distintas tareas del hogar, por lo que contamos con un grupo de capacitadores especializados en esta labor.

Fortalezas

- No es necesaria una fuerza de ventas per se, ya que las transacciones son a través del sistema en línea.
- Contamos con un grupo de capacitadores especializados en las labores del hogar que dan a las empleadas domésticas las herramientas y el conocimiento necesario para llevar a cabo sus tareas de forma profesional
- El proceso de entrevistas personales permite filtrar las características de las empleadas domésticas y definir el perfil de las mismas.

Debilidades

- El servicio está limitado a aquellas personas que son usuarios de internet, por lo que existe un grupo de posibles clientes a los que no llegamos por no tener conocimiento o manejo de las herramientas en línea.

Existencia de clientes cautivos

Como clientes cautivos tenemos a las mujeres profesionales con hijos, con una rutina diaria llena de deberes y responsabilidades, donde el papel de ama de casa pasó a ser secundario y el personal doméstico es indispensable en sus vidas. La búsqueda *online* de una empleada doméstica les ahorrará tiempo, porque es posible realizarlo desde cualquier computador, ofreciendo personal certificado y recomendado.

Fortalezas

- Los clientes demandan recomendaciones del personal doméstico, característica de nuestro servicio

Gama de servicios o productos

Tuempleodomestico.com cuenta con una plataforma que ofrece un servicio dinámico y proporciona la información requerida de acuerdo a la necesidad de los usuarios: perfil de la empleada, habilidades, destrezas, experiencia y recomendaciones.

La posibilidad de realizar una búsqueda de manera rápida, eficiente y segura a través de una página web, así como de obtener resultados de búsqueda con empleadas capacitadas y certificadas, beneficia al empleador en términos de ahorro de tiempo y le brinda tranquilidad en el tedioso proceso de cómo conseguir una.

Fortalezas

- Contamos con una plataforma que ofrece un servicio dinámico y proporciona la información requerida de acuerdo a la necesidad de los usuarios.

Nuevos lanzamientos

Expandir la búsqueda de personal, pero enfocada en otras áreas del hogar que presenten altos niveles de preocupación/dificultad por parte del cliente, entre ellas:

- Plomería
- Electricidad
- Remodelación
- Carpintería
- Jardinería

Se mantiene la estructura del sitio web, las mismas políticas y leyes. La incorporación de otros rubros permitirá cubrir otras necesidades e incrementar valor de marca.

Es evidente que la empresa aspira a la apertura en otras regiones del país, como en otros países y convertirnos en una empresa internacional.

Fortalezas

- Conocimiento de cómo manejar personal de servicio doméstico, así como necesidades de nuestros clientes para crecer como empresa.

Marcas y protección de las mismas

El dominio Tuempleodomestico.com y el alojamiento del sitio web fueron registrados por un año. Esto permite el funcionamiento inmediato del sitio web, así como también la prestación de un servicio técnico ante cualquier eventualidad.

Fortalezas

- El dominio ya no puede ser utilizado por ninguna otra compañía o persona natural.
- Disposición de servicio técnico a través de correo electrónico o contacto móvil

Segmentos de clientes

La segmentación de nuestros clientes se definirá por el tipo de personal doméstico que buscarán en nuestra página web: personal fijo y personal por día.

Fortalezas

- Segmentación y filtros para la búsqueda del personal doméstico, indicado para cada cliente.

Distribución geográfica de las ventas

Nuestro servicio va dirigido al área metropolitana de Caracas, lo que implica estar focalizados exclusivamente en la capital del país, donde se concentra la mayor cantidad de hogares con la necesidad de obtener ayuda a través de un servicio doméstico.

Fortalezas

- Por tener una cobertura focalizada, el área estará supervisada en caso de necesitar alguna presencia física en los hogares de los clientes.
- Mayor capacidad de reacción a la hora de realizar alguna sustitución de personal, por tener toda la cartera de empleados domésticos ubicados en la misma zona.

Nivel y política de precios

Precios ligeramente por encima de mercado, ya que ofrecemos un servicio Premium y cobramos una comisión por la entrega de cada curriculum.

Debilidades

- Existen opciones más económicas que la nuestra si se realiza la búsqueda y contratación de forma personal sin contratar una empresa

Publicidad y promoción, comunicación e imagen de la empresa

El plan de comunicación se realizará principalmente en internet, tomando en cuenta los siguientes pasos:

- Planificación, investigación y preparación: quiénes son nuestros clientes, cómo llegar a ellos, cuál es nuestro servicio, cuál es nuestra competencia, qué sitios visitan nuestros clientes, qué medios de contacto podemos utilizar.
- Compras de espacios publicitarios en redes sociales: Facebook, Twitter, Google.
- Envío de correo electrónico masivo con la compra de una base de datos de usuarios afines con el target de la marca.

Fortalezas

- El servicio por internet permite al cliente de pauta promocionar sus productos o servicios a un target específico a diferencia de pautar en radio, televisión, pasacalles, etc.
- No existen fronteras, no existen horarios, y pueden conocer si su publicidad está permanentemente operativa.
- Internet es el medio de consulta más utilizado en la actualidad.

Debilidades

- No asignación o falta de divisas para concretar compras en moneda extranjera, por ejemplo: Facebook o Google.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN FACTORES O CAPACIDADES FINANCIERAS

Este plan de negocio se lleva a cabo gracias a la capacidad de inversión de los promotores, por lo que el capital necesario para afrontar el proyecto se hará directamente con aporte de los mismos, sin necesidad de instrumentos de financiamiento externo.

Fortalezas

- El crédito para financiar el proyecto está respaldado por la capacidad económica de los inversionistas.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN FACTORES O CAPACIDADES DE GESTIÓN

Tuempleodomestico.com es una herramienta autoadministrable que no requiere de un tercero para ser manejado; puede hacerlo directamente la persona encargada de cargar el resumen curricular de las empleadas. También permite actualizar la información y buscar de forma fácil y segmentada de acuerdo a la necesidad (oficios del hogar) que presente el cliente. El proceso de facturación es automatizado; se pueden crear o anular facturas y enviarlas por correo electrónico a los clientes. Los pagos pueden hacerse en línea por mercado pago o transferencias bancarias.

Fortalezas

- Sistema autoadministrable que no requiere de un tercero para ser controlado.
- Actualización del contenido del sitio web de forma rápida y fácil.
- Procesos de facturación y pagos automatizados.

Debilidades

- Retrasos en el proceso de pago por parte de Mercado Pago o alguna entidad bancaria.

CAPÍTULO 4. DAFO Y ESTRATEGIAS IDENTIFICADAS

DEFINIR OBJETIVOS

La idea de este proyecto nace por la dificultad que hay en algunos sectores de la población caraqueña para realizar una búsqueda eficiente, segura y rápida de personal doméstico capacitado, especializado y certificado en los distintos oficios del hogar.

Adicionalmente, el método en que se realiza la búsqueda del personal usualmente es informal, a través de referencias, contactos y recomendaciones, sin la posibilidad de certificar el personal u obtener información validada, lo que genera preocupaciones por la persona que está ingresando a la intimidad del círculo familiar.

La mayoría de los casos, la búsqueda de personal implica hacer varias pruebas antes de encontrar alguien adecuado para el oficio, por lo que no hay forma de obtener previamente un perfil con habilidades, destrezas, experiencia y recomendaciones. Esto ocasiona un desgaste emocional importante y una pérdida de tiempo en muchos casos.

Nuestro objetivo como empresa es ofrecer la posibilidad de realizar esta búsqueda de manera rápida, eficiente y segura a través de una página web, así como obtener resultados de búsqueda con empleadas capacitadas y certificadas. Esto beneficiaría al empleador en términos de ahorro de tiempo, brindándoles tranquilidad en la gestión de búsqueda y aumentando sus probabilidades de éxito.

SÍNTESIS COMPARATIVA DE FACTORES EXTERNOS E INTERNOS

Nuestro servicio va dirigido principalmente a hombres y mujeres con hijos, con una rutina diaria llena de deberes y responsabilidades, donde el papel de ama de casa pasó a ser secundario y el personal doméstico es indispensable en sus vidas. La búsqueda *online* de una empleada doméstica les ahorrará tiempo, porque es posible realizarlo desde cualquier computador, ofreciendo personal certificado y recomendado.

Existen muy pocos competidores que ofrezcan nuestro servicio.

Competidores directos en América:

www.elserviciodomestico.com

www.limpyman.com

<http://www.empleadadehogar.com>

El principal competidor directo en Venezuela es:

<http://www.midomestica.com>

Por otro lado, tenemos una realidad de país, donde la alta inseguridad, puede generar desconfianza en un sitio web para búsqueda de personal que trabaje en el hogar. El público objetivo no está acostumbrado a este tipo de servicio de búsqueda de empleadas domésticas en internet, característica que puede considerarse como una barrera de entrada.

Sin embargo, nuestro objetivo es generar confianza a través de la calidad del servicio. Contamos con un sistema de captación de empleadas domésticas, que se realiza a través de entrevistas personales, y un personal de recursos humanos encargado de la búsqueda y selección de los candidatos. Posteriormente, a través de cursos de formación y grupo de capacitadores especializados en esta labor, las empleadas domésticas son desarrolladas en las distintas tareas del hogar.

Es necesaria la capacitación para ofrecer un servicio de calidad, ya que dependemos del desempeño del personal doméstico luego de la contratación del servicio y esto puede atentar contra la imagen de la empresa, porque no garantiza que sean eficientes en sus labores.

Amenazas

- La competencia indirecta tiene más 30 años de experiencia.
- La competencia indirecta ofrece el servicio de búsqueda de personal doméstico, a través de dos agencias físicas en Caracas: una en Chacaito, y otra en Sabana Grande.
- Servicios de hosting web: hay diversidad de ofertas y muy conocidos, aunque con oportunidades de mejora en la calidad del servicio en todos los proveedores
- El internet nacional está calificado como uno de los servicios más lentos del mundo, elemento que puede afectar el funcionamiento de la página.
- Inestabilidad jurídica en cuanto a leyes y regulaciones en constante revisión y cambios que generan incertidumbre en la sostenibilidad del modelo de negocio en el mediano y largo plazo

Oportunidades

- No existe una oferta de búsqueda de personal doméstico con perfiles en línea, asesoría para el cliente y las empleadas domesticas.

- El público objetivo percibe el proceso de selección de personal doméstico como complicado y trabajoso
- Altos niveles de demanda insatisfecha en la búsqueda de personal doméstico
- Escasa formación profesional para las empleadas domésticas
- Escasa oferta de asesoría jurídica para las empleadas domésticas y para las empleadoras de éstas
- Poca información y de dudosa procedencia en internet acerca del servicio doméstico en Venezuela, no hay asesoría online.

Fortalezas

- No es necesaria una fuerza de ventas per se, ya que las transacciones son a través del sistema en línea.
- Contamos con un grupo de capacitadores especializados en las labores del hogar que dan a las empleadas domésticas las herramientas y el conocimiento necesario para llevar a cabo sus tareas de forma profesional
- El proceso de entrevistas personales permite filtrar las características de las empleadas domésticas y definir el perfil de las mismas.
- Los clientes demandan recomendaciones del personal doméstico, característica de nuestro servicio
- Contamos con una plataforma que ofrece un servicio dinámico y proporciona la información requerida de acuerdo a la necesidad de los usuarios.
- Conocimiento de cómo manejar personal de servicio doméstico, así como necesidades de nuestros clientes para crecer como empresa.
- El dominio ya no puede ser utilizado por ninguna otra compañía o persona natural.
- Disposición de servicio técnico a través de correo electrónico o contacto móvil
- Segmentación y filtros para la búsqueda del personal doméstico, indicado para cada cliente.
- Por tener una cobertura focalizada el área es fácilmente supervisada en caso de necesitar alguna presencia física en los hogares de los clientes.
- Mayor capacidad de reacción a la hora de realizar alguna sustitución de personal, por tener toda la cartera de empleados domésticos ubicados en la misma zona.
- El servicio por internet permite al cliente de pauta promocionar sus productos o servicios a un target específico a diferencia de pautar en radio, televisión, pasacalles, etc.
- No existen fronteras, no existen horarios, y pueden conocer si su publicidad está permanentemente operativa.
- Internet es el medio de consulta más utilizado en la actualidad.

- El crédito para financiar el proyecto está respaldado por la capacidad económica de los inversionistas.
- Sistema autoadministrable que no requiere de un tercero para ser controlado.
- Actualización del contenido del sitio web de forma rápida y fácil.
- Procesos de facturación y pagos automatizados.

Debilidades

- El servicio está limitado a aquellas personas que son usuarios de internet, por lo que existe un grupo de posibles clientes a los que no llegamos por no tener conocimiento o manejo de las herramientas en línea.
- Existen opciones más económicas que la nuestra si se realiza la búsqueda y contratación de forma personal sin contratar una empresa
- No asignación o falta de divisas para concretar compras en moneda extranjera, por ejemplo: Facebook o Google.
- Retrasos en el proceso de pago por parte de Mercado Pago o alguna entidad bancaria.

ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS

Poder de negociación de los Compradores o Clientes:

- Dependencia de Internet como canal de distribución
- Existencia de servicios sustitutos en otros canales (periódicos, boca a boca) a más bajo costo
- Sensibilidad del comprador a precio mayor por el servicio
- Ventaja diferencial de nuestro servicio: Asesoría del personal doméstico.

Poder de negociación de los Proveedores:

- En relación al servicio de internet tenemos bajo poder de negociación con los proveedores, ya que son pocos y muy importantes en la industria (Cantv, Movistar, Intercable, Directv). Dependemos de su calidad en el servicio para garantizar la conexión de nuestros clientes al sitio web.
- El desabastecimiento atenta contra la disponibilidad de productos de limpieza que ofrecemos en las promociones
- Los productos de limpieza encontrados en el mercado pueden ser de menor calidad

Amenaza de nuevos entrantes:

- Implementación de nuevas agencias que suministren el mismo servicio: búsqueda de personal doméstico en Internet
- Competitividad en el plan de precio del personal doméstico (costos más bajos)
- Competidores con canales de distribución no limitados sólo a Internet
- Mejoras en la plataforma tecnológica
- Mayor capacidad financiera

Amenaza de productos sustitutos:

- Disponibilidad de productos sustitutos similares: búsqueda de personal doméstico en clasificados (periódicos e Internet), agencias y recomendaciones de familiares y conocidos (boca a boca)

Rivalidad entre competidores:

- No hay rivalidad entre competidores por ser un servicio único en el mercado; no existe otra agencia que ofrezca buscar personal doméstico en Internet. Sin embargo, a mediano-largo plazo, podrían desarrollarse nuevos sitios que ofrezcan lo mismo.

MATRIZ DAFO

Potenciar Fortalezas	Aprovechar Oportunidades	Corregir Debilidades	Afrontar Amenazas
Contamos con una plataforma que ofrece un servicio dinámico y proporciona la información requerida de acuerdo a la necesidad de los usuarios.	Altos niveles de demanda insatisfecha en la búsqueda de personal doméstico	Existen opciones más económicas que la nuestra si se realiza la búsqueda y contratación de forma personal sin contratar una empresa	Competencia indirecta tiene más 30 años de experiencia.
Internet es el medio de consulta más utilizado en la actualidad.	No existe una oferta de búsqueda de personal doméstico con perfiles en línea, asesoría para el cliente y las empleadas domesticas.	El servicio está limitado a aquellas personas que son usuarios de internet, por lo que existe un grupo de posibles clientes a los que no llegamos por no tener conocimiento o manejo de las herramientas en línea.	El internet nacional está calificado como uno de los servicios más lentos del mundo, elemento que puede afectar el funcionamiento de la página.
Los clientes demandan recomendaciones del personal doméstico, característica de nuestro servicio	Poca información y de dudosa procedencia en internet acerca del servicio doméstico en Venezuela, no hay asesoría online.	Retrasos en el proceso de pago por parte de Mercado Pago o alguna entidad bancaria.	Inestabilidad jurídica en cuanto a leyes y regulaciones en constante revisión y cambios que generan incertidumbre en la sostenibilidad del modelo de negocio en el mediano y largo plazo
Contamos con un grupo de capacitadores especializados en las labores del hogar que dan a las empleadas domésticas las herramientas y el conocimiento necesario para llevar a cabo sus tareas de forma profesional	El público objetivo percibe el proceso de selección de personal doméstico como complicado y trabajoso	No asignación o falta de divisas para concretar compras en moneda extranjera, por ejemplo: Facebook o Google.	Servicios de hosting web: hay diversidad de ofertas y muy conocidos, aunque con oportunidades de mejora en la calidad del servicio en todos los proveedores
El proceso de entrevistas personales permite filtrar las características de las empleadas domésticas y definir el perfil de las mismas.	Escasa oferta de asesoría jurídica para las empleadas domésticas y para las empleadoras de éstas		
Segmentación y filtros para la búsqueda del personal doméstico, indicado para cada cliente.	Escasa formación profesional para las empleadas domésticas		
El crédito para financiar el proyecto está respaldado por la capacidad económica de los inversionistas.			
No es necesaria una fuerza de ventas per se, ya que las transacciones son a través del sistema en línea.			
Sistema autoadministrable con procesos de facturación y pagos automatizados.			
Mayor capacidad de reacción a la hora de realizar alguna sustitución de personal, por tener toda la cartera de empleados domésticos ubicados en la misma zona.			

ESTRATEGIAS BASADAS EN EL ANÁLISIS DAFO

- Desarrollar un plan de gestión/desempeño que permita establecer directrices en cuanto al uso/manejo del servicio prestado por el proveedor del hosting y funcionamiento del sitio web:
 - Delimitación de accesos para ambas partes (empresa y proveedor).
 - Suministro de información técnica/programación que se requiera para actualizar información o hacer algún cambio en la página
 - Considerar un servicio internacional que garantice y cumpla con los requerimientos necesarios para tuempleodomestico.com.
- Tomando en cuenta la alta demanda insatisfecha por conseguir una empleada doméstica capacitada y de confianza y el uso de internet para buscar/conseguir información, nuestro servicio plantea cubrir esas expectativas mediante el desarrollo de una herramienta dinámica y fácil de usar, que delimite claramente el perfil de las candidatas, y además, sirva de apoyo en cuanto a asesorías para clientes y empleadas. La implementación de cursos de capacitación y adiestramiento a las empleadas, será la garantía en el desempeño en los oficios del hogar.
- Continuar trabajando para mejorar la disposición de la información del portal y el diseño que presenta el sitio web (perfil de las empleadas, inclusión de nuevas categorías, CRM), y la capacitación del personal, tanto al personal interno como a las empleadas domésticas. La idea es ampliar y expandir la propuesta de valor (búsqueda de personal *online*) a través de la innovación y acciones que generen lealtad y acercamiento con nuestros clientes.
- Definir métodos y establecer comunicaciones claras para atacar cualquier incertidumbre en cuanto a posible desconfianza/desconocimiento por parte de los clientes, sobre el eficiente desempeño de las empleadas domésticas y la limitada cobertura geográfica para cubrir la demanda.
- Buscar financiamiento adicional para promover el crecimiento de la empresa y concretar compras adicionales en medios digitales.
- Establecer alianzas con entidades financieras que garanticen la ejecución de pagos a tiempo.

METAS DE VENTAS. MERCADEO. RENTABILIDAD. RRHH. SOCIALES. OTROS

Ventas

Debemos enviar los perfiles que nos solicitan nuestros clientes a través de la página web y hacer que se traduzcan en contrataciones de personal:

- Mantener 100% de demanda satisfecha en las solicitudes de perfiles recibidas.
- Lograr un 50% de contrataciones de personal vs perfiles enviados.

Mercadeo

Debemos dar a conocer nuestra página web y generar tráfico en la misma:

- Incrementar semestralmente el conocimiento de marca en 2%
- Incrementar mensualmente en 20 visitas al sitio web.

Rentabilidad

Debemos manejar eficientemente los recursos de la empresa para generar rentabilidad en el mediano y largo plazo:

- Lograr un retorno de la inversión a 9-12 meses.
- Incrementar la rentabilidad de la empresa progresivamente

RRHH

Debemos contratar al personal ideal para las tareas específicas que necesitamos llevar a cabo:

- Mantener al personal de captación de posibles empleadas motivado y eficiente.
- Contratar personal de capacitación altamente especializado que logre mantener al 25% de la cartera inactiva en capacitación.
- Contratar personal altamente especializado para el manejo del sitio web.

Sociales

Queremos generar beneficios a las comunidades más necesitadas:

- Generar un promedio de nuevos empleos en las comunidades más necesitadas.

- Modelar y dar educación a través de los cursos de capacitación a las empleadas domésticas.

INDICADORES DE GESTIÓN KPI'S

Ventas

- Índice de solicitudes de perfiles recibidas vs perfiles enviados.
- Índice de perfiles enviados vs contrataciones de personal efectuadas.

Mercadeo

- Conocimiento de marca.
- Promedio de visitas al sitio web.

Rentabilidad

- Estado de Ganancias y Pérdidas.
- Índice de Rentabilidad vs Inflación.

RRHH

- Promedio de perfiles captados por empleado.
- Índice de capacitación vs cartera inactiva.
- Promedio de incidencias en el sitio web.

Sociales

- Número de nuevos empleos generados.
- Número de personas capacitadas.

Matriz E.F.I y E.F.E

LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS (E.F.I)

El valor de la calificación ponderada es 3.23. Esto indica que el negocio posee una calificación interna fuerte.

	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Fortalezas			
Contamos con una plataforma que ofrece un servicio dinámico y proporciona la información requerida de acuerdo a la necesidad de los usuarios.	0.15	4	0.60
Internet es el medio de consulta más utilizado en la actualidad.	0.12	4	0.48
Los clientes demandan recomendaciones del personal doméstico, característica de nuestro servicio	0.10	4	0.40
Contamos con un grupo de capacitadores especializados en las labores del hogar que dan a las empleadas domésticas las herramientas y el conocimiento necesario para llevar a cabo sus tareas de forma profesional	0.08	4	0.32
El proceso de entrevistas personales permite filtrar las características de las empleadas domésticas y definir el perfil de las mismas.	0.07	4	0.28
Segmentación y filtros para la búsqueda del personal doméstico, indicado para cada cliente.	0.06	4	0.24
El crédito para financiar el proyecto está respaldado por la capacidad económica de los inversionistas.	0.06	3	0.18
No es necesaria una fuerza de ventas per se, ya que las transacciones son a través del sistema en línea.	0.04	3	0.12
Sistema autoadministrable con procesos de facturación y pagos automatizados.	0.02	3	0.06
Mayor capacidad de reacción a la hora de realizar alguna sustitución de personal, por tener toda la cartera de empleados domésticos ubicados en la misma zona.	0.01	3	0.03
Debilidades			
Existen opciones más económicas que la nuestra si se realiza la búsqueda y contratación de forma personal sin contratar una empresa	0.15	2	0.30
El servicio está limitado a aquellas personas que son usuarios de internet, por lo que existe un grupo de posibles clientes a los que no llegamos por no tener conocimiento o manejo de las herramientas en línea.	0.08	2	0.16
Retrasos en el proceso de pago por parte de Mercado Pago o alguna entidad bancaria.	0.04	1	0.04
No asignación o falta de divisas para concretar compras en moneda extranjera, por ejemplo: Facebook o Google.	0.02	1	0.02

3.23

EL ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA: LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (E.F.E)

El valor del promedio ponderado es 3.4. Esto indica que el negocio está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en el Mercado. Es decir, las estrategias de la empresa están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas.

	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Oportunidades			
Altos niveles de demanda insatisfecha en la búsqueda de personal doméstico	0.25	4	1.00
No existe una oferta de búsqueda de personal doméstico con perfiles en línea, asesoría para el cliente y las empleadas domesticas.	0.20	4	0.80
Poca información y de dudosa procedencia en internet acerca del servicio doméstico en Venezuela, no hay asesoría online.	0.15	3	0.45
El público objetivo percibe el proceso de selección de personal doméstico como complicado y trabajoso	0.12	3	0.36
Escasa oferta de asesoría jurídica para las empleadas domésticas y para las empleadoras de éstas	0.10	2	0.20
Escasa formación profesional para las empleadas domésticas	0.08	1	0.08
Amenazas			
Competencia indirecta tiene más 30 años de experiencia.	0.05	2	0.10
El internet nacional está calificado como uno de los servicios más lentos del mundo, elemento que puede afectar el funcionamiento de la página.	0.03	1	0.03
Inestabilidad jurídica en cuanto a leyes y regulaciones en constante revisión y cambios que generan incertidumbre en la sostenibilidad del modelo de negocio en el mediano y largo plazo	0.01	1	0.01
Servicios de hosting web: hay diversidad de ofertas y muy conocidos, aunque con oportunidades de mejora en la calidad del servicio en todos los proveedores	0.01	1	0.01

3.04

CAPÍTULO 5. PLAN DE MARKETING Y VENTAS

Posicionamiento:

Target:

Hombres y mujeres entre 30 y 55 años, que se encuentran en los estratos socioeconómicos A, B y C, con acceso a internet. Profesionales, con un trabajo fijo, un horario poco flexible y apretado, un ritmo de vida acelerado y muchas responsabilidades, que buscan empleadas domésticas que le ayuden a simplificarse, ahorrar tiempo y aliviar la carga de las tareas en el hogar.

Segmento atendido:

- . Personas con un ritmo de vida acelerado, una agenda apretada, profesionales.
- . Buscan asesoría y practicidad al momento de encontrar personal doméstico.
- . Buscan empleadas domésticas que le ayuden a simplificarse, ahorrar tiempo y aliviar la carga de los deberes en el hogar.
- . Utilizan internet como principal medio de búsqueda de información.

Posicionamiento:

Tuempleodomestico.com es un buscador de personal doméstico en línea, a través de un sitio web, que dispone de empleadas capacitadas, especializadas y certificadas en los distintos oficios del hogar, que le proporciona a los usuarios la información que necesitan en cuanto a personal doméstico: perfil de la empleada, habilidades, destrezas, experiencia y recomendaciones.

Para garantizar el posicionamiento del buscador en internet, Tuempleodomestico.com aparecerá en las primeras posiciones de búsqueda, de acuerdo a la optimización de la estructura y el contenido del sitio web, bajo la premisa del **Search Engine Optimization**. Para ello, la optimización se realiza tomando en consideración el título de la página web, la descripción de la página web y las palabras claves:

- . Título: Búsqueda de personal doméstico en línea.
- . Descripción: Agencia de búsqueda de personal doméstico en línea especializado en los oficios del hogar. Caracas, Venezuela. www.tuempleodomestico.com

- Palabras claves: señoras de servicio, mucama, empleada doméstica, casa, hogar, cocinera, lavado, planchado, limpieza, cuidado de niños.

Marca:

Tuempleodomestico.com es una marca que surge por la dificultad de conseguir a alguien que ejecute la limpieza de la casa, lave ropa, compre y prepare alimentos, y vele por los miembros de un núcleo familiar.

Actualmente, la demanda insatisfecha para la búsqueda de personal doméstico es evidente. El desarrollo de una herramienta que facilite este aspecto, permitirá acercarnos al público meta y generar expectativas en cuanto a encontrar personas preparadas en los distintos oficios del hogar.

El nombre propuesto para la marca es descriptivo, ya que engloba el beneficio y/o funcionalidad del servicio (búsqueda de empleadas domésticas en internet). Con esto queremos que los usuarios asocien el nombre con lo que ofrecemos.

Algunos de los atributos de nuestra marca son: es la más innovadora, dispone de personal capacitado, interfaz rápida, ofrece promociones.

Productos o Servicios:

Tuempleodomestico.com es una plataforma en línea que permite buscar, de forma fácil y dinámica, personal doméstico entrenado y certificado en los distintos oficios del hogar. Además, proporciona la información y asesoría requerida de acuerdo a la necesidad de los usuarios: perfil de la empleada, habilidades, destrezas, experiencia y recomendaciones.

La posibilidad de realizar una búsqueda de manera rápida, eficiente y segura a través de un sitio web, así como encontrar empleadas capacitadas y confiables, beneficia al empleador en términos de ahorro de tiempo y le brinda tranquilidad en el tedioso proceso de cómo conseguir una persona que los ayude.

Secciones / Contenido:

- Nosotros:
 - Breve descripción de la empresa, misión, visión, valores.
- Portafolio:

- . Perfil de la empleada: contempla información básica de la empleada doméstica (nombre y apellido, nacionalidad, fecha de nacimiento, lugar donde reside y teléfono de contacto) y una foto.
- . Educación: nivel de instrucción, información de formación académica (opcional).
- . Experiencia laboral: lugares donde ha trabajado y por cuánto tiempo (opcional).
- . Habilidades y destrezas: ponderación creciente de los distintos oficios que realiza (cocinar, planchar, lavar, limpiar, multitarea).
- . Disponibilidad: por día, interdiaria, semanal, mensual, fija.
- . Contacto:
 - . Teléfonos y correos para la atención de clientes.
 - . Formulario de contacto: los clientes podrán comunicar cualquier requerimiento o inquietud a través de un formulario de contacto. Al momento de recibir la solicitud, se atenderá el caso.
- . Registro:
 - . Creación de usuario y clave: los clientes podrán registrarse en el sitio web, llenando un formulario, con sus datos básicos (nombre, apellido, correo, dirección y teléfono).
 - . Los usuarios luego de crear su cuenta podrán acceder a los módulos correspondientes al historial de pedidos, datos personales, dirección, vales de descuento, proceso de facturación y alertas.
- . Preguntas Frecuentes:
 - . Preguntas y respuestas alusivas a inquietudes como: validez de certificación de las empleadas, contratato de pago al personal doméstico, asesoría y recomendaciones, formas de pago, cambio del personal por incumplimiento.

Plan de Distribución:

Debido a la naturaleza de la empresa y que el canal de distribución es internet, la estructura de ventas no necesita presencia física, ya que el proceso de facturación y las transacciones de pago se realizan en línea a través del sitio web. La distribución y visualización de los perfiles de las empleadas están disponibles, con el filtro de los datos de contacto, para que los clientes sólo vean la información referente a habilidades y destrezas, y así evalúen las distintas opciones que ofrecemos. Sin embargo, deberá realizar el pago del plan de arrendamiento de su preferencia (mensual o a conveniencia) para acceder a los datos personales de la empleada.

Luego del procesamiento y validación del pago por parte del cliente, contará además con asesoría para concretar los últimos detalles de la contratación y atajar cualquier duda inquietud.

Plan de Precios:

Se plantean 2 formas de negociación para concretar la búsqueda de la empleada:

- Contratación mensual y/o fija: El usuario debe cancelar por adelantado tres (3) meses el costo del servicio de la empleada, equivalentes a Bs. 4.800 mensuales. Si el patrón o patrona llegara a presentar algún reclamo por el rendimiento o incumplimiento de tareas por parte del personal contratado, tiene la posibilidad de cambiarlo. Le ofrecemos dos perfiles de señoras adicionales, con las mismas habilidades y destrezas que la inicial. Durante el período de prueba (3 meses), la agencia le cancela directamente el sueldo a la empleada; luego lo haría el patrón y la empleada no es nómina de la empresa.
- Contratación a conveniencia: El usuario puede construir un plan donde estipule los días y horas en los que quiere que nuestro personal lo asista en el hogar. Igual que el arrendamiento mensual, se deben cancelar tres (3) meses por adelantado, contemplando que el arrendamiento por día equivale a Bs. 200. Durante el período de prueba (3 meses), la agencia le cancela directamente el sueldo a la empleada; luego lo haría el patrón y la empleada no es nómina de la empresa.

Implicaciones por contratación:

Tomando en cuenta que se plantean dos formas para la contratación del personal doméstico, se deben considerar además algunas implicaciones expuestas en la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras:

Capítulo II

Del Contrato de Trabajo

Contrato de trabajo

Artículo 55. El contrato de trabajo, es aquel mediante el cual se establecen las condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo, equitativo y conforme a las disposiciones de la Constitución de la República

Bolivariana de Venezuela y esta Ley.

Obligaciones de las partes

Artículo 56. El contrato de trabajo, obligará a lo expresamente pactado y a las consecuencias que de él se deriven según la Ley, las convenciones colectivas, las costumbres, el uso local, la equidad y el trabajo como hecho social.

Forma del contrato de trabajo

Artículo 58. El contrato de trabajo se hará preferentemente por escrito, sin perjuicio de que pueda probarse la existencia de la relación de trabajo en caso de celebrarse en forma oral.

Cuando esté probada la relación de trabajo y no exista contrato escrito, se presumen ciertas, hasta prueba en contrario, todas las afirmaciones realizadas por el trabajador o trabajadora sobre su contenido.

Contenido del contrato de trabajo

Artículo 59. El contrato de trabajo escrito se extenderá en dos ejemplares originales, uno de los cuales se entregará al trabajador o trabajadora, mientras el otro lo conservará el patrono o la patrona. Este contendrá las especificaciones siguientes:

1. El nombre, apellido, cédula de identidad, nacionalidad, edad, estado civil, domicilio y dirección de las partes.
2. Cuando se trate de personas jurídicas, los datos correspondientes a su denominación y domicilio y la identificación de la persona natural que la represente.
3. La denominación del puesto de trabajo o cargo, con una descripción de los servicios a prestar, que se determinará con la mayor precisión posible.
4. La fecha de inicio de la relación de trabajo.
5. La indicación expresa del contrato a tiempo indeterminado, a tiempo determinado o por una obra determinada.
6. La indicación del tiempo de duración, cuando se trate de un contrato a tiempo determinado.
7. La obra o la labor que deba realizarse, cuando se trate de un contrato para una obra determinada.
8. La duración de la jornada ordinaria de trabajo.
9. El salario estipulado o la manera de calcularlo y su forma y lugar de pago, así como los demás beneficios a percibir.
10. El lugar donde deban prestarse los servicios.

11. La mención de las convenciones colectivas o acuerdos colectivos aplicables, según el caso.
12. El lugar de celebración del contrato de trabajo.
13. Cualesquiera otras estipulaciones lícitas que acuerden las partes.
14. Los demás establecidos en los reglamentos de esta Ley.

El patrono o la patrona deberá dejar constancia de la fecha y hora de haber entregado al trabajador o trabajadora el ejemplar del contrato de trabajo mediante acuse de recibo debidamente suscrito por éste o ésta en un libro que llevará a tal efecto, de conformidad con los reglamentos y resoluciones de esta Ley. El otro ejemplar del contrato de trabajo deberá ser conservado por el patrono o la patrona desde el inicio de la relación de trabajo hasta que prescriban las acciones derivadas de ella.

Modalidades del contrato de trabajo

Artículo 60. El contrato de trabajo podrá celebrarse por tiempo indeterminado, por tiempo determinado o para una obra determinada.

Contrato a tiempo determinado

Artículo 62. El contrato celebrado por tiempo determinado concluirá por la expiración del término convenido y no perderá su condición específica cuando fuese objeto de una prórroga.

En caso de dos prórrogas, el contrato se considerará por tiempo indeterminado, a no ser que existan razones especiales que justifiquen dichas prórrogas y excluyan la intención presunta de continuar la relación.

Las previsiones de este artículo se aplicarán también cuando, vencido el término e interrumpida la prestación del servicio, se celebre un nuevo contrato entre las partes dentro de los tres meses siguientes al vencimiento del anterior, salvo que se demuestre claramente la voluntad común de poner fin a la relación.

El contrato de trabajo se considerará por tiempo indeterminado, si existe la intención por parte del patrono o de la patrona de interrumpir la relación laboral a través de mecanismos que impidan la continuidad de la misma.

En los contratos por tiempo determinado los trabajadores y las trabajadoras no podrán obligarse a prestar servicios por más de un año.

Supuestos de contrato a tiempo determinado

Artículo 64. El contrato de trabajo, podrá celebrarse por tiempo determinado únicamente en los siguientes casos:

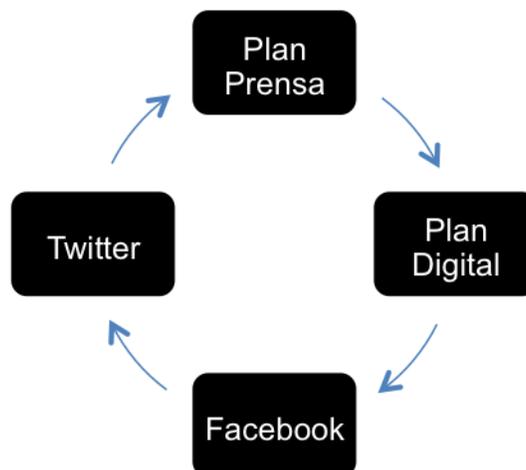
- a) Cuando lo exija la naturaleza del servicio.
- b) Cuando tenga por objeto sustituir provisional y lícitamente a un trabajador o trabajadora.
- c) Cuando se trate de trabajadores o trabajadoras de nacionalidad venezolana que prestarán servicios fuera del territorio del República Bolivariana de Venezuela, de conformidad con lo establecido en esta Ley.
- d) Cuando no haya terminado la labor para la que fue contratado el trabajador o trabajadora y se siga requiriendo de los servicios, bien sea por el mismo trabajador o trabajadora u otro o otra.

Será nulo el contrato de trabajo por tiempo determinado por causas distintas a las antes señaladas, en consecuencia, el trabajador o trabajadora se encontrará investido de la estabilidad prevista en esta Ley.

Plan de Comunicación:

Planificaremos y ejecutaremos un plan 360° en los medios publicitarios más eficientes para comunicar los beneficios y atributos de nuestro servicio.

Plan de comunicación 360°



Plan en Prensa:

Para el lanzamiento tendremos algunos avisos en Prensa Nacional.

MEDIO	TAMAÑO	UBICACIÓN	CANTIDAD	NETO LUNES A SABADO	NETO DOMINGOS	TOTAL NETO L-S	TOTAL NETO DGO	COSTO TOTAL NETO	2013														
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
Gran Caracas																							
El Nacional	S510= 5X10=23,94*40,15	Impar / Cuerpo 1	1	16.445,80	24.668,70	16.445,80	49.337,40	16.445,80			1												
El Universal	72A (21.80 X 38,91)	Impar / Economía	1	118.011,60	144.648,00	118.011,60	289.296,00	118.011,60					1										
Últimas Noticias	4 x 25 = 16 x 25	Impar / Cuerpo 1	1	25.147,58	40.236,13	25.147,58	80.472,27	25.147,58			1												
									3	159.604,98	209.552,83	159.604,98	419.105,67	159.604,98	0	0	1	1	0	1	0	0	0

Plan Digital

Pre compraremos clics para administrarlos a lo largo del año.

Medio	Pieza	Clics	CPC	CPM	Medidas	Costo Bruto de la pauta	% de Descuento	Descuento obtenido	Costo Neto de la pauta	CTR promedio	Cantidad de clics esperados
Para Todo Público											
Facebook	Social Ad	10.000	2,55	N/A		Bs 25.500	0%	Bs 0	Bs 25.500	0,05%	5.000
								TOTAL:	Bs 25.500		
Google Search	Texto	5.000	N/A	3,5	Texto	Bs 17.500	0%	Bs 0	Bs 17.500	0,3%	5.000
								TOTAL:	Bs 17.500		
Mercado Libre	Banner principal MiMercadolibre	5.000	4	N/A	728x90	Bs 20.000	0%	Bs 0	Bs 20.000	Entre 0,10 y 0,15	5.000
								TOTAL:	Bs 20.000		
TOTAL						Bs 63.000	0%		Bs 63.000		15.000

Promociones:

Tendremos dos promociones durante el año: una en julio previo a vacaciones; y otra en diciembre en vísperas de la celebración durante este mes. Básicamente, se tratan de obsequiar una caja de productos de limpieza para el hogar a aquellos usuarios que cierren una negociación con alguna de las empleadas. Aplica para contratación mensual y diario.

Tamaño Mercado Potencial:

El servicio en línea de está dirigido a personas que necesiten buscar y encontrar personal doméstico que las ayude en las tareas del hogar, establecidos en la zona metropolitana de Caracas, en los estados Distrito Capital y Miranda.

En un principio el servicio de la página va dirigido a los 4.619.066 (INE, Censo 2011) habitantes de los estados Miranda (2.675.165) y Distrito Capital (1.943.901). Sin embargo, se debe descartar a las personas que se encuentren los estratos C y E debido a su potencial económico. Según el INE, un 35% de los habitantes de Miranda y un 41% de los habitantes del Distrito Capital, tienen acceso a internet. La cifra de habitantes que usan internet está calculada con un total de 1.733.307. El censo arroja una cantidad de 489.976 hogares con acceso a internet, por lo que asumimos un mercado potencial de 500.000 empleados domésticos, tomando en cuenta que algunas contrataciones se pueden realizar desde accesos a internet fuera del hogar.

Podemos definir como mercado potencial, a los habitantes del Distrito Capital y Miranda, con acceso a internet, de los estratos socioeconómicos A, B y C, en edades comprendidas entre 30 y 50 años. El perfil de los usuarios objetivo se define como personas con un ritmo de vida acelerado, profesionales, que necesitan asesoría y practicidad al momento de buscar personal doméstico.

Pronóstico de Ventas 3 años:

Asumiendo una inflación anual del 35%, los escenarios para los años 1, 2 y 3 se presentan a continuación. El precio base del año 1 es de Bs. 200 por día ó Bs. 4.800 mensual.

Precios	Año 1	Año 2	Año 3
Por día	200	270	365
Mensual	4.800	6.480	8.748

Tomando en cuenta los distintos planes que ofrece la empresa, se consideran los siguientes escenarios de ventas e ingresos.

PLANES	% ventas	Año 1		Año 2		Año 3	
		ventas	ingresos	ventas	ingresos	ventas	ingresos
Plan 1	15%	30	72.000	38	121.500	45	196.830
Plan 2	10%	20	96.000	25	162.000	30	262.440
Plan 3	20%	40	288.000	50	486.000	60	787.320
Plan 4	15%	30	288.000	38	486.000	45	787.320
Quincenal	10%	20	24.000	25	40.500	30	65.610
Mensual	30%	60	864.000	75	1.458.000	90	2.361.960
TOTAL	100%	200	1.632.000	250	2.754.000	300	4.461.480

Finalmente se presenta el escenario de inversiones para los años 1, 2 y 3.

INVERSIONES	% inversión	Año 1	Año 2	Año 3
Desarrollo sitio web	0,36%	5.000	-	-
Hosting y mantenimiento	0,05%	625	844	1.139
Dominio	0,01%	200	270	365
Logo	0,05%	700	-	-
Plan de prensa	11,64%	159.604	215.465	290.878
Plan Digital	4,59%	63.000	85.050	114.818
Promociones	2,92%	40.000	54.000	72.900
Testimonial viral Youtube	0,88%	12.000	16.200	21.870
Cursos de adiestramiento	57,62%	790.000	1.066.500	1.439.775
Gastos Administrativos	21,88%	300.000	600.000	900.000
TOTAL	100%	1.371.129	2.038.329	2.841.744

CAPÍTULO 6. PLAN DE OPERACIONES

Instalaciones, mobiliario e insumos

Nuestro servicio tuempleodomestico.com tiene como diferenciador y ventaja competitiva ser un buscador *online*, por lo tanto, nuestra página web debe tener un nivel de funcionamiento lo suficientemente rápido para que el usuario mantenga el interés y se cumplan nuestros objetivos del servicio. Para lograrlo, debemos contratar un programador capacitado para crear una plataforma potente y alquilar un servidor que debe contar con las siguientes características básicas:

- . Dual Core Opteron 1212 – 2.00GHz – 2 x 1MB cache
- . 2 GB DDR 400 RAM
- . 250GB SATA II Hard Drive
- . 100 Mbps public/private network Interface
- . 2 GB monthly Bandwidth
- . 1 IP address

Se requiere de una oficina principal de aproximadamente 60 mts² dividida en cuatro áreas para el desempeño de funciones como programación, mercadeo y ventas; administración; recursos humanos y dirección.

Equipos

- . 5 Combos de (monitor+CPU+IMPRESORA)
- . 5 Combos de (teclado+mouse+otros acc)
- . CPU Programación almacenamiento y servidor
- . Router Inalámbrico 3g Wifi Tp-link TL-mr3420 300mbps
- . Impresora Fiscal Bixelon Srp-270d
- . Sistema de cables para conexiones

Mobiliario

- . 5 Combos de escritorios de oficina
- . 7 Sillas ejecutivas
- . Sistema de Luces (lámparas)

Otros

- Artículos de limpieza
- Material papelería y oficina (hojas, carpetas, sellos, etc.)

Descripción del equipo y del mobiliario

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Combo (monitor+CPU+IMPRESORA)	5	3.850	19.250
Combo (teclado+mouse+otros acc)	5	400	2.000
CPU Programación almacenamiento y servidor	1	2.000	2.000
Router Inalámbrico 3g Wi-Fi Tp-link TL-mr3420 300mbps	1	389	389
Sistema de cables para conexiones	1	400	400
TOTAL EQUIPOS	13	7.039	24.039
MOBILIARIO			
Combo escritorios de oficina	5	1.500	7.500
Sillas ejecutivas	7	450	3.150
Sistema de luces (lámparas)	1	1.500	1.500
TOTAL MOBILIARIO	13	3.450	12.150

Tecnología

La evolución de internet nos ha permitido encontrar nuevas formas de ofrecer productos y servicios a través del desarrollo de sitios web. La plataforma en línea de la agencia tuempleodomestico.com contempla desde el registro de usuarios para la consolidación de una sólida cartera de clientes, un amplio catálogo de personal doméstico especializado en los distintos oficios del hogar, hasta la solicitud de pedido que se traduce en la contratación del servicio.

Entre las características tecnológicas del sistema encontramos las siguientes:

- Autoadministrable: el manejo del sitio web no necesariamente debe hacerlo un tercero; puede ser administrado directamente por nosotros con un usuario (correo electrónico), sobre todo, para actualizar información, ver el estado de cualquier pedido, seguimiento a envío de facturas, entre otros.
- Buscador inteligente: los usuarios podrán realizar búsquedas de acuerdo a la necesidad que tengan, es decir, filtrando por oficio del hogar.
- Área de clientes: los usuarios tendrán un área completamente privada donde podrán ver el historial de sus pedidos y el estatus de sus pagos.

- Formas de pago: los clientes tienen la opción de cancelar las cuotas previstas al momento de hacer la contratación del personal doméstico, a través de tarjetas de crédito con la plataforma de Mercado Pago, transferencias bancarias, cheques o dinero en efectivo.
- Gestión de facturación: una vez confirmado el pago, se genera una factura digital en formato .pdf, y luego el usuario puede visualizarlo en el historial de su cuenta.
- Estadísticas de visita: tenemos acceso continuo a las estadísticas de visita, estadísticas por categoría, duración de visita, oficios del hogar más buscados, entre otros.

Cláusula de Seguridad. Privacidad

Declaración de propósito

De vez en cuando, se le pedirá a los usuarios que suministren sus datos personales (por ejemplo: su nombre, dirección de correo electrónico, etc.) para poder recibir o utilizar los servicios disponibles en nuestro sitio. Dichos servicios incluyen titulares por e-mail, alertas de contenidos, promociones, concursos, foros abiertos, cajas de votación, charlas y conferencias virtuales.

Al registrar sus datos en los formularios de inscripción, el usuario acepta que tuempleodomestico.com le suministre los servicios seleccionados. Cada vez que se suministren tales datos personales, se tratará esa información según esta cláusula de privacidad.

Nuestros servicios están diseñados para brindarle sólo la información que usted haya solicitado. Tuempleodomestico.com actuará conforme a la legislación actual y procurará satisfacer la mejor práctica en el uso de la Internet.

Suministro de datos personales

Cuando el usuario remite sus datos personales (por ejemplo, para participar en concursos, rifas o promociones), tuempleodomestico.com se atiene a las disposiciones legales que regulan la utilización de los mismos.

En términos generales, cualquier información suministrada será utilizada sólo dentro de las diferentes compañías o entidades que nos conforman. Nunca se le entregará a nadie sin antes

obtener su consentimiento, a no ser que nos obligue alguna orden judicial o administrativa emanada de un organismo competente.

Sus datos personales quedarán en nuestro sistema.

Asimismo, las normas de seguridad de los datos conservados son conformes a la **Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas** de la República Bolivariana de Venezuela y cualquier otra legislación venezolana aplicable.

Si de la página tuempleodomestico.com se le notifica que sus datos pueden ser utilizados a fin de permitir que lo contactemos, eso significa que podremos comunicarnos con los usuarios por motivos relacionados al servicio que han suscrito. Por ejemplo, para notificar algún premio, invitar a algún evento, etc.

No nos pondremos en contacto con fines promocionales sin su expresa autorización.

Cómo usaremos la información que nos sea suministrada

Podremos requerir de los usuarios su nombre, apellido, dirección de correo electrónico (e-mail), su edad, su dirección de contacto (p.ej. oficina, habitación.) incluyendo el sector donde vive, calle, apartado postal, comentarios, sugerencia y cualquier otro tipo de información. el propósito de recolectar esta información personal es para utilizarla dentro de las actividades propias de tuempleodomestico.com. Este uso es para tomar en cuenta sus comentarios o sugerencias, así como para poder ponernos en contacto con los usuarios para notificarles de algún premio, concurso o evento, y para mantenerlo al tanto de las actividades de las marcas promocionadas en nuestro sitio de internet.

Nos comprometemos a usar la información que los usuarios nos suministren solo para los fines de satisfacer la operación que hayan decidido celebrar con nosotros respecto al servicio que ofrecemos y en la condiciones de nuestra oferta. Igualmente podremos utilizar su información a los efectos de realizar estudios de mercado y comportamiento del consumidor respecto a nuestra marca. No compartiremos dicha información con terceras personas, excepto con las absolutamente indispensables para cumplir a cabalidad con la transacción que los usuarios compartieron con nosotros.

La dirección de correo electrónico (e-mail) de los usuarios no será utilizada para ningún propósito que de modo expreso no hayan autorizado y tampoco será compartida o suministrada a terceras

personas. Los usuarios podrán registrarse en nuestra página si quieren recibir nuestro catálogo de productos o servicios, así como información relevante sobre las actualizaciones, novedades y/o nuevos productos, eventos o servicios de la compañía. se utilizará información sociodemográfica a fin de mejorar el diseño de nuestra página y la podremos compartir con nuestros anunciantes presentes y/o futuros o para fines estadísticos de nuestra empresa. así por ejemplo, nosotros podremos decirle a un anunciante que un determinado número de hombres o mujeres ha visitado una página en particular o que ha llenado nuestra forma de registro, pero está claro que no revelaremos información que pudiera ser utilizada para identificar a una persona en particular. Finalmente, es importante que los usuarios sepan que el suministro de la información solicitada es indispensable en aras de poder prestarle, suministrarle y/o ofrecerle nuestros productos, eventos y/o servicios en forma adecuada y oportuna. En todo caso, nos comprometemos a no usar o compartir la información que usted nos suministre vía electrónica en ninguna forma o para fines distintos a los expresados anteriormente, salvo que usted lo autorice previamente y por escrito.

Nuestro compromiso con la seguridad de la información

Para prevenir accesos o divulgación no autorizados, así como para asegurar el almacenamiento y uso correcto de la información, hemos colocado la información en un lugar adecuado, con las seguridades electrónica y físicas, razonablemente disponibles técnicamente en el mercado, que garanticen su confidencialidad.

Cómo corregir o actualizar su información

Los usuarios podrán en cualquier momento corregir y/o actualizar la información que reposa en nuestras bases de datos y/o registros, para lo cual les agradecemos ponerse en contacto con nosotros.

Cómo contactarnos

Si los usuarios tienen alguna pregunta en relación con nuestra cláusula y políticas de privacidad, pueden enviarnos un correo a ventas@tuempleodomestico.com o pueden entrar en su cuenta en la parte de Contacto y llenar el formulario.

Consentimiento y cambios a esta Cláusula de Privacidad

Mediante la visita o el uso de este sitio, los usuarios confirman estar de acuerdo con esta cláusula de privacidad. Si no están de acuerdo con esta cláusula, por favor, no debe utilizar ni visitar este sitio. tuempleodomestico.com se reserva el derecho, a su discreción, de cambiar, modificar, añadir o remover porciones de esta cláusula de privacidad en cualquier momento.

Se recomienda revisar periódicamente esta cláusula en caso de ocurrir algún cambio o modificación en la misma. El simple hecho de volver a visitar este sitio una vez cambiada o modificada esta cláusula de privacidad, implica la aceptación de la misma.

La información suministrada es aquella que el/los usuarios han querido suministrar, y en ningún momento será bajo ninguna forma cedida, intercambiada o diseminada fuera de la compañía, así como sus agencia de publicidad y consultores.

Gestión de pagos

Contrato de Gestión de Pago: El usuario y Mercado Pago (conjuntamente, las "Partes"), podrán celebrar de tiempo en tiempo contratos de gestión de pago (cada uno una "Solicitud de Gestión de Pago") mediante los cuales Mercado Pago brinde servicios de gestión o procesamiento de pagos de acuerdo a las instrucciones del Usuario (los Servicios de Gestión de Pago), a fin de pagar o percibir por cuenta y orden del Usuario, utilizando la plataforma brindada por Mercado Pago en www.mercadopago.com (en adelante la "Plataforma" o el "Sitio"). Las partes acuerdan que las Solicitudes de Gestión de Pagos que oportunamente completen se registrarán por estos términos y condiciones generales (conjuntamente con las condiciones específicas de cada Solicitud de Gestión de Pago, los "Términos y Condiciones del Servicio de Gestión de Pago").

Mandato Irrevocable: Al completar una Solicitud de Gestión de Pago, el Usuario otorgará un mandato irrevocable a Mercado Pago para pagar por su cuenta y orden una determinada suma de dinero en relación a la cual se complete la Solicitud de Gestión de Pago (los "Fondos"); y/o cobrar los Fondos por su cuenta y orden, sujeto a los Términos y Condiciones del Servicio de Gestión de Pago. El mandato otorgado por el Usuario implica una autorización para disponer en su nombre de ciertos fondos de su cuenta Mercado Pago y transferir los Fondos a cierto destinatario mediante acreditación en una Cuenta Mercado Pago designada de acuerdo con sus instrucciones. Asimismo, el mandato implica una autorización del Usuario para recibir, cobrar y acreditar en su cuenta Mercado Pago los Fondos de acuerdo con sus instrucciones. Mercado Pago no utilizará los Fondos del Usuario para fines distintos a los instruidos por el Usuario.

Celebración de la Solicitud de Gestión de Pagos: La Solicitud de Gestión de Pagos se celebrará mediante el envío por parte del Usuario de un formulario on-line de Solicitud de Gestión de Pagos donde se detallarán las instrucciones respecto a los Fondos. Mercado Pago se reserva el derecho de no procesar aquellas Solicitudes de Gestión de Pago que estén incompletas o en las cuales haya discrepancias entre los datos provistos por los Usuarios y los datos ingresados efectivamente a Mercado Pago o porque Mercado Pago lo considere necesario, sin necesidad de justificar su decisión. El Usuario es el exclusivo responsable por las instrucciones de pago y sus consecuencias. Mercado Pago no verificará la causa u obligación que originó la instrucción de pago, ni las demás circunstancias relativas a la instrucción de pago. Las instrucciones de pago introducidas en una Solicitud de Gestión de Pagos sólo podrán efectuarse a través de la Plataforma y ninguna instrucción cursada será procesada ni reputada válida, por otros medios ajenos a la Plataforma.

Perfeccionamiento de la Solicitud: La Solicitud de Gestión de Pago no se considerará perfeccionada y Mercado Pago no asumirá responsabilidad u obligación alguna bajo la Solicitud de Gestión de Pago hasta tanto Mercado Pago no haya aceptado la Solicitud de Gestión de Pago del Usuario (se aclara que Mercado Pago podrá negarse a cumplir con la Solicitud de Gestión de Pago sin dar motivo o razón alguna y por ello no podrá imputársele responsabilidad alguna), y no haya recibido y se encuentren disponibles la totalidad de los Fondos.

Responsabilidad por la Solicitud: Mercado Pago no será responsable por órdenes, instrucciones, Solicitudes de Gestión de Pago y/o pagos equivocados o incompletos causados por la introducción errónea del e-mail, información relevante del destinatario o de la operación de pago, efectuados por el Usuario.

Responsabilidad de Mercado Pago por las instrucciones de pago: Mercado Pago no será responsable ni garantizará el cumplimiento de las obligaciones que hubiesen asumido los Usuarios con terceros en relación a los pagos a efectuar o a recibir a través de la Plataforma. El usuario reconoce y acepta que al realizar transacciones con otros usuarios o terceros lo hace por su propia voluntad, prestando su consentimiento libremente y bajo su propio riesgo y responsabilidad. En ningún caso Mercado Pago será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Usuario, debido a las transacciones realizadas o no realizadas a través de la Plataforma de Mercado Pago. En virtud que Mercado Pago es ajeno a la obligación que dio origen a la Solicitud de Gestión de Pago, Mercado Pago no será responsable ni verificará las causas, importe o cualquier otra circunstancia relativa a dicha solicitud, así como respecto de la existencia, calidad, cantidad, funcionamiento, estado, integridad o legitimidad de los bienes o servicios ofrecidos, adquiridos o enajenados por los usuarios y pagados utilizando Mercado Pago, así como de la capacidad para contratar de los usuarios y la veracidad de los datos personales por

ellos ingresados. En caso que uno o más Usuarios o algún tercero inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra otro u otros Usuarios, todos y cada uno de los Usuarios involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a Mercado Pago y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados.

Registro de Marca

Los requisitos legales previos para la creación de la página comprenden los siguientes aspectos:

- . Creación de la empresa mediante la presentación y registro del acta constitutiva y estatutos de la empresa ante el registro público correspondiente.
- . Solicitud del Registro de Información Fiscal ante el SENIAT.
- . Registro de la empresa en el Seguro Social Obligatorio y Seguro de Paro Forzoso.
- . Patente de Industria y Comercio.
- . Permisos Municipales (de acuerdo a la zonificación).

Recursos Humanos

La empresa está conformada por un director general y tres directores de área los cuales tienen bien especificados sus ámbitos de acción.



Dirección de Mercadeo y Ventas: se encarga de la gestión comercial del sitio web, el plan de mercadeo y la relación con proveedores y clientes.

Dirección de Finanzas y Administración: se encarga de la gestión financiera de la empresa, el manejo del flujo de caja, nómina, disponibilidad del corriente y el financiamiento para el desempeño y sostenimiento a mediano y largo plazo del negocio.

Dirección de RRHH: se encarga de la captación del personal doméstico, manejo de las condiciones laborales de los mismos, ajustes salariales acordes al mercado, marco regulatorio y medición de indicadores de gestión de las empleadas domésticas.

Financiamiento:

Si bien este proyecto está planteado que se lleve a cabo únicamente a través de la capacidad de inversión de los promotores, el capital que se necesita para financiar el mismo se podrá respaldar a través de un microcrédito otorgado por el Banco de Venezuela, lo que garantizaría la disponibilidad del corriente necesario para mantener un flujo de caja que permita afrontar los gastos e imprevistos, así como defender el proyecto de posibles competidores que tengan capacidad de inversión e intenten imitar el modelo de negocio.

A través del microcrédito se pretende blindar el proyecto y disminuir el riesgo de la inversión realizada. El crédito en cuestión puede llegar a cubrir hasta un 50% de la inversión en un plazo de financiamiento de 18 meses, lo que permitirá estabilizar el desempeño de la empresa hasta lograr un retorno que permita solventar totalmente la deuda contraída con el banco en cuestión.

CAPÍTULO 7. PLAN FINANCIERO

Inversión Inicial

Para la inversión inicial se toman en cuenta los activos fijos tangibles e intangibles para gestionar la apertura de la empresa. A continuación se muestran los activos necesarios para iniciar el negocio.

Tabla 1. Descripción del equipo y del mobiliario

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Combo (monitor+CPU+IMPRESORA)	5	3.850	19.250
Combo (teclado+mouse+otros acc)	5	400	2.000
CPU Programación almacenamiento y servidor	1	2.000	2.000
Router Inalámbrico 3g Wi-Fi Tp-link TL-mr3420 300mbps	1	389	389
Sistema de cables para conexiones	1	400	400
TOTAL EQUIPOS	13	7.039	24.039
MOBILIARIO			
Combo escritorios de oficina	5	1.500	7.500
Sillas ejecutivas	7	450	3.150
Sistema de luces (lámparas)	1	1.500	1.500
TOTAL MOBILIARIO	13	3.450	12.150

Fuente: elaboración propia

A continuación se muestra una tabla detallando los activos fijos tangibles e intangibles, especificando cada rubro su valor en BsF. y su peso en porcentaje con respecto a la inversión total.

Tabla 2. Inversión Inicial

Concepto	Inversión inicial	
	Importe	%
Total Activos Fijos	240.843	100%
Activos Fijos Tangibles	53.889	15%
Instalaciones	17.000	
Mobiliario	12.150	
Equipos informáticos	24.739	
Activos Fijos Intangibles	186.954	53%
Aplicaciones Informáticas	20.624	
Arrendamientos Financieros	80.000	
Otro Activo Fijo Intangible	86.330	
Total Inversión	240.843	69%
Capital inicial / Disponible	108.826	31%
Total Activo	349.669	100%

Fuente: elaboración propia

De la tabla mostrada anteriormente se observa que la inversión llega a Bs.240.843, siendo los activos fijos intangibles los que representan un peso mayor en relación a lo invertido, alcanzando un porcentaje de 53%, esto es representativo de los negocios en línea, ya que están soportados en licencias de software, programación, hosting, entre otros.

Capital Humano

La empresa posee tres departamentos los cuales fueron especificados anteriormente. A continuación se presenta la estructura en detalle. Aquellos resaltados con un asterisco no formarán parte de la empresa como trabajadores fijos.

Tabla 3. Mano de obra

Conceptos	Líquido	AFP trabajador	Total Sueldo	AFP Empresa	Total Coste Empresa
Administrador	20.000	3.288	16.712	5.106	25.106
Socio 1	32.000	5.261	26.739	8.169	40.169
Socio 2	32.000	5.261	26.739	8.169	40.169
Socio 3	32.000	5.261	26.739	8.169	40.169
Programador	32.000	5.261	26.739	8.169	40.169
Mercadeo	12.000	1.973	10.027	3.063	15.063
Motorizado *	5.200	855	4.345	1.327	6.527
Limpieza *	5.200	855	4.345	1.327	6.527
Abogado *	2.400	395	2.005	613	3.013
Contador *	2.400	395	2.005	613	3.013
Totales	175.200	28.803	146.397	44.724	219.924

Fuente: elaboración propia

En la siguiente tabla presentamos los pasivos laborales de ley y el costo por año del sueldo incluidos los beneficios.

Tabla 4. Pasivos laborales

Beneficios	Porcentaje	Días
Legales		
Antigüedad	16.44%	60
Vacaciones	4.11%	15
SSO	5.00%	18
INCES	2.00%	7
Paro Forzoso	2.00%	7
Ahorro Habitacional	1.00%	4
Total Legales	30.55%	112
Contractuales		
Comida y transporte	16.44%	60
Total Contractuales	16.44%	60
Total Beneficios	47.0%	171.5

Fuente: elaboración propia

Tabla 5. Proyección RRHH

Conceptos	Año 1			Año 2			Año 3		
	Sueldos	SS Empresa	Coste Empresa	Sueldos	SS Empresa	Coste Empresa	Sueldos	SS Empresa	Coste Empresa
Administrador	16.712	5.106	21.818	17.882	702	18.584	19.312	758	20.071
Socio 1	26.739	8.169	34.908	28.611	421	29.032	30.900	455	31.355
Socio 2	26.739	8.169	34.908	28.611	421	29.032	30.900	455	31.355
Socio 3	26.739	8.169	34.908	28.611	421	29.032	30.900	455	31.355
Programador	26.739	8.169	34.908	28.611	281	28.892	30.900	303	31.203
Mercadeo	10.027	3.063	13.091	10.729	98	10.827	11.587	106	11.694
Motorizado *	4.345	1.327	5.673	4.649	211	4.860	5.021	227	5.249
Limpieza *	4.345	1.327	5.673	4.649	548	5.197	5.021	591	5.613
Abogado *	2.005	613	2.618	2.146	168	2.314	2.317	182	2.499
Contador *	2.005	613	2.618	2.146	15	2.161	2.317	16	2.334
Totales	146.397	44.724	191.121	156.645	3.301	159.946	169.177	3.565	172.741

Fuente: elaboración propia

Depreciación y amortización

La depreciación y amortización está formada por el desgaste de los activos fijos tangibles e intangibles. Para efectos de la proyección a tres años, usaremos el método de depreciación lineal, por lo tanto, será constante

Tabla 6 . Amortización Contable

Concepto	Valor inicial	% amortización	Cuota año 1	Cuota año 2	Cuota año 3
Activos Fijos Tangibles	53.889		10.557	10.557	10.557
Instalaciones	17.000	15%	2.550	2.550	2.550
Mobiliario	12.150	15%	1.823	1.823	1.823
Equipos informáticos	24.739	25%	6.185	6.185	6.185
Activos Fijos Intangibles	186.954		11.727	11.727	11.727
Aplicaciones Informáticas	20.624	15%	3.094	3.094	3.094
Arrendamientos Financieros	80.000		0	0	0
Otro Activo Fijo Intangible	86.330	10%	8.633	8.633	8.633
Total Anual	240.843		22.284	22.284	22.284

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. Amortización del Crédito

Capital del Crédito	80.000	Sumatorio Primer año:	
Interés	1,5%	Cuotas	53.969
Años	2	Intereses	836
Nº. Pagos por año	12	Capital	53.133

Periodos	Cuota	Intereses	Capital	Capital Pendiente
1	4.497	100	4.397	75.603
2	4.497	95	4.403	71.200
3	4.497	89	4.408	66.791
4	4.497	83	4.414	62.377
5	4.497	78	4.419	57.958
6	4.497	72	4.425	53.533
7	4.497	67	4.430	49.102
8	4.497	61	4.436	44.666
9	4.497	56	4.442	40.225
10	4.497	50	4.447	35.778
11	4.497	45	4.453	31.325
12	4.497	39	4.458	26.867
13	4.497	34	4.464	22.403
14	4.497	28	4.469	17.934
15	4.497	22	4.475	13.459
16	4.497	17	4.481	8.978
17	4.497	11	4.486	4.492
18	4.497	6	4.492	0

Fuente: elaboración propia

Estimación de Ventas

Asumiendo una inflación anual del 35%, los escenarios para los años 1, 2 y 3 se presentan a continuación. El precio base del año 1 es de Bs. 200 por día ó Bs. 4.800 mensual.

Tabla 9. Precios

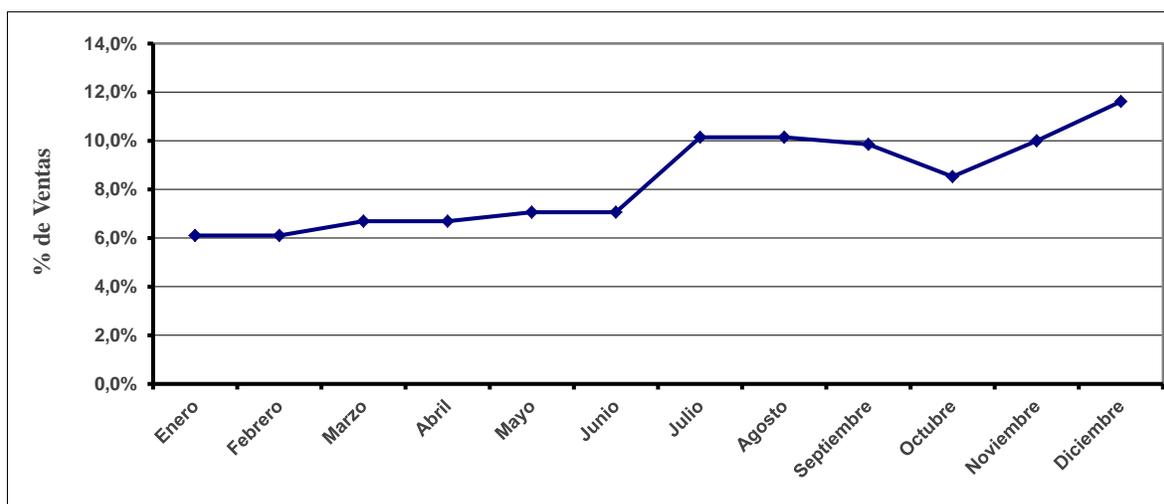
Precios	Año 1	Año 2	Año 3
Por día	200	270	365
Mensual	4.800	6.480	8.748

Fuente: elaboración propia

Tomando en cuenta los distintos planes que ofrece la empresa, se consideran los siguientes escenarios de ventas e ingresos.

Tabla 10. Ventas e ingresos

Ventas	Precio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Plan 1	Unidades	1	1	2	2	2	2	4	4	2	2	3	5	30
	2.400,00	2.400	2.400	4.800	4.800	4.800	4.800	9.600	9.600	4.800	4.800	7.200	12.000	72.000
Plan 2	Unidades	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	20
	4.800,00	4.800	4.800	4.800	4.800	9.600	9.600	9.600	9.600	9.600	9.600	9.600	9.600	96.000
Plan 3	Unidades	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	40
	7.200,00	14.400	14.400	21.600	21.600	21.600	21.600	28.800	28.800	28.800	21.600	28.800	36.000	288.000
Plan 4	Unidades	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	30
	9.600,00	19.200	19.200	19.200	19.200	19.200	19.200	28.800	28.800	28.800	28.800	28.800	28.800	288.000
Quincenal	Unidades	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	20
	1.200,00	1.200	1.200	1.200	1.200	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400	24.000
Mensual	Unidades	4	4	4	4	4	4	6	6	6	5	6	7	60
	14.400,00	57.600	57.600	57.600	57.600	57.600	57.600	86.400	86.400	86.400	72.000	86.400	100.800	864.000
Total		99.600	99.600	109.200	109.200	115.200	115.200	165.600	165.600	160.800	139.200	163.200	189.600	1.632.000



Fuente: elaboración propia

Finalmente se presenta el escenario de inversiones para los años 1, 2 y 3:

Tabla 11. Inversiones

Concepto	Estimación Inicial	Año 1	Año 2	Año 3
Total Inmovilizado	240.843	218.559	196.275	173.991
Inmovilizado Material	53.889	53.889	53.889	53.889
AAIM		10.557	21.115	31.672
Inmovilizado Inmaterial	186.954	186.954	186.954	186.954
AAll		11.727	23.453	35.180
Inmovilizado financiero	0	0	0	0
Gastos Amortizables	0	0	0	0
Total Circulante	108.826	552.447	1.015.563	1.730.568
Existencias	0	0	0	0
Realizable	0	0	0	0
Capital	108.826	552.447	1.015.563	1.730.568
Total Inversión	349.669	771.006	1.211.838	1.904.559

Fuente: elaboración propia

Ganancias y Pérdidas

Tabla 12. Ganancias y Pérdidas

Conceptos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Ventas	99.600	99.600	109.200	109.200	115.200	115.200	165.600	165.600	160.800	139.200	163.200	189.600	1.632.000
Costes variables de compra y venta	49.800	49.800	54.600	54.600	57.600	57.600	82.800	82.800	80.400	69.600	81.600	94.800	816.000
Margen Bruto s/Ventas	49.800	49.800	54.600	54.600	57.600	57.600	82.800	82.800	80.400	69.600	81.600	94.800	816.000
Sueldos y Salarios	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	219.924
Material de oficina	292	292	292	292	292	292	292	292	292	292	292	292	3.500
Publicidad y propaganda	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	68.826
Arrendamientos	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
Dotación Amortizaciones	1.857	1.857	1.857	1.857	1.857	1.857	1.857	1.857	1.857	1.857	1.857	1.857	22.284
Total Gastos Explotación	32.211	32.211	32.211	32.211	32.211	32.211	32.211	32.211	32.211	32.211	32.211	32.211	386.534
Res. Ord. antes Int. e Imp.	17.589	17.589	22.389	22.389	25.389	25.389	50.589	50.589	48.189	37.389	49.389	62.589	429.466
Gastos Financieros	3.088	3.083	3.365	3.359	3.534	3.528	5.035	5.029	4.880	4.226	4.941	5.727	49.796
Resultado Financiero	-3.088	-3.083	-3.365	-3.359	-3.534	-3.528	-5.035	-5.029	-4.880	-4.226	-4.941	-5.727	-49.796
Res. Ord. antes Imp. (B.A.I.)	14.501	14.506	19.024	19.029	21.855	21.860	45.554	45.559	43.309	33.163	44.448	56.862	379.670
Resultado del Periodo	14.501	14.506	19.024	19.029	21.855	21.860	45.554	45.559	43.309	33.163	44.448	56.862	
Res. Acumulado Ejercicio	14.501	29.007	48.031	67.060	88.915	110.776	156.329	201.889	245.198	278.360	322.808	379.670	

Beneficio Bruto:	379.670
-------------------------	----------------

Provisión Impuestos:	94.918
-----------------------------	---------------

Beneficio Neto:	284.753
------------------------	----------------

Fuente: elaboración propia

Como resultado del análisis de ventas realizado anteriormente, en el primer año se obtendrá una utilidad total de Bs 284.753, a partir del segundo año se estima que estas cantidades aumenten proporcionalmente al aumento de las ventas.

Tesorería

Tabla 13. Tesorería

Concepto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Saldo inicial (1)	108.826	170.586	182.547	203.819	220.292	242.584	261.876	330.057	373.037	411.362	431.134	484.986	
Cobro de ventas	99.600	99.600	109.200	109.200	115.200	115.200	165.600	165.600	160.800	139.200	163.200	189.600	1.632.000
Total Entradas (2)	99.600	99.600	109.200	109.200	115.200	115.200	165.600	165.600	160.800	139.200	163.200	189.600	1.632.000
Pago de compras	0	49.800	49.800	54.600	54.600	57.600	57.600	82.800	82.800	80.400	69.600	81.600	721.200
Sueldos y Salarios	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	18.327	219.924
Material de oficina	292	292	292	292	292	292	292	292	292	292	292	292	3.500
Publicidad y propaganda	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	5.736	68.826
Arrendamientos	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
Gastos financieros	3.088	3.083	3.365	3.359	3.534	3.528	5.035	5.029	4.880	4.226	4.941	5.727	49.796
Devolución de préstamo	4.397	4.403	4.408	4.414	4.419	4.425	4.430	4.436	4.442	4.447	4.453	4.458	53.133
Total Salidas (3)	37.840	87.640	87.928	92.728	92.908	95.908	97.420	122.620	122.476	119.428	109.348	122.140	1.188.379
Tesorería del periodo = (2)+(3)+(4)	61.760	11.960	21.272	16.472	22.292	19.292	68.180	42.980	38.324	19.772	53.852	67.460	
Saldo final = Tesorería periodo + (1)	170.586	182.547	203.819	220.292	242.584	261.876	330.057	373.037	411.362	431.134	484.986	552.447	

Fuente: elaboración propia

Ganancias y Pérdidas a 3 años

Tabla 14. GyP a 3 años

Conceptos	Año 1	% / Ventas	Año 2	% / Ventas	Variación	Año 3	% / Ventas	Variación
Ventas Netas	1.632.000	100%	2.040.000	100%	25,0%	2.652.000	100%	30,0%
Costes variables de compra y venta	816.000	50%	1.020.000	50%	25,0%	1.326.000	50%	30,0%
Margen Bruto s/Ventas	816.000	50%	1.020.000	50%	25%	1.326.000	50%	30%
Sueldos y Salarios	219.924	13%	228.721	11%	4%	237.870	9%	4%
Material de oficina	3.500	0%	3.640	0%	4%	3.786	0%	4%
Publicidad y propaganda	68.826	4%	71.579	4%	4%	74.442	3%	4%
Arrendamientos	72.000	4%	74.880	4%	4%	77.875	3%	4%
Dotación								
Amortizaciones	22.284	1%	22.284	1%	0%	22.284	1%	0%
Total Gastos Explotación	386.534	24%	401.104	20%	4%	416.257	16%	4%
Res. Ordi. antes Int. e Imp.	429.466	26%	618.896	30%	44%	909.743	34%	47%
Gastos Financieros	49.796	3%	52.910	3%	6%	56.326	2%	6%
Resultado Financiero Res. Ordi. antes Imp. (B.A.I.)	-49.796	-3%	-52.910	-3%	6%	-56.326	-2%	6%
Resultado antes de Impuestos	379.670	23%	565.986	28%	49%	853.417	32%	51%
Provisión Impuestos	94.918	6%	141.496	7%	49%	213.354	8%	51%
Resultado del Periodo	284.753	17%	424.489	21%	49%	640.063	24%	51%

Fuente: elaboración propia

Balance General

Tabla 15. Balance General

	Año 0		Año 1		Año 2		Año 3	
	USD	%	USD	%	USD	%	USD	%
Activo Fijo	240.843	68,9%	218.559	28,3%	196.275	16,2%	173.991	9,1%
Inmovilizado Material Neto	53.889	15,4%	43.332	5,6%	32.775	2,7%	22.217	1,2%
Inmovilizado Inmaterial Neto	186.954	53,5%	175.227	22,7%	163.501	13,5%	151.774	8,0%
Activo Circulante	108.826	31,1%	552.447	71,7%	1.015.563	83,8%	1.730.568	90,9%
Tesorería	108.826	31,1%	552.447	71,7%	1.015.563	83,8%	1.730.568	90,9%
Total Activo	349.669	100,0%	771.006	100,0%	1.211.838	100,0%	1.904.559	100,0%
Recursos Propios	269.669	77,1%	554.422	71,9%	978.911	80,8%	1.618.974	85,0%
Capital	269.669	77,1%	269.669	35,0%	269.669	22,3%	269.669	14,2%
Reservas	0	0,0%	0	0,0%	284.753	23,5%	709.242	37,2%
Pérdidas y Ganancias del Ejercicio	0	0,0%	284.753	36,9%	424.489	35,0%	640.063	33,6%
Pasivo Exigible a largo Plazo	80.000	22,9%	26.867	3,5%	-27.069	-2,2%	-81.819	-4,3%
Financiación Largo Plazo	80.000	22,9%	26.867	3,5%	-27.069	-2,2%	-81.819	-4,3%
Pasivo Exigible a Corto Plazo	0	0,0%	189.718	24,6%	259.996	21,5%	367.404	19,3%
Acreedores Comerciales	0	0,0%	94.800	12,3%	118.500	9,8%	154.050	8,1%
Otros Acreedores (H.P.)	0	0,0%	94.918	12,3%	141.496	11,7%	213.354	11,2%
Total Recursos Permanentes	349.669	100,0%	581.288	75,4%	951.842	78,5%	1.537.155	80,7%
Total Recursos Ajenos	80.000	22,9%	216.584	28,1%	232.928	19,2%	285.585	15,0%
Total Pasivo	349.669	100,0%	771.006	100,0%	1.211.838	100,0%	1.904.559	100,0%

Fondo de Maniobra	108.826	31,1%	362.729	47,0%	755.567	62,3%	1.363.163	71,6%
--------------------------	----------------	--------------	----------------	--------------	----------------	--------------	------------------	--------------

Fuente: elaboración propia

Indicadores Financieros

Tabla 16. Indicadores Financieros

Ratios de Rentabilidad	Fórmulas	Año 1	Año 2	Año 3
1. (Retorno sobre Inversión) ROE (Return On Equity)	$\text{Beneficio Neto} / \text{Recursos Propios} \times 100$	51,36%	43,36%	39,54%
2. (Retorno sobre Activo) ROI (Return On Investment)	$\text{Beneficio Neto más intereses} / \text{Activo Total} \times 100$	43,39%	39,39%	36,56%
3. Margen sobre Ventas ROS (Return On Sales)	$\text{Beneficio Neto más intereses} / \text{Ingresos de Explotación} \times 100$	20,50%	23,40%	26,26%
Ratios de Eficiencia	Fórmulas	Año 1	Año 2	Año 3
1. Rotación del Activo	$\text{Ingresos de Explotación} / \text{Activo Total}$	2,12	1,68	1,39
2. Rotación del Circulante	$\text{Ingresos de Explotación} / \text{Activo Circulante}$	2,95	2,01	1,53
Ratios Financieros	Fórmulas	Año 1	Año 2	Año 3
1. Liquidez	$(\text{Activo Circulante} - \text{Existencias}) / \text{Pasivo Exigible a Corto}$	291,19%	390,61%	471,03%
2. Disponibilidad	$\text{Activo Circulante} / \text{Pasivo Exigible a Corto}$	291,19%	390,61%	471,03%
3. Endeudamiento o Apalancamiento	$\text{Pasivo Exigible Total} / \text{Recursos Propios}$	39,06%	23,79%	17,64%
4. Cobertura del Inmovilizado	$(\text{Recursos Propios} + \text{Pasivo Exigible a Largo}) / \text{Activo Fijo}$	265,96%	484,95%	883,47%
5. Plazo Medio de Cobro	$(\text{Clientes} / \text{Ingresos de Explotación}) \times 365$	0 días	0 días	0 días
6. Plazo Medio de Pago	$(\text{Acreedores Comerciales} / \text{Coste de Ventas}) \times 365$	42 días	42 días	42 días
Fondo de Maniobra	$\text{Activo Circulante} - \text{Pasivo Exigible a Corto Plazo} (\text{Recursos Propios} + \text{Pasivo Exigible a Largo Plazo}) - \text{Activo Fijo}$	362.729	755.567	1.363.163
Plazo de Recuperación de la Inversión:	$\text{Número de años que se tarda en recuperar la Inversión Inicial}$	0,95	0,64	0,42
Punto Muerto o Punto de Equilibrio:	$\text{Volumen de Ventas a partir del cual se genera Beneficio}$	872.660	908.028	945.165

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO 8. CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Desarrollo de Plan de Negocio												
Solicitud de plan de Financiamiento												
Búsqueda de personal capacitado												
Diseño página web												
Entrevista a personal doméstico												
Colocación de perfiles y contenido en pagina web												
Lanzamiento de publicidad y promoción												
Lanzamiento al mercado de Tuempleodomestico.com												

RIESGOS Y PLANES DE CONTINGENCIAS

Debemos considerar y tomar en cuenta algunos riesgos para el negocio:

- . Incertidumbre en los usuarios por la veracidad de la información suministrada en el sitio web
- . Insuficiente recurso humano (personal doméstico) para atender las solicitudes de los clientes
- . Crecimiento menor al esperado, debido a poca confianza en el servicio
- . Costos mayores o adicionales a los planificados
- . Entrada de algún competidor inesperado con alta ventaja competitiva
- . Debilidades en el sistema operativo como: virus informáticos, accesos no autorizados, etc.
- . Violación de los términos y condiciones claramente establecidos en el sitio web

Como estrategias de contingencia definimos:

- . Establecer alianzas con otros sitios web que ofrezcan servicios similares (servicio de arreglos del hogar, de fumigación, etc.) que pueda impulsar el crecimiento de la compañía
- . Contar con previsiones que permitan ejecutar acciones para atender imprevistos en el camino, por ejemplo: incrementos en la inversión publicitaria, fallas en el funcionamiento del sitio web que imposibilitan actualizar la información o concretar algún pago.

VIABILIDAD

Para el desarrollo de una agencia en línea que permite buscar personal doméstico certificado y especializado en los distintos oficios del hogar, consolidamos la información necesaria para reducir el riesgo de fracaso, y así atender todos los factores que hacen a tuempleodomestico.com un negocio viable, asegurando el cumplimiento de nuestros objetivos, el éxito de la empresa, rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo. Esto se traduce en:

- . El servicio atiende una necesidad clara en la población y responde a los requerimientos que exigen: demanda insatisfecha en la búsqueda de personas que sirvan de apoyo en las responsabilidades del hogar, y la garantía de que éstas tienen un entrenamiento adecuado.
- . Delimitación de las personas a quienes les llegamos y la forma como lo hacemos.
- . Identificación de nuestros competidores (directos e indirectos): quiénes son, qué han hecho, cómo lo han hecho.
- . Claridad en lo que ofrecemos y que esto implica alcanzar la mayor cantidad de arrendamientos de señoras de servicio (ventas y un portafolio amplio)
- . Proveedores y definición de costos de producción
- . Cuál es la inversión que debemos hacer y de dónde vienen los recursos
- . Contamos con una previsión de gastos que cubren cualquier inconveniente que se presente en el primer año.

CONCLUSIONES

El plan de negocio diseñado para www.tuempleodomestico.com, permitió desarrollar todos los elementos y variables necesarias para alcanzar el éxito y sustentabilidad de la empresa, entre ellos: conocimiento de la organización, análisis externo, análisis interno, objetivos y estrategias, plan de marketing y ventas, plan de operaciones, plan financiero y calendario de implementación.

Con este proyecto, se planteó crear una agencia para buscar empleadas en internet, que sean confiables, capacitadas y adecuadas para ayudar a cualquier grupo familiar y sus integrantes, y así facilitar. El trabajo doméstico engloba una serie de oficios en el hogar que pueden ser ejecutados por el propietario o alguien externo, entre ellos: limpieza de espacios y ropa, compra y preparación de alimentos, cuidado de niños, etc. Este rol suele ser asumido, en la mayoría de los casos, por mujeres y son conocidas como: servicio doméstico o mucamas.

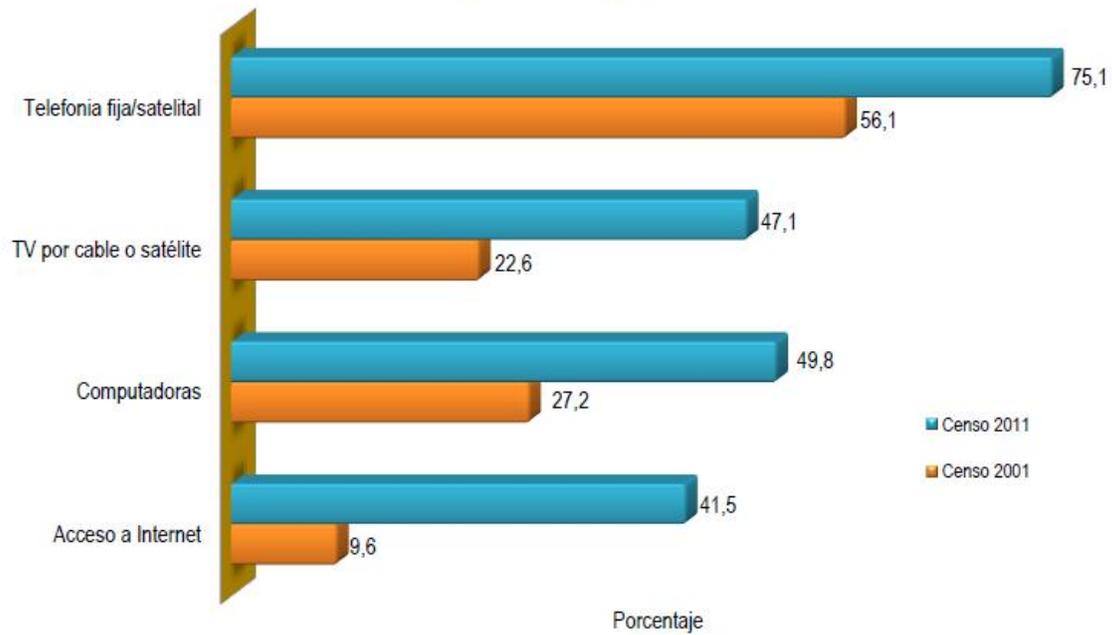
Implementaremos una herramienta en línea con tecnología de punta, eficiente y dinámica, que asegura una ventaja competitiva sobre la competencia, tomando en cuenta que somos pioneros en el ofrecimiento de un servicio en internet que sirve de apoyo en la búsqueda de personal doméstico especializado y certificado.

ANEXOS

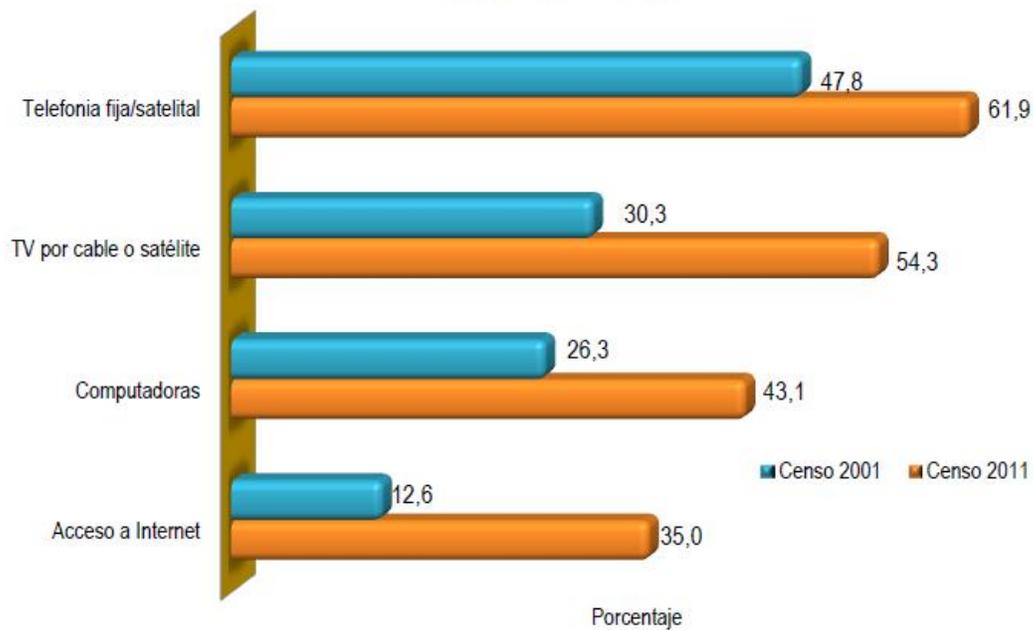
Censo 2011 - INE



Distrito Capital. Hogares con disponibilidad de tecnología, Censos 2001-2011



Estado Miranda. Hogares con disponibilidad de tecnología, Censos 2001-2011



Financiamiento - Microcrédito

Microcrédito

Crédito destinado a las actividades de producción, comercialización y servicios.

A quién va dirigido :

Personas naturales entre 21 y 55 años. Personas jurídicas con un número máximo de 10 empleados y/o ventas anuales hasta 9.000 U.T. (que se cumpla una de las dos condiciones).

Microcrédito Capital de trabajo

Compra de inventario, materia prima, entre otros.

Características:

- Plazo de financiamiento hasta 18 meses.
- Financiamiento hasta el 50% de las necesidades del solicitante.
- Comisión flat hasta 1,5% sobre el monto del crédito aprobado.
- Pago de cuotas mensuales o trimestrales contentivas de capital e intereses.
- Tasa de interés variable.
- Garantía: fianza de los accionistas o fianza asalariado.

Ejemplo Inicio del Sitio Web:

TUEMPLÉODOMESTICO.COM
Acceso rápido [Búsqueda](#)

S. Administrator | [Salir](#) | [Ver mi tienda](#) | [Mis preferencias](#)

[Catálogo](#)
[Clientes](#)
[Pedidos](#)
[Pago](#)
[Transporte](#)
[Estadísticas](#)
[Módulos](#)
[Empleados](#)
[Preferencias](#)
[Herramientas](#)

[Back Office](#) > [Home](#)

Cuadro de mandos

Nueva categoría

Crear una nueva categoría y organizar los productos en su tienda.

Nuevo producto

Rellene su catálogo y organice sus productos

Estadísticas

Pilote su actividad gracias a un análisis completo de su tienda.

Nuevo empleado.

Añada una cuenta empleado para delegar una parte de la gestión de su tienda.

Un buen comienzo

Estadísticas del mes		Ver más
Ventas	BsF 970.00	
Inscripciones	0	
Pedidos	1	
Páginas productos vistas	0	

Servicio clientela		Ver más
Hilos de discusión no leídos	1	
Hilos de discusión en curso	0	
Hilos de discusión cerrados	0	
Total de hilos	1	

Estadísticas / Ventas de la semana

[Ver más](#)



The chart displays 'Ventas + Impuestos (VEF)' on the y-axis (0 to 6000) against dates from 23/2/2013 to 1/3/2013. A significant spike is visible on 26/2/2013, reaching approximately 5000 VEF.

ID	Cliente	Estado	Total	Acción
74	Milvia Torres sustituta Alimenticios CA	En espera de pago por transferencia bancaria	BsF 2,111.20	
73	Orlando Torres	Cerrado	BsF 422.24	
72	Orlando Torres	Cerrado	BsF 5,000.00	
71	Orlando Torres	Cerrado	BsF 5,000.00	
70	Orlando Torres	Cerrado	BsF 5,000.00	

Ejemplo Módulo Pagos:

TUEMPLEODOMESTICO.COM Acceso rápido todo

S. Administrator | [Salir](#) | - Ver mi tienda - [Mis preferencias](#)

[Catálogo](#) [Clientes](#) [Pedidos](#) **[Pago](#)** [Transporte](#) [Estadísticas](#) [Módulos](#) [Empleados](#) [Preferencias](#) [Herramientas](#)

[Divisas](#) [Impuestos](#) [Reglas de Impuestos](#) [Vales de descuento](#)

Back Office > Pago

Lista de los módulos de pago

[Pulsar para ver la lista de los módulos de pago](#)

Restricciones del módulo de pagos

Restricciones de monedas

Por favor, marque para cada módulo la o las divisas a activar
Only active currencies are listed.

Restricciones de monedas				
BsF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dollar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moneda del cliente	-	-	<input type="checkbox"/>	-
Moneda por defecto de la tienda	-	-	<input type="checkbox"/>	-

[Guardar restricciones](#)

Restricciones de grupo

Por favor, marque para cada grupo el o los módulos de pago a activar

Restricciones de grupo				
Predeterminado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Descuento de 50%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

[Guardar restricciones](#)

Restricciones de países

Por favor, marque para cada módulo el o los países a activar
Only active countries are listed.

Ejemplo Módulo Estadísticas:

TUEMPLEODOMESTICO.COM Acceso rápido todo

S. Administrator | [Salir](#) | - Ver mi tienda - [Mis preferencias](#)

[Catálogo](#) [Clientes](#) [Pedidos](#) [Pago](#) [Transporte](#) **Estadísticas** [Módulos](#) [Empleados](#) [Preferencias](#) [Herramientas](#)

[Configuración](#) [Motores de búsqueda](#) [Referido](#)

Back Office > Estadísticas

Calendario

Día Mes Año
Día-1 Mes-1 Año-1

De:

Para:

Ajustes

Motor gráfico

Motor de tabla

Navegación:

- [Visitas y Visitantes](#)
- [Ventas y pedidos](#)
- [Cuentas cliente](#)
- [Información de clientes registrados](#)
- [Software](#)
- [Catálogo de estadísticas](#)
- [Mejores clientes](#)
- [Procedencia de los visitantes](#)
- [Página no encontrada](#)
- [Palabras clave en el motor de búsqueda](#)
- [Detalles del producto](#)

Visitas y Visitantes

Una visita corresponde a un usuario que visita su tienda. Hasta el final de la sesión se contabiliza una única visita. Un visitante es una persona desconocida, que no se ha registrado ni abierto una sesión- que visita su tienda. Un visitante puede visitar su tienda varias veces.

Total de visitas: 16
Total de visitantes: 12

Guía

Determinar el interés de las visitas

El gráfico de evolución visitantes es muy similar al gráfico de las visitas pero da información suplementaria

- Si es el caso, enhorabuena, su sitio está bien pensado y resulta agradable.
- En el caso contrario, la conclusión no es simple. El problema puede ser estético o ergonómico, o quizás la oferta sea insuficiente. También es posible que dichos visitantes hayan llegado a su sitio por error, sin interés particular por su tienda; este fenómeno ocurre con frecuencia con los motores de búsqueda.

Esta información es sobre todo cualitativa. Usted deberá determinar el interés de este tipo de visitas.

Ejemplo Módulo Pedidos:

[Catálogo](#) [Clientes](#) [Pedidos](#) [Estadísticas](#)

[Mensajes del cliente](#) [Facturas](#) [Vales](#) [Mensajes de Orden](#)

Back Office > Pedidos

Página 1 / 1 | Mostrar 50 / 1 resultado(s) [Resetear](#) [Filtro](#)

ID	Nuevo	Cliente	Total	Modo de pago	Estado	Fecha	PDF	Acciones
1	New	--	625,98 €	Chèque	Cancelada	Desde: 05/04/2012 Hasta: 22:39:42	--	--

Total: BsF 625.98

YaminP&Co.™ 1.4.7.3
Tiempo de carga: 0.080s

[Contacto](#) | [Bug Tracker](#) | [Foro](#)

Ejemplos Módulo Clientes:

[Catálogo](#) [Clientes](#) [Pedidos](#) [Estadísticas](#)

[Direcciones](#) [Grupos](#) [Carritos](#)

Back Office > Clientes

+ Añadir nuevo

Página 1 / 1 | Mostrar 50 / 1 resultado(s) [Resetear](#) [Filtro](#)

ID	Sexo	Apellidos	Nombre	Email	Edad	Activado	Nuevo	Opt.	Registro	Conexión	Acciones
2		Prueba	Prueba	christian_yamin@hot...	--	✓	✗	✗	28/07/2012	31/07/2012 10:50:30	  

[Borrar la selección](#)

Opciones clientes

Opciones clientes

Regeneración de la contraseña minutos
Tiempo mínimo de seguridad antes de volver a pedir una nueva contraseña

[Guardar](#)

+ Definir campos obligatorios para este sección

YaminP&Co.™ 1.4.7.3
Tiempo de carga: 0.117s

[Contacto](#) | [Bug Tracker](#) | [Foro](#)

BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Nacional de Estadística, edición online:
http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com_content&view=category&id=95&Itemid=9#
- Banco de Venezuela, sitio web:
http://www.bancodevenezuela.com/?bdv=link_empresarios&id=436
- Mercado Pago, sitio web:
<http://www.mercadopago.com>
- Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras, edición online:
<http://www.lottt.gob.ve/ley-del-trabajo>