

TRABAJO FINAL DE GRADO

## ¡Eo! (Estamos aquí): la inmobiliaria de los *pop-up stores*

**Oriol Fernández Rodríguez**

Alumni del Grado de ADE (UOC)

**RESUMEN** Proyecto final del grado en Administración y Dirección de Empresas de la Universitat Oberta de Catalunya, para el que se ha elaborado un plan de empresa siguiendo las directrices de la asignatura.

¡Eo! (Estamos aquí) es un *marketplace* inmobiliario que pone en contacto a emprendedores y empresarios con inquilinos de locales comerciales para testear una idea de negocio o exhibir un producto durante un tiempo determinado en un espacio físico. Este puede variar desde pocas horas para la presentación de una marca o de un producto hasta unos meses o incluso un año, dependiendo de la estrategia de la empresa. Este proyecto nace con la idea de atender las necesidades de empresarios y emprendedores, que quieren exhibir sus productos innovadores y no tienen dinero para disponer de un espacio o un local comercial. Para atender estas necesidades, la empresa ofrece tarifas más ajustadas que su competencia mediante la productividad que se gana gracias a su plataforma en línea y externalizando todos los procesos que no son el *core business* de la empresa. De esta manera, se pueden dedicar a proporcionar un servicio innovador y de calidad que pone al cliente en el centro del negocio. Es también muy importante el servicio de asesoramiento que la empresa proporcionará en diversas áreas, y que servirá para apoyar en todo momento a emprendedores que quieren sacar adelante una idea de negocio pero que no tienen demasiado claro cómo hacerlo.

**PALABRAS CLAVE** *pop-up stores*; locales comerciales; inmobiliaria; comercio local; emprendimiento; *marketplace*.

¡Eo! (Estamos aquí): *a real estate agency for pop up stores*

**ABSTRACT** *This article explains my final project for a Bachelor's Degree in Business Administration and Management from the Universitat Oberta de Catalunya (UOC). It consists of a business plan and has been carried out in accordance with the course plan.*

*Ei! (Estem aquí) is a real estate marketplace where entrepreneurs and landlords share commercial estate to test a business idea or exhibit a product during a short period of time. The period can vary, from just a few hours for a brand or a product presentation, to months or even a year, depending on the company's strategy. This project goes to market to meet the business community's needs. It is for entrepreneurs who want to exhibit new products or promote a new business idea, but don't have enough funds to acquire or rent a retail space for an indeterminate length of time.*

*To attend to these needs, the company offers competitive prices compared to its competitors, helped by the improved productivity achieved with its online platform and the outsourcing of all*

*processes that are not core business. The company can provide an innovative and high quality service that puts the client at the centre of the business. Also of much importance is the consultancy service that provides legal, administrative, marketing and IT advice to entrepreneurs who want to develop a business but don't know how to get started.*

**KEYWORDS** *Pop-up stores; commercial estate; local business; entrepreneur; marketplace; start-up*

---

## Introducción

Este artículo es un resumen de la memoria<sup>1</sup> de mi trabajo final del grado en Administración y Dirección de Empresas de la Universitat Oberta de Catalunya. El trabajo se elaboró siguiendo las guías que proporcionaron los profesores de la asignatura.

La idea del proyecto surge de la curiosidad personal y profesional sobre la vía emprendedora: antes de comenzar este proyecto no sabía lo difícil que es la planificación de una empresa, desde su idea inicial hasta la puesta en marcha del proyecto, encontrar gente adecuada que pueda hacerse cargo de algunas de las áreas del proyecto en las que el autor no tiene suficiente experiencia, análisis estratégico, planificación de marketing, gestión de recursos y planificación financiera.

¡Eo! (Estamos aquí), el proyecto que se presenta a continuación, es una empresa de servicios que tiene el objetivo de ayudar a emprendedores y empresarios a validar su idea de negocio gracias a la creación de *pop-up stores* en la ciudad de Barcelona y su asesoramiento. Una persona con una idea de negocio no siempre tiene claro cómo llevarla a cabo y si funcionará. El objetivo de la empresa es crear tejido empresarial y tejido laboral a la vez que se busca el éxito profesional de los emprendedores.

## 1. Modelo de negocio

La misión de ¡Eo! (Estamos aquí) es poner en contacto un empresario, emprendedor, fundación, asociación o cualquiera que tenga la necesidad de alquilar un local comercial a corto plazo (podrían ser desde unas horas con el objetivo de realizar un evento hasta un año) con el propietario de un local comercial o un *corner* o espacio dentro de una tienda que ya existe.

La visión de ¡Eo! (Estamos aquí) es consolidarse como un referente del sector inmobiliario gestionando inmuebles durante un tiempo corto (tiendas *pop-up*) primero en la ciudad de Barcelona y después a nivel estatal. Se quiere dar una solución a la falta de oferta inmobiliaria en el nicho de mercado de las tiendas *pop-up* en la ciudad de Barcelona, y luego extender este modelo de negocio a las principales ciudades del país.

Se tiene en cuenta la falta de conocimientos administrativos (pasos a seguir para abrir una empresa, trámites, etc.), financieros (cómo buscar financiación para tu proyecto) y de marketing (marca, web, redes sociales, comunicación, etc.) que tienen muchas personas cuando quieren abrir un negocio. Para minimizar el riesgo que esta falta de conocimientos puede comportar, la idea es ofrecer un servicio de asesoramiento personalizado a los emprendedores.

Además, se debe puntualizar que ¡Eo! (Estamos aquí) buscará siempre la excelencia como calidad de su servicio y por tanto la satisfacción de sus clientes.

---

1. Depositado en el Repositorio Institucional de la UOC (O2) <<http://hdl.handle.net/10609/56949>>, el portal que recoge, difunde y preserva las publicaciones digitales en acceso abierto de los miembros de la UOC, elaboradas en el desarrollo de sus actividades de investigación, de docencia y de gestión.

¡Eo! (Estamos aquí) llevará a cabo su actividad empresarial basándose en los siguientes valores:

- Calidad de producto y servicios.
- Innovación.
- Atención al cliente.
- Compromiso con la comunidad y responsabilidad.
- Creatividad.

## 2. Clientes

El público objetivo de ¡Eo! (Estamos aquí) son empresas, empresarios, emprendedores, fundaciones o asociaciones y todas aquellas personas interesadas en alquilar un local comercial o un *corner* durante un periodo de tiempo corto (desde unas horas hasta un año) en la ciudad de Barcelona, inicialmente, y después en las principales ciudades del Estado español.

Los emprendedores son un objetivo muy interesante para el proyecto de ¡Eo! (Estamos aquí), ya que su asesoramiento nos diferencia de la competencia, pero no se quiere dejar de lado una posible colaboración con empresas más grandes o proyectos consolidados.

Las variables que se utilizarán para encontrar el usuario tipo de ¡Eo! (Estamos aquí) son:

- **Geográfica:** En un primer momento la empresa operará en la ciudad de Barcelona. La idea es extender el modelo de negocio a las principales ciudades de España.
- **Demográfica:** Emprendedores, empresas, fundaciones y asociaciones comprometidas social y medioambientalmente lideradas por personas entre 20 y 50 años.
- **Psicográfica:** Personas emprendedoras activas en los diversos medios digitales.
- **Conductual:** Buscamos un cliente comprometido que busca la excelencia, establecer relaciones a largo plazo y fidelizarlos para que puedan difundir nuestra idea de negocio a otros emprendedores interesados en llevar adelante una nueva idea.

### 2.1. Propuesta de valor

Teniendo en cuenta estas preguntas, los rasgos característicos que definen el proyecto son:

- **Atención al usuario personalizada.**
- **Servicio de asesoramiento para emprendedores:** Apostará por los emprendedores como una pieza clave de su proyecto para hacerse un nombre entre su público objetivo, el empresariado de la ciudad de Barcelona. De esta manera se quiere fidelizar el segmento que incluye los nuevos emprendedores y nuevas empresas, y también, atraer propuestas ya consolidadas que están en línea con la filosofía del proyecto. El objetivo más importante de ¡Eo! (Estamos aquí) es crecer y consolidarse con sus usuarios. También hacer que los proyectos de los nuevos emprendedores sean sostenibles a lo largo del tiempo. Una de las claves para consolidar la plataforma es tener un «boca a boca» positivo. Esto hará que se desarrollen sinergias entre los empresarios, inquilinos y la empresa, que será necesario mantener para la consolidación y crecimiento de la plataforma a largo plazo. Los precios se explican en el apartado 6. Plan financiero.
- **Plataforma web innovadora:** La empresa quiere ofrecer una plataforma innovadora con un diseño también innovador. Además, quiere diferenciarse de sus competidores a través de unos contenidos digitales esmerados y de calidad.
- **Diseño y fotografía, innovadores y de calidad.**
- **Integración de la RSC:** La empresa quiere ser parte activa de la estructura empresarial de las zonas donde esté presente y ayudar a emprendedores y empresarios gracias a servicios como el asesoramiento, para que

estas nuevas empresas crezcan y se consoliden. Estos proyectos serán respetuosos con el tejido social y empresarial existente en la zona, a la vez que se potenciarán aquellos que sean más respetuosos con el medio ambiente.

- **Estructura reducida y flexible:** Para una pequeña empresa como ¡Eo! (Estamos aquí) es muy importante la agilidad y la rapidez.

## 2.2. Canales

¡Eo! (Estamos aquí) se comunicará con sus usuarios a través de los siguientes canales:

- Plataforma en línea.
- Teléfono de atención al usuario, tanto para inquilinos como para arrendatarios.
- Redes sociales: Inicialmente estaremos presentes en Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y Pinterest, pero no se descarta añadir alguna red social más en el futuro.

Los canales de distribución que se plantean inicialmente son:

- Plataforma en línea.
- Teléfono de atención al usuario.

La estrategia publicitaria que se seguirá para fortalecer la imagen de marca y la idea de negocio se basa en los siguientes pasos:

- Desde un primer momento, y teniendo en cuenta los recursos limitados con los que contará la empresa, se apostará por una estrategia boca a boca positiva.
- Se buscará la esponsorización de un par de eventos multitudinarios que vayan con la filosofía de la empresa y que sean diferentes a los que utiliza la competencia (por ejemplo, un mercado de tiendas *pop-up* como el Palo Alto de Barcelona).
- Se desarrollarán campañas publicitarias y promociones puntuales que se basarán en una rebaja puntual del precio (Día del emprendedor, Sant Jordi, Navidad, etc.).
- Se apuesta por una comunicación fluida con los medios de comunicación a través de reuniones puntuales y del envío de notas de prensa cada vez que haya alguna novedad. También se promoverán visitas de prensa en la oficina de la empresa para tener más repercusión en los medios.
- Todas estas estrategias se recogerán y compartirán en las diferentes redes sociales de la empresa con un diseño atractivo e innovador.

## 2.3. Relación con los clientes

El siguiente punto determina la relación que la empresa mantendrá con sus clientes. Se puede dividir en los siguientes puntos:

- Los trabajadores de ¡Eo! (Estamos aquí) buscarán la **excelencia** en su trato con los clientes. La idea es que los usuarios de la plataforma se sientan acompañados en todo momento, mientras buscan el local perfecto para su proyecto.
- Se buscará mantener un **trato cercano y personalizado**. Esto se puede percibir, entre otras cosas, con la calidad de los contenidos y de las fotografías de los locales comerciales. También es muy importante el servicio de asesoramiento a emprendedores para fidelizarlos y obtener un boca a boca o *word-of-mouth* positivo.
- Los trabajadores de la empresa tendrán que adaptarse a un estilo empresarial marcado por los tiempos que marcan las nuevas tecnologías. Para ello, se impondrá una cultura empresarial **ágil y flexible** que hará mucho más fluidas las relaciones con los clientes.

- La empresa se compromete a llevar una política de **transparencia**. En cuanto se conozcan y sean publicables los resultados de la empresa, se expondrán en la plataforma.
- La empresa estará presente en los eventos más importantes del sector e informará a sus usuarios de las novedades más importantes mediante unas entradas muy cuidadosas en sus canales digitales (redes sociales, web y blog).

## 2.4. Flujo de ingresos

El principal flujo de ingresos de la empresa provendrá de la plataforma en línea. Los servicios que se ofrecerán son:

- **Alquiler:** Una parte sufragada por el arrendador (30%) y la más importante por el inquilino (70%). Los precios dependerán de varios factores, como, por ejemplo, localización, dimensiones o si se requieren otros servicios con la implicación de la empresa. Como se ha explicado con anterioridad, se harán promociones coincidiendo con fechas especiales.
- **Publicidad:** Otras marcas (preferentemente aquellas que trabajen con ¡Eo! (Estamos aquí) podrán utilizar espacios delimitados de la *homepage* o los diversos *landing pages* de la plataforma para promocionar sus productos o servicios. Estos precios estarán delimitados en un documento en formato PDF que se entregará a posibles clientes.

También habrá un flujo importante de ingresos proveniente del asesoramiento a emprendedores. Este servicio será personalizado. El método principal de pago será mediante tarjeta o transferencia bancaria, aunque también se aceptarán los principales métodos de pago digitales, como Paypal o Trustly.

Como una de las principales actividades de la empresa es el alquiler de locales comerciales para realizar eventos de promoción o de lanzamiento de productos o marcas, se calcula que será un negocio muy estacional. Habrá picos de trabajo durante las fechas que normalmente son sujeto de promoción: el mes de diciembre (fiestas de empresa), Semana Santa, el Día del Padre, el de la Madre, Sant Jordi, Diada de Cataluña, Black Friday, Día del Emprendedor, etc. También las fechas que coincidan con el cierre contable de empresas y/u organizaciones, por si quieren organizar ruedas de prensa.

## 2.5. Recursos clave

Por recursos clave se entiende todos aquellos que son necesarios para hacer que el negocio genere valor, pueda crecer y consolidarse en el mercado. Pueden ser físicos, intelectuales, humanos y financieros:

- **Recursos físicos:** Tres mesas en un espacio de *coworking* (similar al MOB<sup>2</sup> Barcelona) con un armario, tres *smartphones* y una línea de teléfono para tener conexión a Internet en el espacio de *coworking*. Tres ordenadores portátiles (tipo Ultrabook o Macbook) y material de oficina (bolígrafos, libretas, carpetas, archivadores, etc.).
- **Recursos intelectuales:** Los tres emprendedores que dan forma a la idea de negocio, los fotógrafos que harán fotos de los locales comerciales, los empresarios que quieren sacar adelante sus ideas de negocio y las personas que quieren alquilar sus locales.
- **Recursos humanos:** El equipo inicial formado por los tres emprendedores. Externalizará el servicio de diseño de la página web y las fotografías de los locales comerciales. También se contará con una gestoría contable y asesoramiento legal para hacer frente a las cuestiones más complicadas que tengan que ver con impuestos y leyes.
- **Recursos financieros:** En un primer momento se llevará adelante el proyecto con una aportación inicial de 15.000 euros por parte de cada uno de los emprendedores, 45.000 euros en total. La primera ronda de financiación (misma suma de 45.000 euros) llegará a través de los llamados *FFF* (*family, friends and fools*) y

---

2. Para más información podéis visitar: <<http://www.mob-barcelona.com/>>.

se abrirá cuenta en alguna plataforma de *crowdsourcing* tipo Verkami y se buscará apoyo de financiación pública mediante ayudas de organismos público como el CDTI o concursos universitarios. Para alcanzar una segunda ronda de financiación se contactará con *business angels*, como Carlos Blanco<sup>3</sup>, en eventos como la conferencia Noah<sup>4</sup> en Londres. Si es necesaria una tercera ronda de financiación más cuantiosa, la empresa se pondría en contacto con fondos de capital riesgo.

Los recursos iniciales irán destinados principalmente a tres áreas de la empresa: producto (desarrollo de la plataforma), operaciones (en el área comercial: conseguir y gestionar cuentas de proveedores y clientes) y marketing (elaboración de contenido y promoción de los productos y servicios a diferentes plataformas y organismos mediante diversos tipos de creatividades).

## 2.6. Actividades clave

Las actividades clave para el negocio de ¡Eo! (Estamos aquí) son:

- **Alquiler de locales comerciales** para sacar adelante proyectos de *pop-up stores* o eventos de presentación de productos o de marca (corto plazo).
- **Asesoramiento de emprendedores y pequeños empresarios** que quieren sacar adelante un nuevo proyecto empresarial o un nuevo concepto de tienda o de restaurante en uno de los locales comerciales que ofrecemos.
- **Publicidad en la plataforma.** Se promocionarán, preferiblemente, los productos y servicios de los *partners* de la empresa.

## 2.7. Socios clave

En este apartado se deben definir los socios clave con los que hay que establecer una relación para que la empresa pueda crecer y consolidarse en el mercado, primero barcelonés, y posteriormente expandirse a otras ciudades del estado. También se explicará cómo se contactará. Hay cinco grupos principales de personas y organismos con los que se deberá contactar:

- **Organismos públicos y privados.**
- **Arrendadores.**
- **Arrendatarios.**
- **Inversores.**
- **Talento.**

## Conclusiones

Una vez desarrollado el presente plan de empresa, se puede concluir que ¡Eo! (Estamos aquí) puede convertirse en un modelo de negocio **viable y rentable a lo largo del tiempo**, capaz de generar beneficios económicos. Asimismo, el modelo de negocio planteado es fácilmente **escalable** y garantiza que el mismo pueda expandirse.

La situación político-económica actual es de recuperación. El mercado inmobiliario se está recuperando de una grave crisis, lo que puede ser positivo para emprender un negocio como el nuestro. Sin embargo, la falta de competidores locales y de dimensión y el hecho de que sea un negocio eminentemente digital hace que no

---

3. Para más información podéis visitar: <<http://carlosblanco.com/>>.

4. Para más información podéis visitar: <<https://www.noah-conference.com/>>.

haya casi barreras de entrada, lo que facilita que las grandes empresas internacionales del sector puedan poner sus ojos en un mercado infradesarrollado como el español. De todos modos, el servicio, que se encuentra en un momento naciente del ciclo, indica que puede ser una buena oportunidad de negocio.

Dada la concentración del sector inmobiliario tradicional, el poder negociador de los clientes será básico y la clave del éxito de la empresa se basa en un aumento de la productividad que haga posible una reducción del precio de los servicios que se ofrecen.

La diferenciación del modelo de negocio de ¡Eo! (Estamos aquí) se basa en un diseño innovador y un servicio de asesoramiento personalizado para emprendedores y empresarios. Ninguno de los competidores de la empresa atiende estas necesidades, que será explotada por ¡Eo! (Estamos aquí), explotando un nuevo nicho de mercado que incorporará emprendedores que no se atrevían a emprender por falta de conocimiento o por la complejidad de la información existente para abrir una empresa.

El marketing mix que se ha propuesto está dedicado al crecimiento de los usuarios de la plataforma y la creación de una comunidad de empresarios y emprendedores que quieran sacar adelante una idea de negocio en uno de los locales de la empresa. También en el aumento del conocimiento de la marca, que se haría a través de un mix de marketing digital y tradicional y también a través de eventos y técnicas de relaciones públicas. Un punto clave del crecimiento de la empresa será a través del boca a boca positivo de las empresas que han colaborado con ¡Eo! (Estamos aquí).

El modelo presentado se basa en una inversión inicial muy baja, que se centra en un espacio –un centro de *coworking*– y equipos informáticos para realizar su actividad empresarial. A partir del segundo año, otro gasto importante será el de personal, ya que el primer año los emprendedores han pactado que no realizarán una compensación por su trabajo.

El modelo de negocio planteado no genera beneficios hasta el tercer año completo de actividad, ya que requiere una inversión que solo se puede adquirir a través de una inversión externa. Puesto que la empresa no generará suficientes ingresos como para financiar el crecimiento de la plataforma, ya que esta está pensada para convertirse en un competidor a nivel global a largo plazo, se comenzará haciéndola fuerte primero en el mercado de la ciudad de Barcelona y después en el mercado español. Es muy importante conocer el modelo de las *start-ups*, ya que estas no se plantean para generar un beneficio inmediato, sino que lo que pretenden es generar beneficio a largo plazo o ser compradas por otras empresas que pueden generar beneficio a largo plazo.

De todos modos, el modelo de negocio está pensado para que la empresa genere beneficios a partir del tercer año completo de actividad, y reportará una rentabilidad económica a sus socios ya sus inversores externos. De esta manera, la empresa se puede afianzar en el mercado y seguir creciendo a lo largo del tiempo.

## Valoración

Este trabajo de fin de grado es la culminación de los estudios del grado de Administración y Dirección de Empresas, y permite poner en práctica los conocimientos adquiridos, a la vez que permite desarrollar nuevas habilidades o capacidades.

Lo más complicado ha sido escoger el tema y mantener el ritmo de trabajo. Ha sido complicado gestionar las entregas parciales, teniendo en cuenta que se ha de compaginar con la vida profesional y familiar, y mantener unos estándares en cada entrega.

Aun así, superadas estas primeras entregas, la experiencia se ha convertido en un trabajo positivo y enriquecedor, y ha pasado a ser un proyecto en el que he volcado mi energía y pasión; de hecho, podría convertirse en un proyecto profesional altamente atractivo una vez se valide su viabilidad. También se hará mención de la dificultad que ha supuesto resumir en poco más de treinta páginas el trabajo de estos últimos meses sin perder ninguna información vital y mostrando el trabajo de investigación, análisis y conclusión desarrollada.

Esta actividad ha sido enriquecedora y ha permitido cerrar el grado de una manera más que excelente, tanto desde el punto de vista académico como personal. También quiero agradecer el apoyo y *feedback* a mi consultor, el señor Eduard Olivares, que me ha apoyado durante todo el semestre, y ha supuesto una gran ayuda en



algunos momentos, ya que empecé tarde a desarrollar el proyecto y hubieron momentos de tensión, pues a falta de un mes para finalizarlo me quedé sin trabajo. También me ha ayudado a mantener la excelencia durante todo el trabajo.

También quiero dar las gracias a mi familia y amigos que me han apoyado muchísimo durante estos meses, y me han dado el *feedback* necesario para mejorar a través de una visión crítica de mi trabajo.



**Oriol Fernández Rodríguez**

**oferandezrodr@uoc.edu**

**Alumni del Grado de ADE (UOC)**

Es licenciado en ADE y Periodismo, y tiene un máster en Gestión Internacional de la Empresa. Ha trabajado más de cinco años de periodista y ahora compagina colaboraciones con un trabajo en Onalytica, una agencia de *influencers* de la ciudad de Londres.

Los textos publicados en esta revista están sujetas –salvo que se indique el contrario– a una licencia de Reconocimiento 3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos, comunicarlos públicamente y hacer obras derivadas siempre que reconozcáis los créditos de las obras (autoría, nombre de la revista, institución editora) de la manera especificada por los autores o por la revista. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/deed.ca>.

