



CRECION DE EMPRESA 1

SERVI APP

SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ BARRERA

JUAN GABRIEL PLAZAS ALVAREZ

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

BOGOTA, D.C AGOSTO de 2020

COMPROMISOS

Nosotros, Sandra Patricia Rodríguez barrera CC 1007216931 y Juan Gabriel Plazas Álvarez CC 1023935506, estudiantes del programa(Administración de empresas) declaro que: El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma

Handwritten signature of Juan Plazas in black ink, written over a horizontal line.

Firma

Handwritten signature of Sandra Rodriguez in black ink, written over a horizontal line.

RESUMEN

SERVI APP, es una aplicación tecnológica que funcionara en diferentes plataformas móviles esta que nos brinda diferentes servicios varios donde podemos encontrar Servicios de aseo y limpieza cuando lo requiere el usuario. Debido a que se ha evidenciado este tipo de necesidades en los usuarios, Servi app ha encontrado las luciones eficientes y rápidas, por lo cual ofrecemos múltiples beneficios a nuestros clientes para su mayor comodidad y satisfacción.

SERVI APP, es un medio que permite que los usuarios se conecten a las personas que les ofrecerá el servicio de forma rápida, eficiente y sobre todo brindar seguridad antes, durante y después de utilizar el servicio. Con Servi app queremos Ser líder en la prestación de los diversos servicios, nuestra idea de negocio va dirigido a cada persona que necesite un servicio diferente de manera oportuna y sin tanto papeleo, pero que además se sientan seguros de permitir a una persona del común, hacer sus diferentes actividades. Esto lo hacemos Con nuestros Filtros de seguridad Para asegurar la confiabilidad de las personas que prestaran el servicio, se realizaran los siguientes filtros:

- Verificación de antecedentes.
- Verificación de referencias laborales.
- Formulario (con preguntas acerca de la persona, su experiencia, etc.)

Además, es necesario identificar los medios de pago para los clientes para mantener una manera ordenada y confiable que permita tener esa tranquilidad en los servicios que toma.

- Nequi, Davi Plata, PSE, PAYPAL

Método de fidelización para nuestros clientes: Por cada persona que refiera para utilizar nuestra APP, tiene un descuento en su próximo servicio del 5%. Cuando refiera 20 personas tiene un servicio gratuito (el que es

TABLA CONTENIDO

INTRODUCCION.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	7
ANALISIS DEL SECTOR.....	8
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	10
TEORIA DEL VALOR COMPARTIDO.....	10
ANALISIS PESTEL.....	12
IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	19
ESQUEMA DE PROBLEMAS.....	20
ARBOL DE PROBLEMAS.....	21
ARBOL DE ANALISIS.....	22
ARBOL DE ANALISIS.....	22
DESCRIPCION DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	23
INNOVACION.....	25
COMPETENCIA.....	27
INNOVACION DE IDEA DE NEGOCIO.....	28
. Análisis de la demanda.....	31
ANALISIS DE LA OFERTA.....	33
ANÁLISIS DE LA COMERCIALIZACIÓN.....	33
ANÁLISIS DE LOS PROVEEDORES.....	35
SEGMENTACION DEL MERCADO.....	37
PROPUESTA DE VALOR.....	41
DISEÑO DEL PRODUCTO.....	42
DISEÑO DE CONCEPTO.....	43
DRIAGRAMA.....	49
Costos mensuales de Serviapp.....	51
PRECIO DE VENTA.....	51
Validación y verificación.....	52
PRODUCCIÓN.....	53

Ciclo de vida del producto.....	54
PROTOTIPO.....	54
LEAN CANVAS (Running lean)	55
VALIDACION DE IDEA DE NEGOCIO.....	56
CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	58
TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	63
CONCLUSIONES	72
REFERENCIAS	74

INTRODUCCION

Tratamos de entender a las personas del común en esos momentos complicados donde hay miles de cosas que hacer, por eso tenemos un proyecto que busca ofrecer una idea innovadora, rentable y con acogida en el mercado. Servi app es una herramienta tecnológica enfocada a ofrecer servicios generales en donde las personas puedan encontrar todo lo que buscan para sus tareas pendientes en un área donde es complejo encontrar un buen servicio, esto en cuestiones de segundos, Servi app dirigido a cualquier persona de Bogotá y alrededores y empresarios gente que tiene miles de cosas pendientes y en donde se les va a ofrecer distintos servicios, un lugar donde tengan todo lo que ellos necesitan sin tener que salir en busca de personal.

Es importante aclarar que, por la actual coyuntura nacional y mundial y la difícil situación económica mundial, en conjunto con la mala relación con algunos de nuestros vecinos extranjeros, hace que las personas deban buscar en muchos casos mercados en otros lugares de manera más compleja. Las personas del común siempre quieren ser más recursivos, más creativo y tener herramientas para poder desarrollar mejor sus labores.

OBJETIVO GENERAL

Establecer una aplicación móvil confiable en la ciudad de Bogotá enfocada a ofrecer diferentes servicios varios asociados al área de aseo, enfocados en la tranquilidad y fidelidad de las personas con la finalidad de brindar al mercado objetivo el más completo portafolio de servicios y productos. Se proyecta poner en funcionamiento el lugar en un periodo de 3 (tres) años.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una investigación de mercados, con el fin de observar y analizar el sector, el Mercado, al consumidor y la competencia para establecer las estrategias de Marketing tomando en cuenta la dinámica de los mismos.
- Definir los costos de servicios y/o productos según la necesidad del mercado.
- Elaborar un análisis técnico de los servicios propuestos para establecer un control de calidad en los procesos.
- Establecer la estructura organizacional del proyecto.
- Realizar proyecciones financieras para el proyecto.

ANALISIS DEL SECTOR

1. PROBLEMA A NIVEL ECONOMICO

Desempleo Dane reveló este martes los resultados de la tasa de mercado laboral correspondientes al mes de mayo en el país. De acuerdo con la entidad, para el quinto mes del año, la tasa de desempleo fue de 21,4%, lo que significó un incremento de 2,1 millones de personas frente a ese mes de 2019. (PORTAFOLIO, 2020).

SOLUCION

Nuestra aplicación podría brindar empleo a personas del común a mujeres amas de casa entre una edad promedio de 20 a 45 años de bajos recursos que por sus condiciones o dificultades en su localidad no se presentan estas oportunidades laborales, y no hay empleo de manera ocasional en momentos de dificultad. Este con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios que utilicen nuestra app y así tener valor compartido.

2. OPORTUNIDADES A NIVEL AMBIENTAL

En Colombia se generan cerca de 12 millones de toneladas de basura al año, de las cuales se recicla en promedio un 17%. Las personas del sector del reciclaje que en promedio tienen una edad entre 15 y 60 años que, se encuentran ubicados en zonas estratégicas de reciclaje y de bajos recursos, es importante aclarar que Solo en Bogotá se producen 6.300 toneladas de basura al día y solo se reaprovechan entre el 14% y 15%, según el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (SEMANA, 2020).

SOLUCION

Claramente el uso de la aplicación y el compromiso con el medio ambiente, hace que nuestros colaboradores, reciclen la mayor parte de los residuos generados en el proceso de limpieza que ofrece la app, y así mismo se cree un impacto positivo hacia el medio ambiente ya que nuestros colaboradores están capacitados para separar y aprovechar de manera adecuada todo el material reciclado y ubicarlo en estos sitios estratégicos.

PROBLEMA NIVEL SOCIAL

Las apps han cambiado nuestra forma realizar nuestras actividades diarias, muchísimas oportunidades de negocios, empleos, nuevas vías de venta, promoción y miles de *Startups* se centran en servicios online donde el impacto social de las aplicaciones es evidente y se convierte en una herramienta de trabajo presenta a todas horas. A lo largo de lo tiempo se ha evidenciado el incremento de la DESCONFIANZA al contratar una persona que entre a mi hogar a realizar algún servicio por malas experiencias que se presentan, que hacen este uso de aplicación se encuentran en un nivel económico mayor ya que tienen la capacidad de pagar por estos servicios, son personas que tienen el mayor tiempo del día ocupado por actividades laborales y además personas que por su rango de edad mayor no pueden ejecutar las actividades del hogar. (ABALIT, 2020)

SOLUCION

Incorporar la mejor aplicación de servicios de aseo y limpieza para el hogar, donde se establezca una confianza entre la “empleada doméstica” o colaboradora y los usuarios, para que las personas del común se familiaricen a utilizar las aplicaciones móviles y tener la tranquilidad de poder usarlas además Serviapp establece una relación directa con el usuario al usar la aplicación, ofreciendo una póliza de riesgo, para generar tranquilidad y confianza al hacer uso de la aplicación, esto se hace automáticamente al seleccionar un servicio el coste de la póliza va incluido, además de preparar y seleccionar muy bien a nuestros colaboradores.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1. Fin de la pobreza: Este es uno de los objetivos más importantes porque este es uno de los desafíos más grandes del mundo es la erradicación de la pobreza y se afirma que si lograrla no puede haber desarrollo sostenible por eso con nuestra app queremos mitigar y aportar al fin de la pobreza teniendo como enfoque a las madres cabezas de hogar de estratos bajos apoyarlas con un ingreso para mejorar su calidad de vida, también capacitándolas y educándolas para brindar una mayor confianza a nuestros clientes.

TEORIA DEL VALOR COMPARTIDO

Acercas de la herramienta de valor compartido pensado por Porter y Kramer que es una nueva forma de hacer negocios, para nosotros muchas veces los problemas sociales son como un obstáculo para poder avanzar y crecer en la vida empresarial, pero sin embargo ya nos plantean que los problemas sociales pueden ser vistos como alternativas de negocios y a la vez así contribuimos a tener empresas más sólidas más fuertes y una mejor sociedad pensando o desde el punto de vista de Porter se hablan de tres tipos de estrategia de valor compartido:

Primera estrategia de valor compartido no habla de redefinir el producto o el servicio, las necesidades inminentes en las personas y muchas veces tienen que sufrir el costo de la pobreza porque no pueden acceder a estos servicios por eso por Porter nos plantea que desde la organización tenemos que empezar a ver de manera diferente y tratar de hacer accesibles nuestros servicios para ese segmento del mercado, tenemos que saber que no existe un desarrollo económico si ese desarrollo económico no es inclusivo por eso se busca que los servicios puedan ser redefinidos y

puedan llegar a los segmentos de mercados más vulnerables, esto lo logramos con una característica propia de la aplicación y el uso de la estrategia de referidos de modo que las personas que no tienen recursos y son adultos mayores, que por su estado actual no cuentan con dinero suficiente para pagar un servicio cada vez que se requiera. Pero algún portante es que a medida que el servicio se utilice sea cual sea el valor después de 5 usos de la aplicación en un servicio, como empresa y ayuda a esto se obsequia un servicio adicional para que las personas en el momento que lo requieran lo utilicen en cualquier parte que lo requieran o en su defecto si se quiere ser donado para ayudar a alguien mas.

la segunda estrategia de porter nos habla de potenciar a nuestra cadena de valor es decir que fortalecemos a la cadena de valor que está compuesto por personas de la base de la pirámide o sea nosotros las personas que formamos parte de las organizaciones podemos integrar a las personas más vulnerables a nuestra cadena productiva así logramos el doble resultado de ganar-ganar.

La tercera herramienta planteada por porter es la herramienta de clúster y es lo que nos piden hoy los objetivos de desarrollo sostenible en función a la cadena de valor de porter la estrategia de valor compartido nos habla de que hoy tenemos que trabajar a través de y a través de las alianzas con varias organizaciones la sociedad civil y el gobierno que es el objetivo número 17 de los ODS. la mejor forma de poder obtener los resultados es generando las alianzas, donde serviapp generara estrategias y alianzas con entidades o microempresas y o emprendedores, que nos puedan fortalecer con insumos para la elaboración de las actividades y servicios que ofrece la empresa.

Ya hemos evidenciado el descubrimiento de las oportunidades a nivel social y económica ya están descritas anteriormente con los objetivos de desarrollo sostenible ahí entendemos básicamente a qué nos referimos Y a qué vamos agregarle nuestra teoría de valor compartido. (EMPRESAS, 2020)

ANALISIS PESTEL

POLITICO:

¿Qué tratados de libre comercio benefician al proyecto?

Tratado de libre comercio entre Colombia y Estados Unidos, El 15 de mayo de 2012. Así lo establecieron los presidentes de Colombia, Juan Manuel Santos, y de EE.UU., Barack Obama, durante la pasada Cumbre de las Américas, en Cartagena, donde se llevó a cabo el correspondiente canje de notas entre los dos gobiernos.

Colombia se reservó la discrecionalidad de regular normas relacionadas con las compañías de seguridad privada – especialmente la restricción a la inversión extranjera–; el ejercicio de profesiones como la contaduría; la vinculación de científicos colombianos en investigaciones basadas en la diversidad biológica; la actividad de la televisión en sus diferentes modalidades, y los servicios públicos domiciliarios, el transporte y las comunicaciones. (Colombia, 2018)

¿Su proyecto tendría IVA?

IVA: ¿Qué es?

Es un gravamen que recae sobre el consumo de bienes y servicios y explotación de juegos de azar. Es de orden nacional e indirecto. El IVA se aplica a las diferentes etapas del ciclo económico de la producción, distribución, comercialización e importación.

Aplica en los siguientes casos:

- a. La venta de bienes corporales muebles que no haya sido excluida expresamente.
- b. **La prestación de los servicios en el territorio nacional.**
- c. La importación de bienes corporales muebles que no hayan sido excluidos expresamente.

d. La circulación, venta u operación de juegos de suerte y azar con excepción de las loterías.

TARIFA 5% servicios

Almacenamiento de productos agrícolas en almacenes generales de depósito, Planes de medicina prepagada y complementarios, las pólizas de seguros de cirugía y hospitalización, póliza de seguros de servicios de salud y en general los planes adicionales. Servicios de vigilancia, supervisión, conserjería, **ASEO** y temporales de empleo. (Rankia, 2019)

¿hay alguna legislación que tenga que ver con el proyecto?

La Ley 142/94 contiene las reglas generales aplicables a los servicios públicos domiciliarios, que para el caso del servicio de aseo son desarrollados por decretos posteriores que fijan las pautas de calidad, continuidad y eficiencia que se deben observar en el mismo. De otra parte, una mirada retrospectiva al marco legal de aseo nos permite concluir que en la actualidad los componentes técnicos de este son acompañados con las responsabilidades ambientales y sanitarias que envuelve la prestación del servicio de aseo. De allí que la orientación específica del decreto 1713/02 se resume en el concepto de gestión integral de residuos sólidos, que implica darles a las basuras el tratamiento técnico que menor impacto produzca sobre el medio ambiente. Así mismo, encontramos que la dinámica del sector propugna una competencia más abierta entre los distintos operadores y la aplicación de opciones tarifarias basadas en la medición o aforo individual de cada usuario como una forma de alcanzar un mayor nivel de equidad en los cobros realizados en la facturación.

(NORMATIVO, s.f.)

ECONÓMICO

. ¿Cuál es el sector económico?

SECTOR LIMPIEZA

Para hacernos una idea de cuál es el grado de concentración de esta actividad diremos que el sector de servicios de limpieza se encuentra integrado por un elevado número de empresas de pequeña o mediana dimensión (PYMES) y un ámbito de actuación local, operando junto a un reducido número de grandes compañías de ámbito nacional. Y el Sector terciario el tercer sector económico es el de prestación de servicios, e incluye las actividades que tienen relación con este fin. Así, incluye las actividades que ofrecen/prestan algún tipo de servicio a la comunidad y a las empresas (es decir, a las personas en general). (directa, 2010)

. ¿Cómo va creciendo el sector en Colombia?

En Colombia 1 de cada 7 mujeres se dedica al servicio doméstico remunerado para ganarse la vida. Este sector representa el 4 % del total de la fuerza laboral del país, con más de 800.000 trabajadoras domésticas.

El 80 % de las trabajadoras domésticas en Colombia está en la informalidad; más de 600.000 mujeres deben sobrevivir con salarios inferiores al mínimo, sin seguridad social, sin prestaciones sociales y sin hacer aportes al sistema de pensiones. La necesidad y la falta de oportunidades obligan a estas mujeres a aceptar estas condiciones laborales, lo que lleva a una gran injusticia social.

. ¿Cuáles son los índices de precios?

En Colombia una empleada doméstica informal trabaja en promedio 3 o 4 días a la semana y gana \$35.000 pesos aproximadamente por un día de trabajo. Por lo general se acostumbra a hacer el pago

en efectivo cuando la empleada termina sus labores. Habitualmente ellas gastan inmediatamente este dinero en cubrir sus necesidades básicas del día sin destinar un porcentaje de su salario a hacer un ahorro. Estas transacciones en efectivo sumadas a la escasa o nula educación financiera de las trabajadoras domésticas ocasionan que esta población no tenga hábitos de ahorro formal. Esta exclusión financiera no solo tiene efectos negativos en la vida de las trabajadoras informales. A nivel macroeconómico tiene adversas implicaciones en términos de trazabilidad de los recursos y de recaudo fiscal. Las transacciones en efectivo son el fundamento de la economía informal y el principal drenaje de las bases tributarias. (Appogaru, 2019)

. ¿Qué entidades pueden financiar el proyecto?

Apps.co, Es la iniciativa del Ministerio TIC de Colombia para promover y potenciar negocios que tengan como base el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Ofrece apoyo a ideas, mentorías y también convocatorias para impulsar a los mejores emprendimientos. Han creado una comunidad de más de 2.500 emprendedores y en su sitio web tienen una galería con más de mil apps creadas por esa comunidad.apps.co

. Centro de Innovación y Desarrollo Tecnológico – País del Conocimiento. El CIDT es una fundación sin ánimo de lucro dedicada a ofrecer servicios de consultorías, asesorías, interventorías, capacitación, investigación, desarrollo e innovación, y ejecución de proyectos relacionados con las TIC y el emprendimiento.paisdelconocimiento.org

. Fondo Emprender, es un fondo de capital semilla creado por el gobierno nacional y que está adscrito al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Tiene como objetivo financiar iniciativas empresariales creadas por aprendices o asociaciones entre aprendices, practicantes universitarios o profesionales. (Fondoemprender, 2020)

SOCIAL

. ¿Cuál es la cifra de la tendencia?

Dentro del análisis macroeconómico del sector con base en la información del DANE, se observa que en los últimos tres (3) años la participación del macrosector de las sustancias y productos químicos en el Producto Interno Bruto (PIB) ha tenido un crecimiento promedio del 1,74%, y se estima que se incremente en la industria gracias a las nuevas tendencias de consumo global. Las perspectivas de mercado de los productos de aseo según las estimaciones de Procolombina para el 2017-2019 pronostican un crecimiento anual promedio de esta industria del 4%. (legiscomex, s.f.)

. ¿Como acceden las personas al servicio? ¿Dónde, cuando, quiénes, cuáles son los estilos de vida?

Lo servicios de aseo y limpieza en Serviapp se ofrecen por medio de la aplicación con un catálogo de múltiples servicios ya predefinidos, y se realiza una contratación directa y todo se realiza por medio de la aplicación. Estos usuarios se encuentran principalmente en Bogotá y pueden adquirir el servicio en un horario de 6:00 a 20:00, en cualquier parte, son personas del común que puedan pagar por el servicio principalmente se enfoca en las zonas urbanas, Son estilos de vida, son personas que tienen el mayor tiempo del día ocupado por actividades laborales y además personas que por su rango de edad mayor no pueden ejecutar las actividades del hogar.

TECNOLOGICOS

. ¿Qué avances tecnológicos en materia de la idea de negocio?

El avance tecnológico enfocado a la informática y la electrónica ocupa una gran parte de las portadas de actualidad, y no es para menos: con la enorme cantidad de novedades y avances tecnológicos periódicos que se dan a conocer, no es de extrañar que encontremos cada vez más noticias y curiosidades relacionadas con este mundillo, y que además podamos tener acceso a ello a

diario a través de un blog, o distintos portales webs específicos en el medio. (ENTICCONFIO, 2020)

. ¿Cuál ha sido el impacto de las TIC en la idea de idea de negocio?

Hoy por hoy, para nadie es un secreto el hecho de que los teléfonos inteligentes se han convertido en una pieza fundamental de la sociedad. De hecho, para septiembre de 2020, la cifra de teléfonos inteligentes en el mundo está en 3.500 millones de usuarios –lo que representa el 44,81 % de la población.

Esto significa, en otras palabras, que un poco menos de la mitad de toda la población mundial tienen acceso a las plataformas de aplicaciones. No resulta sorprendente, entonces, el hecho de que muchas empresas inviertan talento, tiempo y recursos importantes en la creación y el mantenimiento de aplicaciones para teléfonos.

ECOLÓGICO

. ¿hay productos relacionados a la idea de negocio que cuiden el medio ambiente?

En Colombia se generan cerca de 12 millones de toneladas de basura al año, de las cuales se recicla en promedio un 17%. Las personas del sector del reciclaje que en promedio tienen una edad entre 15 y 60 años que, se encuentran ubicados en zonas estratégicas de reciclaje y de bajos recursos, es importante aclarar que Solo en Bogotá se producen 6.300 toneladas de basura al día y solo se reaprovechan entre el 14% y 15%, según el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (SEMANA, 2020). Además aspectos ecológicos que influyan muy significativamente que incidan en la industria, más allá del eventual uso de productos químicos que contengan material tóxico y dañino para el organismo, para lo cual existe gran variedad en el mercado.

. ¿Existe alguna legislación ambiental para la idea de negocio?

Ley 99 de 1993. “Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.”

LEGAL

¿Qué leyes existen que el sector?

La legislación colombiana para "los empleados del servicio doméstico" -en este caso valdría la pena usar el lenguaje incluyente pues sólo el 4% son hombres-, es, con excepción de un aspecto, igual para ellas que para el resto de los trabajadores colombianos. Ese aspecto que las discrimina actualmente (antes eran dos, pero desde julio de 2016, las empleadas domésticas tienen, por ley derecho a recibir la prima de servicios) es la Jornada laboral diaria, pues los trabajadores colombianos de salario mínimo, no pueden trabajar más de 8 horas diarias, y en el caso de las empleadas domésticas internas, se les exige hasta 10. Esto, en cuanto al mandato de la ley, pues la investigación da cuenta de que trabajan entre 10 y 16 horas diarias. Por tanto, los empleadores están obligados, por ley, a tratar a una empleada doméstica con las mismas consideraciones laborales que a cualquier trabajador de una empresa u organización.

IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

PROBLEMA NIVEL SOCIAL

Se considera, la desconfianza que genera el permitir que un extraño vaya a una casa u oficina y más aún, conectarlo por Internet, de acuerdo a lo anterior el cliente se asegura de que el servicio que se ofrezca sea de calidad, buen precio y un buen cumplimiento del trabajo por parte de las empleadas, y se cuenta con diferentes labores que buscan facilitar los deberes domésticos (oficios), y si los servicios que se presta se ve reflejado cada uno de los principios bases la organización de tal forma que se haga cumplirlas leyes y acuerdos establecidos desde el momento en que se inicia cada contrato tanto con empleados como con el cliente, generando así confianza por medio de la calidad del servicio. (Auxl, 2020)

Históricamente los servicios de limpieza han sido ofrecidos por grandes empresas industriales que se dedican a este rubro y también por personas particulares que ofrecen un servicio informal y de trato directo. Empresas como casa limpia Sa, entre otras, ofrecen servicios de limpieza .no permitiendo a una persona natural contratar este tipo de servicios, ya sea para un evento particular como para un servicio simple de limpieza de domicilio. Una empresa colombiana innova con una aplicación que facilita a los usuarios de Bogotá mantener su casa limpia; la idea es que puedan acceder a servicios de limpieza por días. Al descargar la aplicación de Casalimpia y pedir el servicio en el hogar y/o empresa, se puede elegir el tiempo del servicio, los horarios, días de disponibilidad y puntos específicos para la limpieza. Casalimpia es la empresa líder en el sector del servicio de aseo y cafetería en Colombia y este año está cumpliendo 60 años en el mercado. (casalimpia, 2020)

ESQUEMA DE PROBLEMAS

1. PROBLEMA A NIVEL ECONOMICO
2. OPORTUNIDADES A NIVEL AMBIENTAL
3. PROBLEMA NIVEL SOCIAL

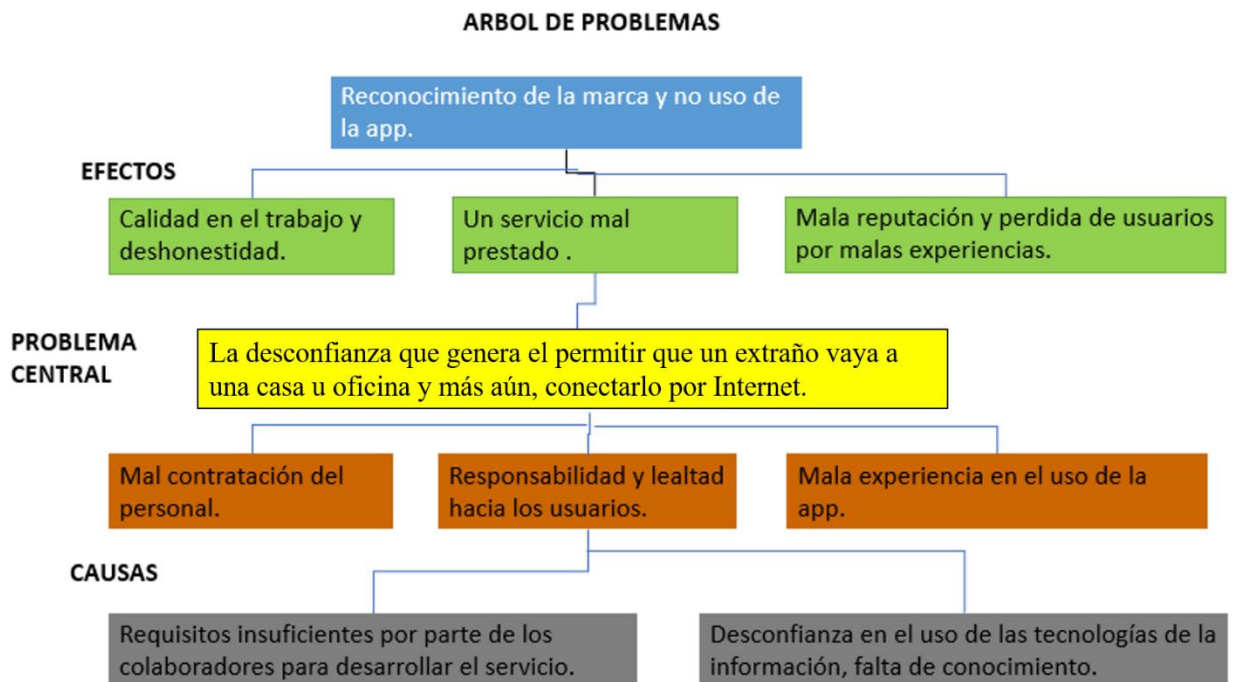
Criterio	Problema 1	Problema 2	Problema 3
Conocimiento o experiencia	3	3	4
Asesoramiento de un experto (si se requiere, ¿lo tenemos?)	2	3	3
Alcance (técnico ¿tenemos las herramientas?, ¿Podemos desplazarnos para evaluar el problema?, ¿tenemos acceso a información/datos/cifras, ¿puedo darle alguna solución?)	2	3	3
Tiempo (posible solución)	2	2	2
Costos (posible solución)	4	2	4
Impacto ¿es trascendental? ¿Representa un desafío para ustedes?	3	3	5
¿Qué tanto les llama la atención el desarrollo del problema?	3	2	5
TOTAL	19	19	26

En conclusión a lo largo de lo tiempo se ha evidenciado el incremento de la DESCONFIANZA al contratar una persona que entre a mi hogar a realizar algún servicio por malas experiencias que se presentan, los usuarios que hacen este uso de aplicación se encuentran en un nivel económico mayor ya que tienen la capacidad de pagar por estos servicios, son personas que tienen el mayor tiempo del día ocupado por actividades laborales y además personas que por su rango de edad mayor no pueden ejecutar las actividades del hogar y encontramos mas conveniente para nuestra idea de negocio basarnos el darle solución al problema de la confianza y el uso de nuestra aplicación móvil.

ARBOL DE PROBLEMAS

Problema central:

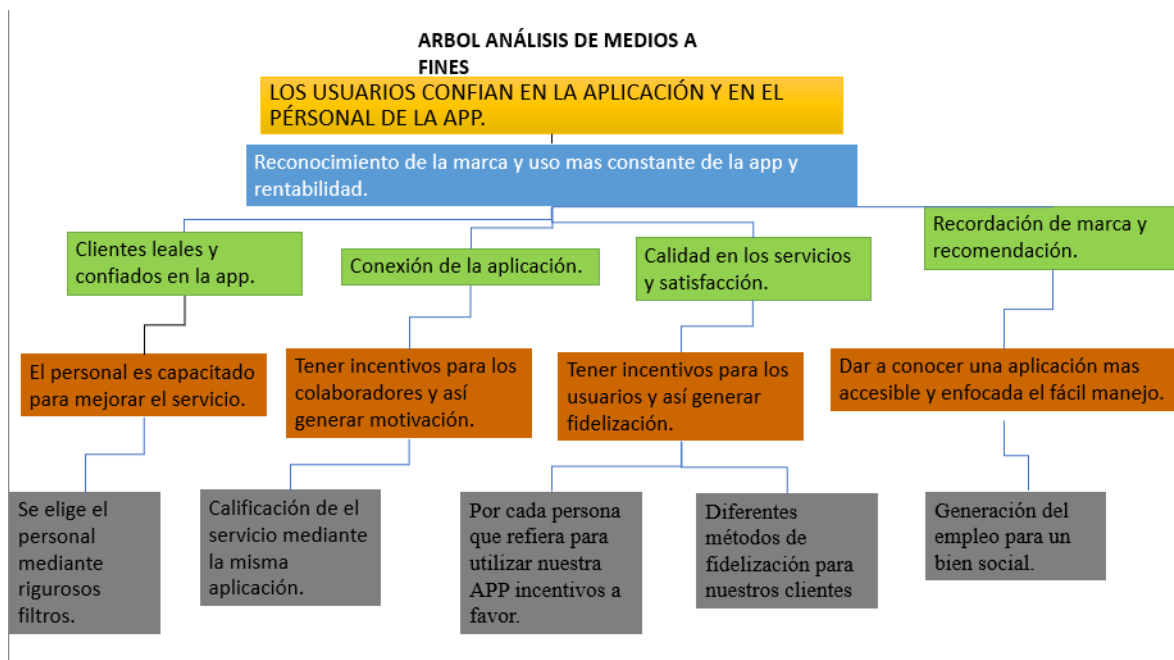
¿La desconfianza que genera el permitir que un extraño vaya a una casa u oficina y más aún, conectarlo por Internet para gestionar algún servicio adquirido, Cómo lograr que los usuarios tengan confianza para solicitar este tipo de servicio mediante una aplicación?



ARBOL DE ANALISIS



ARBOL DE ANALISIS



DESCRIPCION DE LA IDEA DE NEGOCIO

SERVI APP, es una aplicación tecnológica que funcionará en diferentes plataformas móviles y será enfocada principalmente en la ciudad de Bogotá, nos brinda diferentes servicios de aseo y limpieza cuando lo requiere el usuario. Debido a que se ha evidenciado este tipo de necesidades a nivel económico y social en los usuarios al querer realizar sus tareas del hogar o que no se cuenta con la capacidad de realizarlas, Servi app ha encontrado las soluciones eficientes y rápidas, por lo cual ofrecemos múltiples beneficios a nuestros clientes para su mayor comodidad y satisfacción.

SERVI APP, es un medio que permite que los usuarios se conecten a las personas que les ofrecerá el servicio de forma rápida, eficiente y sobre todo brindar seguridad antes, durante y después de utilizar el servicio. Con Servi app queremos Ser líder en la prestación de los diversos servicios de aseo domésticos , nuestra idea de negocio va dirigido a cada persona que necesite un servicio diferente de manera oportuna y sin tanto papeleo en su lugar de vivienda, pero que además se sientan seguros de permitir a una persona del común entre a su casa y pueda realizar sus diferentes actividades. Esto lo hacemos Con nuestros Filtros de seguridad Para asegurar la confiabilidad de las personas que prestaran el servicio, se realizaran los siguientes filtros.

- Verificación de antecedentes.
- Verificación de referencias laborales.
- Formulario (con preguntas acerca de la persona, su experiencia, etc.)

Los colaboradores o personas que van a dirigirse a realizar los servicios a los hogares de nuestros usuarios son personas del común mujeres y hombres en un rango de edad de 25 a 60 años, que quieran trabajar y cuenten con un mínimo de experiencia y conocimientos para la gestión de estas actividades.

Se utilizara un uniforme propio de la marca una dotación y los insumos serán entregados directamente por la empresa en su oficina principal.

Además, es necesario identificar los medios de pago para los clientes para mantener una manera ordenada y confiable que permita tener esa tranquilidad en los servicios que toma. Nequi, Davi Plata, PSE, PAYPAL esta va automáticamente a la administración de la aplicación y así determinar el personal que se requiere para ello.

Método de fidelización para nuestros clientes: Por cada 5 servicios que refiera para utilizar nuestra APP, tiene un descuento en su próximo servicio del 80%. Cuando use 10 servicios tiene un servicio gratuito.

TABLA DE VALORACION

INTERESES / DISPOSICION AFIRMACIONES	ESCALAS DE VALORACION				
	(F)				(V)
La idea de negocio que tengo se ajusta a lo que yo siempre e querido hacer.				4	
No me incomodaría decir a otros que me dedico a esta actividad.					5
Estoy dispuesto a dedicar el tiempo que sea necesario para desarrollar el negocio				4	
Considero que en 6 meses puedo tener el negocio funcionando			3		
NUMERO TOTRAL DE AFIRMACIONES VALORADAS EN:	0	0	3	8	5

INNOVACION

INNOVACIÓN EN SERVICIO

Los servicios se han vuelto cada vez más populares, cada vez consumimos más servicios, incluso algunas soluciones que antes eran productos, ahora son servicios o un conjunto entre un servicio y un producto. Innovar en un servicio requiere muchas veces hacer mejoras en los procesos, marketing y canales de comunicación y cada vez integran más tecnología. (CUN, 2020)

ALTERNATIVA 1

SERVI APP innova en la manera de hacer marketing para ser más reconocido creando un plan efectivo esto porque a la hora de elaborar el plan de marketing, la organización es clave. Hay una serie de aspectos que todo plan debe incluir, y un orden lógico en el que trabajar sobre ellos para que el resultado final sea coherente y operativo informando de manera oportuna toda la información que desea saber el cliente, Campañas visuales de información de la aplicación además de estrategias de puntuación, donde el cliente que use el servicio evalúa el trabajo servicio realizado y el uso de la aplicación y así los siguientes usuarios validen si es bueno o no.

ALTERNATIVA 2

SERVI APP mejora al momento de maximizar la operatividad, es decir, prestan servicios de 24h, siempre en casa del cliente. Cuentan con una plantilla de más de 3 personas en un mismo servicio, cuándo en su cartera de pedidos supera en 24 h su capacidad, es momento de contratar a otra persona, mientras no sea así, deben prestar el servicio con la capacidad operativa que tengan, para maximizar su productividad.

ALTERNATIVA 3

La innovación de SERVIAPP a nivel de eficiencia, donde la compra de materias primas para la prestación del servicio se adecúa a las necesidades de fabricación, se reducen las pérdidas por insumos utilizados y no utilizados además se pueden realizar (de hecho se hacen) contratos a tiempo parcial, que adecúan los horarios de los empleados a la demanda, optimizando así los costes laborales.

ALTERNATIVA 4

SERVI APP le aplicamos todo un proyecto de reingeniería de procesos, en los que se debe crear un almacén nuevo aprovechando unas instalaciones vacías, diseñar todos los procesos logísticos nuevos y contratar a más personas para asumir el incremento de volumen, respondiendo a las necesidades comerciales y de servicio al cliente de nuestro proyecto.

COMPETENCIA

1. Casa limpia app

Accede de manera fácil y rápida a los Servicios de Aseo y Servicios Especializados que Casalimpia tiene para ti, en donde podrás solicitar limpieza de hogares y oficinas por días, comprar productos de aseo y cafetería, administrar y liquidar los aportes de seguridad social de tu empleada doméstica interna y solicitar servicios de vigilancia y escolta por días.(Casalimpia.2020)

2. Hogaru.

Hogaru es la empresa líder del aseo por días para hogares y oficinas en Colombia. ¡Formalízalo con nuestro nuevo servicio: ¡Aporta! Afiliamos y pagamos las prestaciones y seguridad social de tu empleada doméstica, niñera, jardinero, chofer y más. Somos referentes en formalización laboral, deja que nuestro equipo legal y contable haga esos trámites engorrosos por ti.

3. Merge

La aplicación permite distribuir las responsabilidades en 4 categorías: Hogar, Tienda, Votar y Pago. En la primera se asignan actividades del hogar, como aspirar, doblar la ropa o lavar los platos; en la segunda se crean las listas de compra; en la tercera se tocan temas generales que necesitan decisiones; y en la última se establecen pagos de servicios, tarjetas, arriendo, entre otros. Para evitar olvidos, se pueden activar notificaciones luego de descargar la app o crear una nueva tarea.

(EXACON, 2020)

4. Our Home

Our Home incentiva la participación de toda la familia en las tareas del hogar. Permite asignar diversas actividades entre los integrantes, estableciendo el tiempo de ejecución y el día en que se tienen que realizar. Su cualidad es que, por cada tarea completada, los usuarios van ganando puntos. A partir de esto la familia puede definir diferentes premios, en el apartado de Rewards o

Recompensas. También envía recordatorios, incluso cuando alguien no ha cumplido con sus obligaciones. (EXACON, 2020)

5. Timbrit

Una de las aplicaciones de servicios para el hogar más novedosas es Timbrit. Entrega un amplio catálogo de profesionales, en el que se encuentran albañiles, cerrajeros, arquitectos, herreros, instaladores y más. Tiene alrededor de 25 categorías para cubrir la mayor parte de las necesidades de la casa. La plataforma alcanzó el primer lugar en Bogotá y Buenos Aires, y ahora está en Santiago para beneficiar a las familias. Para tener contacto con los profesionales, los usuarios deben elegir la categoría de su interés, subir una solicitud donde se explique cuál es el problema o la necesidad que se tiene en el hogar, y esperar a recibir respuesta de los prestadores de servicios. A partir de ahí se podrán solicitar cotizaciones para tomar la opción más conveniente. (EXACON, 2020)

INNOVACION DE IDEA DE NEGOCIO

SERVI APP, es una aplicación que funcionará en diferentes plataformas móviles y será enfocada principalmente en la ciudad de Bogotá, nos brinda diferentes servicios de aseo y limpieza cuando lo requiere el usuario. Será implementado las 24 horas del día, Debido a que se ha evidenciado este tipo de necesidades a nivel económico y social en los usuarios al querer realizar sus tareas del hogar o que no se cuenta con la capacidad de realizarlas, Servi app ha encontrado las soluciones eficientes y rápidas, por lo cual ofrecemos múltiples beneficios a nuestros clientes para su mayor comodidad y satisfacción además de evaluar cada servicio e incluir los comentarios de mejoras.

También ofrecen diferentes características con nuestra mejora en el área de marketing donde incorporamos las herramientas control calendario: donde se programa, congela y reprograma las limpiezas desde el celular, priorizar lo que se necesita y dejar tareas a los profesionales: olvidar de

estar repitiendo instrucciones, los colaboradores siempre las tendrán a la mano en su celular. seguir la limpieza en tiempo real: conocer a el profesional asignado al servicio, revisar su ubicación y verifica la hora de entrada y salida del servicio. además, se puede autorizar su salida temprano si se cree necesario o que ya ha terminado la limpieza. reporta daños: avisar rápidamente si sufrió un daño durante la limpieza y controlar el avance de la gestión del servicio.

SERVI APP, es un medio que permite que los usuarios se conecten a las personas que les ofrecerá el servicio de forma rápida, eficiente y sobre todo brindar seguridad antes, durante y después de utilizar el servicio. Con Servi app queremos Ser líder en la prestación de los diversos servicios de aseo domésticos, nuestra idea de negocio va dirigido a cada persona que necesite un servicio diferente de manera oportuna y sin tanto papeleo en su lugar de vivienda, pero que además se sientan seguros de permitir a una persona del común entre a su casa y pueda realizar sus diferentes actividades. Esto lo hacemos Con nuestros Filtros de seguridad Para asegurar la confiabilidad de las personas que prestaran el servicio, se realizaran los siguientes filtros.

- Verificación de antecedentes.
- Verificación de referencias laborales.
- Formulario (con preguntas acerca de la persona, su experiencia, etc.)

Los colaboradores o personas que van a dirigirse a realizar los servicios a los hogares de nuestros usuarios son personas del común mujeres y hombres en un rango de edad de 25 a 60 años, que quieran trabajar y cuenten con un mínimo de experiencia y conocimientos para la gestión de estas actividades.

Además, es necesario identificar los medios de pago para los clientes para mantener una manera ordenada y confiable que permita tener esa tranquilidad en los servicios que toma. Nequi, Davi

Plata, PSE, PAYPAL esta va automáticamente a la administración de la aplicación y así determinar el personal que se requiere para ello.

Método de fidelización para nuestros clientes: Por cada 5 servicios que refiera para utilizar nuestra APP, tiene un descuento en su próximo servicio del 80%. Cuando use 10 servicios tiene un servicio gratuito.

VARIABLE	DESCRIPCION DE LA INNOVACION
<ul style="list-style-type: none"> • PRODUCTO O SERVICIO 	<p>Buen plan de marketing para ser mas reconocidos en diferentes niveles, además de maximizar su operatividad un tiempo prolongado de 24 horas 7 días a la semana, ára ofrser al cliente mas facilidad en el momento de querer un servicio, SERVIAPP genera la compra de materias primas para la prestación del servicio se adecúa a las necesidades de fabricación, se reducen las pérdidas por insumos utilizados y no utilizados, selecciona muy detalladamente el personal acortando procesos y tiene un catalogo de profesiones que generan ayuda en cualquier roll que puedan ejecutar.</p> <p>Además de seguir y tener el control a la mano de los servicios que se están realizando siempre con la seguridad de quien esta en casa y seguir las herramientas que cuenta la app control calendario: donde se programa, congela y reprograma las limpiezas desde el celular, priorizar lo que se necesita y dejar tareas a los profesionales: olvidar de estar repitiendo instrucciones, los colaboradores siempre las tendrán a la mano en su celular. seguir la limpieza en tiempo real: conocer a el profesional asignado al servicio, revisar su ubicación y verifica la hora de entrada y salida del servicio. además, se puede autorizar su salida temprano si se cree necesario o que ya ha terminado la limpieza. reporta daños: avisar rápidamente si sufrió un daño durante la limpieza y controlar el avance de la gestión del servicio.</p>
MERCADEO	Se puede ofrecer en diferentes plataformas móviles además de generar servicios individuales.
PROCESO	Se puede generar servicios de aseo, pero además de diferentes actividades, poniendo en practica las capacidades profesionales de nuestros distintos colaboradores.

FUERZAS DE LA INDUSTRIA

. Contextualización de la empresa

Nombre: SERVIAPP SAS

Actividad económica: Actividades De Desarrollo De Sistemas Informáticos (Planificación, Análisis, Diseño, Programación, Pruebas) Esta empresa se dedica principalmente a otras actividades de limpieza hogares e instalaciones comerciales pequeñas.

Tamaño: Microempresa

. Análisis de la demanda

Influencias internas

. Buscar disponibilidad de colaboradores cercanos a la zona.

el sector donde se enfoca el proyecto presenta oportunidades de éxito puesto que los hogares que se ubican en el en este lugar tienen la posibilidad de adquirir el servicio.

. Analizar el tipo de servicio que puede ofrecer.

los colaboradores siempre las tendrán a la mano en su celular. seguir la limpieza en tiempo real: conocer a el profesional asignado al servicio, además de escoger el tipo de servicio que ofrece la aplicación en distintos espacios.

. Ingresos familiares de los colaboradores.

Los ingresos familiares donde las familias dependiendo de sus ingresos cultura y necesidad pueden acceder a esta clase de servicios, pues los ingresos juegan un papel fundamental debido a que los salarios sean individuales o familiares determinan la capacidad adquisitiva del consumidor o del colaborador.

Influencias externas

. Confianza:

Se establezca una confianza entre la “empleada doméstica” o colaboradora y los usuarios, para que las personas del común se familiaricen a utilizar las aplicaciones móviles y tener la tranquilidad de poder usarlas además Serviapp establece una relación directa con el usuario al usar la aplicación.

. Tiempo

Será implementado las 24 horas del día, Debido a que se ha evidenciado este tipo de necesidades a nivel económico y social en los usuarios al querer realizar sus tareas del hogar o que no se cuente con la capacidad de realizarlas por distintos factores que ocupan su tiempo e impidan llevar a cabo las actividades del hogar.

. Procesos eficiencia

Eficiencia, donde la compra de materias primas para la prestación del servicio se adecúa a las necesidades de fabricación, se reducen las pérdidas por insumos utilizados y no utilizados además se pueden realizar (de hecho, se hacen) contratos a tiempo parcial, que adecúan los horarios de los empleados a la demanda, optimizando así los costes laborales.

ANALISIS DE LA OFERTA

NOMBRE DEL COMPETIDOR	PRODUCTO	PRECIO	SERVICIO	UBICACION
CASA LIMPIA	APP MOVIL EN SERVICIOS DE LIMPIEZA Y ASEO	\$ 70.000	Atendemos más de 8 millones de mts2 diariamente con más de 7.650 frentes de trabajo, prestando servicios de limpieza en los principales centros comerciales, entidades financieras, empresas y grandes superficies; contamos con personal altamente capacitado, tecnología de punta en maquinaria y equipos de limpieza.	COLOMBIA - CHILE
HOGARU	APP MOVIL EN SERVICIOS DE LIMPIEZA Y ASEO	\$ 80.000	Hogaru. es una empresa de origen colombiano con domicilio en Estados Unidos que usa la tecnología para prestar servicios de limpieza profesional. La empresa se encarga de seleccionar, entrenar y gestionar un equipo de cientos de personas, para prestar el servicio de manera confiable y segura.	COLOMBIA

ANÁLISIS DE LA COMERCIALIZACIÓN

La comercialización de un producto es fundamental para conseguir los resultados deseados en la empresa. Por ello, es necesario diseñar estrategias que nos permitan llegar a obtener nuestra metas. Cuando se habla de estrategias de comercialización o marketing estamos hablando de métodos de comercialización, formas de comercialización o estrategias de mercadeo.

Las estrategias de comercialización o marketing suelen dividirse en 4 tipos. La relativas al producto, las que afectan a precio, las estrategias de distribución y las de comunicación. Es lo que se conoce como las 4 p del marketing empresarial, ya que son los pilares básicos que debemos trabajar.

(Empredpyme, s.f.)

Estrategias de producto: lo anterior debe también tener como mira qué es lo que va a ofrecer nuestro producto o servicio de forma diferente a los de la competencia, pues, es necesario tener

claro por qué razón los clientes van a inclinarse por nuestro producto y no por otro diferente, vamos a ofrecer diferentes mejoras en los servicios de forma diferente, puesto que la competencia ha implementado rigurosas estrategias para mejorar, la razón de los clientes para inclinarse hacia nosotros debe ser la seguridad confianza y el lugar de ubicación además que nos enfocamos principalmente en las tareas del hogar. (webyempresas, 2015)

Estrategias de precio: Antes de lanzarse establecer un precio para un producto o servicio específico es necesario realizar un análisis de aquellos elementos que deben tenerse en cuenta la hora de fijarlo. En concreto, han de tenerse en cuenta tanto costes variables, ligados a la producción, como costes fijos. Ahí es cuando enfocamos nuestra característica propia de fijar un uso accesible de los servicios y al completar cierta cantidad de servicios podemos ofrecer al cliente miles de beneficios descuentos o servicios gratuitos esto con el fin de poner en práctica nuestra estrategia de precio. (webyempresas, 2015)

Estrategias de distribución: Puede señalarse que cada vez más las empresas, cualquiera que sea su volumen, optan por utilizar, al menos parcialmente Internet como canal de distribución. Por otro lado, la existencia de empresas como Google con su playstore o apple con su appstore, ponen mucho más fácil a los empresarios la venta a través de la red y su consiguiente distribución.

Estrategias de comunicación: Al tratar las estrategias de comunicación, que utilizan a su vez herramientas como la publicidad, la fuerza de ventas, la promoción de ventas, las relaciones públicas, las redes sociales... Debe tenerse no sólo en cuenta el coste de la comunicación, sino también la forma en que impacta en el público objetivo En este caso una estrategia de marketing que nos haga implementar la estrategia de comunicación, en redes sociales y con el voz a voz para qué Serviapp sea reconocida en diferentes sectores de Bogotá. (webyempresas, 2015)

ANÁLISIS DE LOS PROVEEDORES

Primeramente la estrategia con los proveedores que garantizan la visualización de la plataforma web y App, garantizando los servidores disponibles 24 horas al día, 7 días de la semana y 365 días del año, no es muy grande y complicada pues la forma de pago, tiempo y forma de aprovisionamiento de este servicio se resume en pagar de contado USD200 al año por el Hastings y el Dominio, más USD150 al año por aparecer en la vitrina comercial y virtual de PlayStore y AppStore. Por ende, el proveedor principal de aplicaciones móviles es QuimiNEt.com, que ofrece una aplicación de buena calidad con el propósito de brindar le un excelente servicio a los usuarios, para cubrir y satisfacer todas sus necesidades (QuimiNet.com, 2016).

los proveedores son importantes para el funcionamiento de la empresa de limpieza pues se constituyen como fuerza que proveen los insumos y equipos necesarios, se deben considerar un perfil adecuado de pruebas que garanticen la estrategia de insumos requeridos a tiempo y con excelente calidad, los principales proveedores que proporcionan los insumos necesarios para la empresa son: Todo aseo s.a. producción Kimberly cralck, industrias tejada, son empresas que ejercen actividades de ventas de productos para la limpieza además contamos con los proveedores para los equipos que se utilizaran en los servicios que son todo aseo s.a. producción Kimberly cralck, industrias tejada, donde encontramos mayores facilidades y procesos y precios accesibles que puedan ofrecernos calidad.

EMPRESA	PRODUCTOS	UBICACIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> • Desinfectantes • Jabones • Shampoo 	Centro Bogotá Colombia
	<ul style="list-style-type: none"> • Carpet Foam: Shampoo de alfombras para uso manual o con máquina. • Cera Cril: Cera líquida base agua con fragancia • Cloro 100 al 5% y al 8%: Desinfectante y blanqueador base clorada 	Centro Bogotá Colombia
	<ul style="list-style-type: none"> • Dispensadores • Desinfectantes • Desengrasantes • fundas de basura negra, blanca 	Centro Bogotá Colombia
	<ul style="list-style-type: none"> • Desinfectantes • Gel antiséptico • Detergente • Cloro • Jabón líquido • Dispensadores de gel 	Centro Bogotá Colombia

De acuerdo con las condiciones actuales del mercado existen diversos proveedores que distribuyen equipos e insumos que puedan ser sustituidos en función de su negociación y precios ofertados lo cual constituye un beneficio para la empresa de limpieza pues se le puede reemplazar en caso necesario sin obtener un costo elevado por el cambio de proveedor cómo se analizó anteriormente existe una alta gama de proveedores dentro del mercado por lo que los costos de cambios son mínimos y casi no afectan el precio de producto final la localización de los proveedores es adecuada pues existen los locales en el norte y centro de Bogotá que distribuyen estos insumos y equipos sitio en donde se establecerá la empresa de limpieza y en muchos casos existen vendedores puerta a puerta que beneficiarán el negocio debido a que se ahorra el recurso donde económico transporte humano y así como tiempo.


SEGMENTACION DEL MERCADO

Bondades de Serviapp


Ofrecer Limpieza en el tiempo que necesitas, Efectividad total, Trabajo de calidad, Calidad de vida, Atraer más negocios, Fomentar el empleo formal, Cuidar el medio ambiente, Ayudar a las familias a salir adelante, ofrecer cercanía, ofrecer acompañamiento, dar el control del servicio, dar confianza, mitigar la economía, facilitar la vida con el uso de las tecnologías.

EJERCICIO BUYER PERSONA

Cliente 1

<p>Inserta una foto del cliente</p> 	<p>Describe los miedos, frustraciones y ansiedades.</p> <ul style="list-style-type: none"> .Cosas diferentes. .Me da ansiedad el desequilibrio de las cosas. 	<p>Desea, necesita, anhela y sueña.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Un trabajo estable. .Vivir tranquila. .Necesito estar cómodo y tranquilo sin preocupaciones.
<p>Demográficos y geográficos</p> <ul style="list-style-type: none"> .Bogotá Colombia, Barrio Kennedy 	<p>¿Qué están tratando de hacer y porqué es importante para ellos?</p> <ul style="list-style-type: none"> .Acoplarme y madurar para alcanzar un estado de adaptación y madures para sobrellevar las cosas 	<p>¿Cómo alcanzan esas metas hoy? ¿Hay alguna barrera en su camino?</p> <p>Afrontando las cosas y buscando soluciones que otras personas compartan con migo y ayuden a facilitar las cosas.</p>
<p>Frases que mejor describen sus experiencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Una experiencia nunca es un fracaso, pues siempre viene a demostrar algo. . La experiencia tiene la misma utilidad que un billete de lotería después del sorteo. . Un gran marinerero puede navegar aunque sus velas sean de alquiler. . La experiencia no es lo que te sucede, sino lo que haces con lo que te sucede. 	
<p>¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?</p>	<p>.La incorporación de tecnologías de la información y ofrecer otros servicios que puedan ayudar a la sociedad en otros aspectos que requieran.</p>	

Cliente 2

<p>Inserta una foto del cliente</p> 	<p>Describe los miedos, frustraciones y ansiedades.</p> <ul style="list-style-type: none"> .La soledad .El no poder hacer las cosas. .La perdida de afinidad en las acciones. 	<p>Desea, necesita, anhela y sueña.</p> <ul style="list-style-type: none"> .Estar tranquila en paz. .Poder desempeñarme en otras tareas. .Necesito estar cómodo y tranquilo sin preocupaciones.
<p>Demográficos y geográficos</p> <p>.Bogotá Colombia, Barrio Fontibón.</p>	<p>¿Qué están tratando de hacer y porqué es importante para ellos?</p> <ul style="list-style-type: none"> .Estar acompañado de mi familia para que puedan ayudarme en ese tipo de actividades. 	<p>¿Cómo alcanzan esas metas hoy? ¿Hay alguna barrera en su camino?</p> <p>La edad es una barrera que impide mis actividades diarias ya que no se cuenta con la energía suficiente.</p>
<p>Frases que mejor describen sus experiencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Mas sabe el diablo por viejo que por diablo. . La experiencia tiene la misma utilidad que un billete de lotería después del sorteo. . La experiencia no es lo que te sucede, sino lo que haces con lo que te sucede. 	
<p>¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?</p>	<p>Acompañamiento en cada proceso y ofrecer diversos productos.</p>	

Cliente 1

- a. Este tipo de clientes se encuentran en diferentes lugares, el primer cliente podemos encontrarlo en sectores de la ciudad donde por la falta de tiempo no pueden realizar las tareas del hogar, son este tipo de personas, empresarios o donde su empleo no les permite ocupar sus actividades del hogar.
- b. Valores: Bondad, sinceridad, empatía, amor, paciencia.
- c. Se relaciono con gente de la común gente de su trabajo que realiza las mismas actividades diarias y en el hogar con la familia donde comparte miles de valores, comparte con amigos que piensan diferente hay miles de posibilidades y pensamientos solo comparten momentos de amistad.

d. Las necesidades más urgentes son: que encuentren a alguien que le hagan sus tareas diarias que se ocupen de hacer esas cosas que por su poco tiempo en el día no les alcanza para realizarlas ya que terminan cansados y solo piensan llegar a dormir.

Ciente 2

a. El cliente 2 lo encontramos en cualquier sector son nuestros clientes que por su edad o dificultad no pueden realizar este tipo de actividades del hogar.

b. Valores: Gratitude, perdón, humildad, responsabilidad, solidaridad.

c. Se relaciona con la familia, de manera muy normal comparten sentimientos y emociones comparten algunas tareas del hogar.

d. Las necesidades más urgentes son: Acompañamiento, que alguien las ayude a salir del encierro y que alguien realice las actividades diarias que por capacidad física no pueden realizar además por la experiencia no les gusta las cosas a medias desean las actividades bien hechas.

Ajuste al cliente

1. Serviapp se ajusta a las bondades ya que comparten diferentes valores que son parte importante de la compañía además nuestro plan de negocio se ajusta a el entorno que comparte el cliente 1 ya que son personas similares que realizan las mismas actividades y además comparten los mismos pensamientos a nivel profesional y comparten las mismas necesidades.

2. Serviapp se ajusta a los valores del cliente ya que son los valores que un cliente busca siempre al utilizar o comprar algún producto y quieren que sean tratados como tal, Su

relación con la familia se adapta a nuestra compañía ya que se brinda ese acompañamiento requerido y se tiene un valor muy importante en el reconocimiento de la empresa, se adapta a las necesidades ya que nuestro proyecto se ajusta a solucionar y realizar esas actividades del hogar con un índice de calidad alto y complace los requerimientos de los clientes.

Actores en el mercado con las mismas cualidades

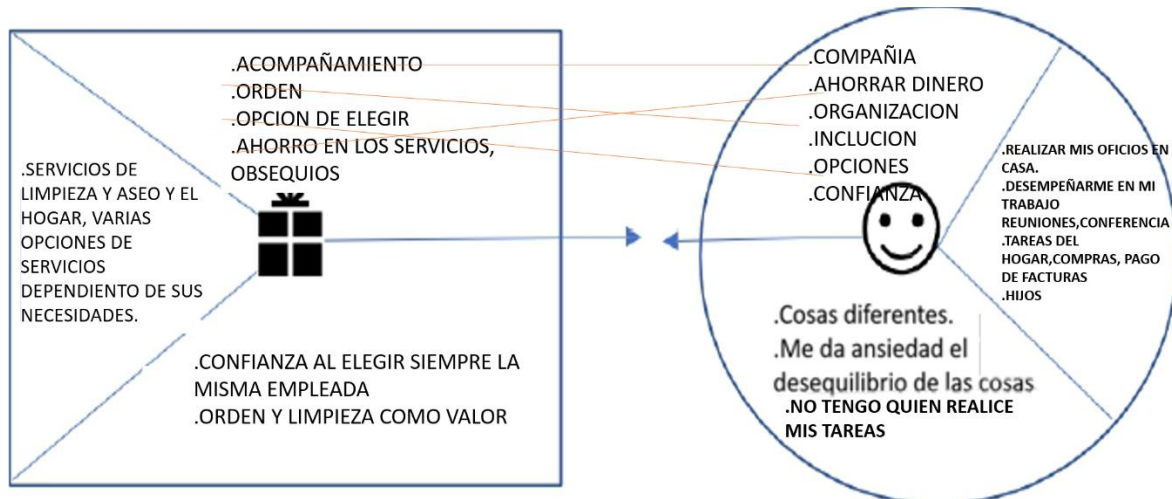
CASALIMPIA: de manera fácil y rápida a los Servicios de Aseo y Servicios Especializados que Casalimpia tiene para ti, en donde podrás solicitar limpieza de hogares y oficinas por días, comprar productos de aseo y cafetería, administrar y liquidar los aportes de seguridad social de tu empleada doméstica interna y solicitar servicios de vigilancia y escolta por días.(Casalimpia.2020)

Los usuarios también pueden utilizar la página web y aplicación de la compañía para contratar los servicios sin tener que salir de casa o hacer procesos engorrosos. (republica, s.f.)

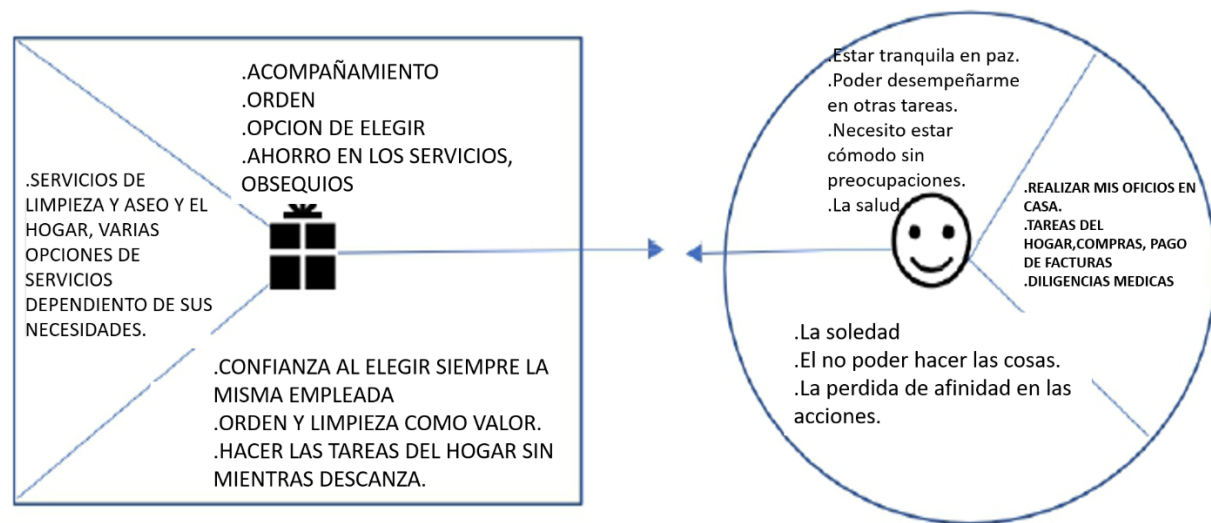
Hogaru es la empresa líder del aseo por días para hogares y oficinas en Colombia. ¡Formálzalo con nuestro nuevo servicio: ¡Aporta! Afiliamos y pagamos las prestaciones y seguridad social de tu empleada doméstica, niñera, jardinero, chofer y más. Somos referentes en formalización laboral, deja que nuestro equipo legal y contable haga esos trámites engorrosos por ti. En los últimos meses Hogaru ha logrado mantenerse gracias a la creación de nuevas fuentes de ingreso y al soporte de cientos de clientes que apoyaron el plan ‘Cuida a quien te Cuida’, que les daba la opción de seguir pagando por los servicios de la Profesional de Limpieza, aunque no lo recibieran. Más de 1.000 usuarios adoptaron este plan con el que se logró recaudar \$700 millones. (republica, s.f.)

PROPUESTA DE VALOR

Cliente 1



Cliente 2



Propuesta de valor y posicionamiento La principal propuesta de valor de Serviapp es la seguridad que brindará a los clientes con innovación tecnológica, confianza que el servicio se realizará en la hora y día acordado además con cada servicio que solicite un cliente, tendrá de manera inmediata el perfil ocupacional y personal del colaborador, que brinda la información necesaria para que el cliente se sienta seguro de permitir el ingreso a su vivienda también la calidad en el servicio. Todos

estos elementos definen el posicionamiento que tendrá la empresa con respecto a la competencia y como se diferencia de esta.

Los clientes preferirán Serviapp por las siguientes razones:

- . Confianza que brindan al permitir que otras personas entren a su hogar.
- . Cumplimiento y acompañamiento.
- . Calidad en el servicio

DISEÑO DEL PRODUCTO

DEFINICION ESTRATEGICA

Leyes

La Ley 142/94 contiene las reglas generales aplicables a los servicios públicos domiciliarios, que para el caso del servicio de aseo son desarrollados por decretos posteriores que fijan las pautas de calidad, continuidad y eficiencia que se deben observar en el mismo.

Decreto 1713/02 se resume en el concepto de gestión integral de residuos sólidos, que implica darles a las basuras el tratamiento técnico que menor impacto produzca sobre el medio ambiente.

Ley 1562 de 2012 y los riesgos laborales de empleados domésticos En 2012 pasó una ley que cambió la vida de miles de trabajadores en Colombia. Ahora es obligatorio que los empleadores cuiden la salud de los trabajadores a través de afiliación obligatoria a sistemas de riesgo. La ley que protege a las empleadas domésticas no solo cuida la salud de los trabajadores, es un indicador positivo de que la lucha de este gremio por trabajo digno y justo es cada vez más palpable.

la Ley Estatutaria 1581 de 2012, para los temas y disposiciones generales de protección de datos personales. La Ley de Protección de Datos abarca el derecho que tienen los ciudadanos a conocer, actualizar y rectificar información recopilada sobre ellos en bases de datos o archivos registrados por entidades públicas o privadas. Es necesario recalcar que su cobertura se limita al estado colombiano o territorios extranjeros siempre y cuando se posean acuerdos o tratados de carácter internacional que dictaminen su validez; sin embargo, no aplicará principalmente en: bases de datos o archivos usados en un ámbito personal o doméstico, bases de datos con información periodística y bases de datos para asuntos de seguridad y defensa.

DISEÑO DE CONCEPTO

Diseño del concepto

1. APLICACION MOVIL

Para Acceder de manera fácil y rápida a los Servicios de Aseo y Servicios Especializados que Serviapp tiene, en donde se podrá solicitar limpieza de hogares y oficinas por días, comprar productos de aseo, administrar y liquidar los aportes de seguridad social de tu empleada doméstica interna.

2. PERSONAL REQUERIDO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio de aseo y cafetería se necesita dos (2) personas, una de tiempo completo en el horario de lunes a sábado 48 horas semanales diurnas y la segunda de lunes a sábado 24 horas semanales diurnas. Durante la ejecución del contrato.

3. PERFIL DE LAS PERSONAS

El proponente con quien se suscriba el correspondiente contrato, deberá dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato presentar para aprobación de la empresa el personal que cumpla con las siguientes condiciones:

ESTUDIOS: Bachiller

EXPERIENCIA: Superior a dos años en cargos similares

La empresa se reserva el derecho de realizar las entrevistas, pruebas y estudios de seguridad que considere necesarias para la autorización del ingreso.

No presentar antecedentes penales o disciplinarios para lo cual debe allegar las certificaciones correspondientes.

4. DOTACION

La dotación del personal que prestará el servicio objeto del presente contrato, debe cumplir con los requisitos mínimos del Ministerio de la Protección Social. Por ningún motivo se debe descontar el valor de los uniformes o parte él a los operarios. En un anexo dentro de la cotización, debe incluirse en forma detallada la descripción del uniforme de la persona que realice las funciones de aseo en el hogar, el cual debe usarse a diario para que esta persona permanezca debidamente uniformada con el nombre de la empresa que presta el servicio.

El proponente deberá suplir las faltas de personal de aseo y cafetería con prontitud, y atender oportunamente algún cambio de personal que requiera la empresa.

Suministrar TODOS los equipos, elementos e insumos necesarios y suficientes para la correcta prestación del servicio de aseo y cafetería.

Suministrar dispensador de jabón, dispensador de Gel desinfectante para manos y dispensador de toallas de mano.

Suministrar los elementos de señalización y avisos de prevención para evitar accidentes en las áreas en donde estén realizando las labores de aseo.

5. SUPERVISION

Para este servicio se requiere una persona que se haga presente en las instalaciones de la entidad dos veces por mes, o a juicio del proponente, según considere, con el fin de supervisar el trabajo desempeñado por el personal responsable de los servicios de aseo y cafetería.

El supervisor de la empresa podrá solicitar cuando lo considere pertinente, fotocopia del pago de los aportes parafiscales del mes anterior, discriminando el pago del servicio correspondiente al contrato y copia de los recibos de pago del cumplimiento con el sistema general de seguridad social en salud, respecto a sus trabajadores, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

Entregar informes periódicos, por lo menos dos (2) veces durante el período de ejecución del contrato, de la ejecución del contrato por servicio de aseo y cafetería, los cuales deben incluir las estadísticas de consumos de todos los insumos utilizados en la prestación del servicio.

6. REQUISITOS TECNICOS MINIMOS

Equipo mínimo requerido: El proponente deberá poner al servicio de la UIAF como mínimo el equipo que se relaciona a continuación:

- Una aspiradora industrial
- Una brilladora industrial
- Una máquina industrial lavatapetes
- Un carro para aseo de 4 ruedas con sus respectivos accesorios
- 1 aviso de señalización o señales preventivos como PISO HUMEDO, TRANSITE

CON PRECAUCION.

- Todos los elementos, maquinaria y equipo que se consideren necesarios para la prestación del servicio objeto del contrato.

Diseño en detalle

EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PRINCIPAL SUBPROCESO: Limpieza de dormitorios en el hogar

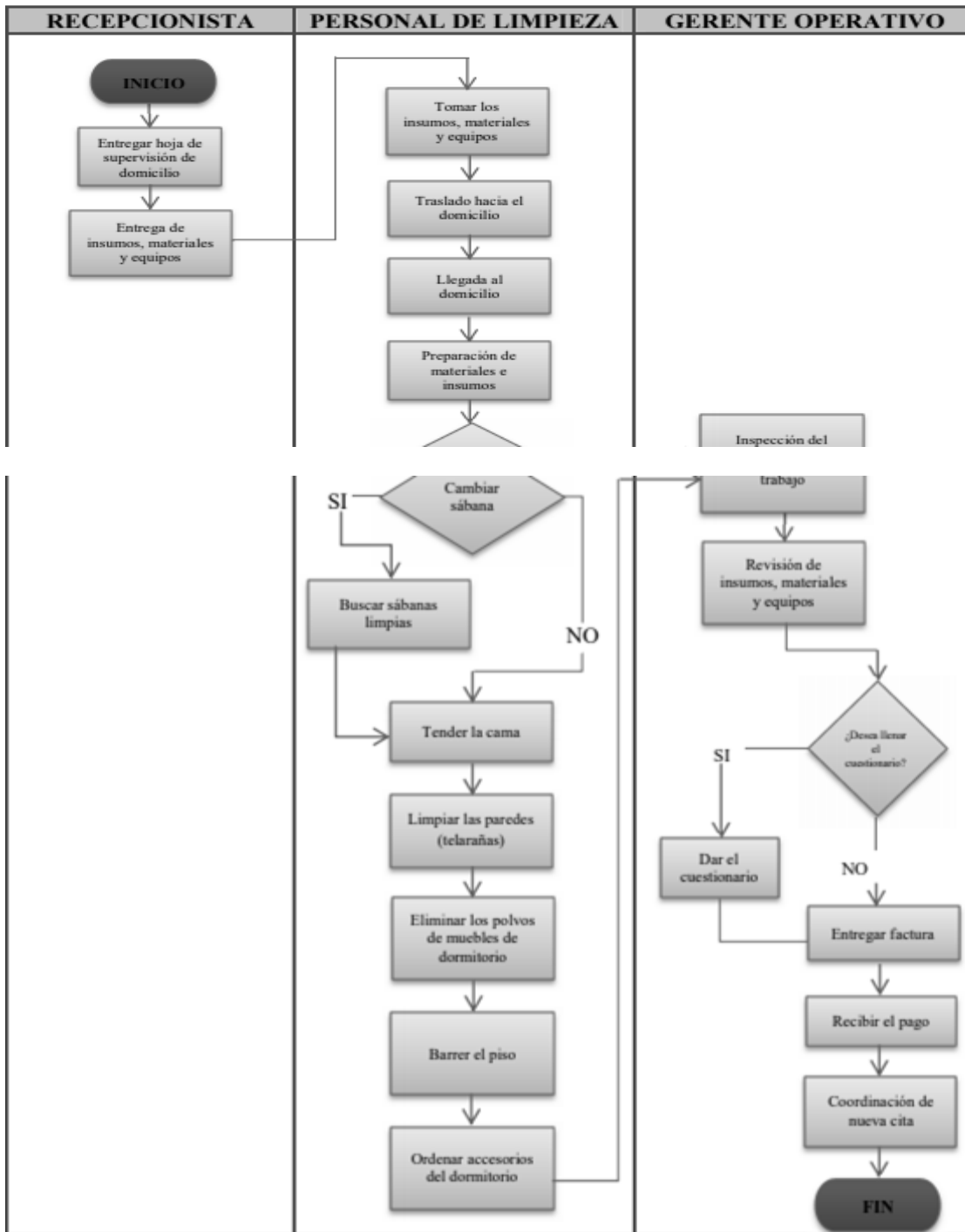
ACTIVIDADES: Recepcionista:

1. Entrega de hoja de supervisión de domicilio
2. Entrega de insumos, materiales y equipos al personal de trabajo
3. Personal de limpieza:
4. Tomar los insumos, materiales y equipos
5. Traslado hacia el domicilio

6. Llegada al domicilio
7. Preparación de los materiales e insumos necesarios para el servicio
8. Cambiar sábana
9. Si decide cambiar sábanas buscar sábanas limpias
10. Tender la cama
11. Limpiar las paredes (telarañas)
12. Eliminar los polvos de muebles de dormitorio
13. Barrer el piso
14. Ordenar accesorios del dormitorio

Gerente Operativo:

15. Inspección del trabajo
16. Revisión de insumos, materiales y equipos
17. Preguntar al cliente si desea llenar el cuestionario sobre evaluación del servicio
18. Si desea llenar entrega del cuestionario
19. Entrega de factura
20. Recibir el pago
21. Coordinación de nueva cita
22. Despedida del cliente



DRIAGRAMA DE GRANT



Costos de producción y comercialización.

Insumos	Medida
lavandina	bidon*1
lavavajillas	bidon*1
detergente pisos	bidon*1
lustramuebles	bidon*1
alcohol	bidon*1
líquidos vidrios	bidon*1
brilla pisos	bidon*1
Fragancias ambientes	bidon*1
Papel higiénico	pack 12
Rejillas	
Paños	
Guantes	

Escobas	
traperos	

DETALLE GASTOS
COMERCIALIZACION
Publicidad plataformas
Pago de aplicación móvil

DETALLE GASTOS
ADMISNITRATIVOS
Internet
Teléfono
sueldos profesionales
Honorarios

GASTOS VARIOS
Impuestos
Servicios ad
Seguros

Costos mensuales de Serviapp

CALCULO VALOR DEL SERVICIO	MENSUAL
Costo mensual insumos	\$ 200.000
Cobro colaborador mes*720 HORAS 7/24	\$ 4.320.000
Gastos administrativos mensual	\$ 2.500.000
Gastos comercializacion	\$ 200.000
Gastos varios	\$ 700.000
TOTAL	\$ 7.920.000
VALOR UNITARIO DEL SERVICIO POR HORA	\$ 11.000

PRECIO DE VENTA

CALCULO VALOR DEL SERVICIO	MENSUAL
Costo mensual insumos	\$ 200.000
Cobro colaborador mes*720 HORAS 7/24	\$ 4.320.000
Gastos administrativos mensual	\$ 2.500.000
Gastos comercializacion	\$ 200.000
Gastos varios	\$ 700.000
TOTAL	\$ 7.920.000
VALOR UNITARIO DEL SERVICIO POR HORA	\$ 11.000

PRECIO DE VENTA	
VALOR UNITARIO DEL SERVICIO POR HORA	\$ 11.000
PV= COSTO TOTAL UNITARIO POR HORA =	11.000
1-30% DE UTILIDAD	0,70
TOTAL	15.714,29

Validación y verificación

Procesos

Gestión de dirección, Gestión de calidad, Gestión de los recursos humanos.

Indicadores

Desempeño de los procesos.

Cumplimiento de los objetivos.

Respuesta de las no conformidades.

Cumplimiento medición de la satisfacción.

Cumplimiento plan de auditorías internas.

Cumplimiento plan de capacitación.

Cumplimiento de la evaluación de desempeño.

Índice desempeño de los trabajadores.

PRODUCCIÓN

BROCHURE



Ficha técnica

	FICHA TECNICA DEL PRODUCTO/SERVICIO
Nombre del servicio	SERVIAPP APLICACIÓN MOVIL SERVICIOS DE LIMPIEZA
Lineas de servicio	Servicio integral de aseo, cafetería, oficios varios, mantenimiento y jardinería para las instalaciones del museo casa de la memoria y su área circundante.
Normas de calidad	NORMATIVIDAD VIGENTE Decreto 1713/02 - La Ley 142/94- Ley 1562 de 2012- Ley Estatutaria 1581 de 2012
Presentacion comercial	Aplicación movil
	Servicios de aseo y limpieza
Canal movil	Paginas web, aplicación movil, líneas telefonicas
Brochure	Brochure
Garantia	Contamos con pólizas para el aseguramiento. Realizamos estudios de seguridad y pagos de seguridad social. Contamos con expertos en limpieza por días y horas.
Recomendaciones	Las CONDICIONES DE USO reglamentan la relación contractual de prestación de servicios Entre el CONTRATISTA y el USUARIO del sitio que adquiere uno o más servicios de Soluciones de Aseo para Hogares Servicios de Aseo General, productos e Insumos de Aseo y Soluciones Especializadas:Administración y Liquidación de Aportes a Seguridad Social de empleadas domésticas, Selección y contratación de Personal Servicios de Acompañamiento VIP, Estudios de Confiabilidad.

Ciclo de vida del producto

1. Introducción

En el plano financiero, esta etapa destaca por los altos costes que conlleva. El volumen de ventas es muy bajo y, por tanto, igual de ajustadas están las cifras de ingresos. En esta fase no hay competencia y la demanda debe ser creada. En términos de marca, los objetivos son alcanzar la diferenciación y la conciencia. Para ello, el producto se promocionará poniendo el énfasis en sus nuevas características y atributos, que permitirán resolver las preocupaciones y preferencias de algunas personas.

PROTOTIPO

ANEXO DESPUES DEL DOCUMENTO

LEAN CANVAS (Running lean)

Es un esquema que brinda una visión de las debilidades y las fortalezas de modelo de negocio, permite manejar mejores estrategias mediante la identificación del segmento de clientes y canales para la distribución del bien o servicio correspondiente, por lo cual podemos conocer mejor el mercado (Flores Aguilar, 2019)

<p>PROBLEMA</p> <ul style="list-style-type: none"> >Desconfianza al permitir desconocidos en la casa. >Deshonestidad de los colaboradores. >Un servicio mal prestado. Mala reputación. <p>ALTERNATIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> >Información útil para recordar la marca. >Capacitación personal. >Motivación usuarios. Incentivos. 	<p>SOLUCION</p> <ul style="list-style-type: none"> >Seguro de riesgo. >Capacitación personal. >Motivación usuarios con incentivos(promos). 	<p>PROPUESTA DE VALOR</p> <p>Serviapp ofrece es la seguridad que brindará a los clientes con innovación tecnológica, confianza que el servicio se realizará en la hora y día acordado además con cada servicio que solicite un cliente, tendrá de manera inmediata el perfil ocupacional y personal del colaborador, que brinda la información necesaria para que el cliente se sienta seguro de permitir el ingreso a su vivienda también la calidad en el servicio. Todos estos elementos definen el posicionamiento que tendrá la empresa con respecto a la competencia y como se diferencia de esta.</p> <p>Slogan</p> <p>SERVIAPP</p> <p>Limpio y amigable.</p>	<p>VENTAJA COMPETITIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> >Seguro todo riesgo. >Perfil de nuestros colaboradores. >Incentivos. 	<p>SEGMENTO DE MERCADO</p> <ul style="list-style-type: none"> >Clientes estratos medios y altos. >Personas que no cuentan con tiempo suficiente para realizar sus tareas del hogar.
	<p>MÉTRICAS CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> >Inducción. >Crecimiento. >Reconocimiento de la marca. >Retención. 		<p>CANALES</p> <p>Aplicaciones móviles.</p>	
<p>ESTRUCTURA DE COSTES</p> <ul style="list-style-type: none"> >Inversión inicial fija. >Capital de operaciones. >Pago de personal. 			<p>FUENTES DE INGRESO</p> <ul style="list-style-type: none"> >Los emprendedores. >Ventas (La utilidad) 	

VALIDACION DE IDEA DE NEGOCIO

OBJETIVO DE INVESTIGACION

Por medio de la encuesta se podrá conocer; el nivel de aceptación que tendrá la empresa de limpieza, así como el valor que estarían dispuestos a pagar los posibles consumidores por la prestación de este tipo de servicio, la frecuencia, la preferencia de pago, entre otras. Las mismas que más adelante servirán para realizar un correcto estudio del proyecto.

INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

Una investigación cuantitativa es aquella que permite recabar y analizar datos numéricos en relación a unas determinadas variables, que han sido previamente establecidas. Este tipo de investigaciones de mercados estudia la relación entre todos los datos cuantificados, para conseguir una interpretación precisa de los resultados correspondientes. (e-nquest, 2020)

ENCUESTA

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos.

La encuesta se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, e identificar e interpretar, de la manera más metódica posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido. (QUESTIONPRO, 2020)

ENCUESTA PILOTO

La encuesta piloto permite obtener el valor de los porcentajes del valor de éxito (p) y del fracaso (q) para aplicarlas en la fórmula del tamaño de muestra.

La encuesta piloto se empleó a 10 hogares del Sector Iñaquito en el Norte de la Ciudad de Quito.

Pregunta Filtro:

¿Contrataría usted los servicios de una empresa de limpieza?

Después de aplicar la encuesta con la pregunta filtro, se obtuvo los siguientes resultados:

Si ____

No ____

RESULTADO DE LA PRUEBA PILOTO

TOTAL	SI	NO
10	8	2
100 %	80 %	20 %

Se puede determinar que el porcentaje a utilizar para el cálculo del tamaño de la muestra es de 80% para la probabilidad de éxito o aprobación (p) y el 20% para la probabilidad de fracaso (q).

$$n = \frac{z^2 * N(p * q)}{(p * q)(z^2) + (N - 1)e^2}$$

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se consideran los siguientes valores:

SIMBOLO	DEFINICION	DATOS
N	Tamaño de La poblacion	500
z	% confianza	1,5=95%
p	Probabilidad de éxito	80%
q	Probabilidad de fracaso	20%
e	Margen de error	10%

APLICACIÓN DE LA FORMULA

$$n = \frac{z^2 * N(p * q)}{(p * q)(z^2) + (N - 1)e^2}$$

n=	1,5 ² *500*(0,8*0,2)		
	(0,8*0,2)*(1,5 ²)+(500-1)*0,1 ²		
n=	180		
	5,35		
n=	33,6448598		

34 ENCUESTAS

Con la aplicación de la fórmula se ha determinado que la muestra representativa de la población será aplicada a 34 hogares que se encuentren ubicados en el sector de Bogotá y que pertenezcan a los estratos socioeconómicos alto y medio alto.

PROYECTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN HOGARES EN BOGOTA

La presente encuesta tiene la finalidad de conocer en nivel de aceptación que tendrá la empresa de servicios de limpieza a hogares.

Formulario sin título

La presente encuesta tiene la finalidad de conocer en nivel de aceptación que tendrá la empresa de servicios de limpieza a hogares.

- Hombre
- Mujer

¿Aproximadamente cuál es su nivel de ingresos mensual familiar?

- Menos de 600.000 pesos
- 601.000 a 800.000. Pesos
- 801.000 a 1.500.000 Pesos
- 1.500.001 a 2.000.000 Pesos
- 2.000.001 Pesos en adelante

¿Con qué frecuencia realiza la limpieza y mantenimiento de su hogar?

- Diariamente
- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente
- No lo hace

¿Cree usted que es beneficioso la creación de una empresa dedicada a la limpieza y mantenimiento de hogares, que brinde seguridad y confianza en su domicilio?

- Si
- No

¿Con qué frecuencia le gustaría que la empresa de limpieza realice las actividades en su hogar?

- Diariamente
- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente

¿En qué horario preferiría que se realice el mantenimiento y limpieza de su hogar?

- 7:00 am – 10:00 am
- 10:00 am – 13:00 pm
- 13:00 pm – 16:00 pm
- 16:00 pm – 19:00 pm

¿Qué día o días preferiría usted para que se realice la limpieza y mantenimiento de su hogar?

- Lunes
- Martes
- Miércoles
- Jueves
- Viernes
- Sábado
- Domingo

¿De las actividades de limpieza que se detallan a continuación en cuál de estas estaría más interesado(a)?

- Limpieza de dormitorios
- Lavado y aspirado de alfombras
- Limpieza y desinfección de baños
- Lavado de ventanas
- Limpieza total de cocinas
- Lavado de cortinas
- Abrillantamiento de pisos
- Otro: _____

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de limpieza y mantenimiento de su hogar?

- 10.000 a 20.000 Pesos
- 20.000 a 30.000 Pesos
- 40.000 a 50.000 Pesos
- 60.000 a 70.000 Pesos
- 80.000 a 90.000 Pesos
- 90.000 a 100.000 Pesos

¿Qué exigiría usted a una empresa de limpieza para poderla contratar?

- Seguridad
- Calidad
- Confianza
- Servicio garantizado
- Otro: _____

Su preferencia de pago para el servicio de limpieza y mantenimiento es:

- Efectivo
- Cheque
- Tarjeta de Crédito (Plazos)

¿Conoce usted una empresa que brinde este tipo de servicio?

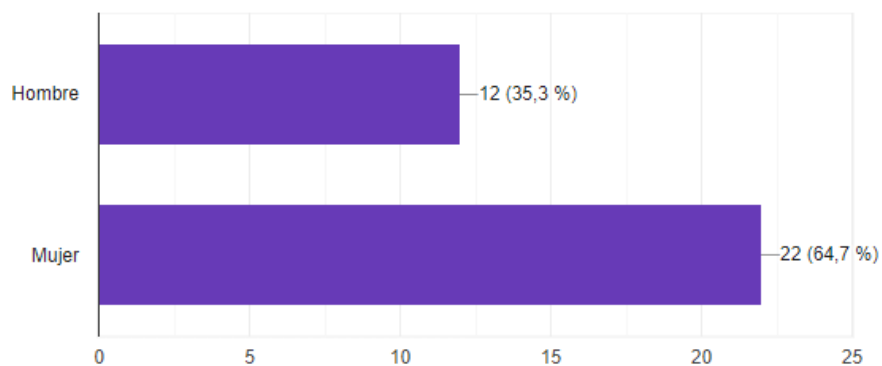
- Si
- No

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

La presente encuesta tiene la finalidad de conocer en nivel de aceptación que tendrá la empresa de servicios de limpieza a hogares.



34 respuestas



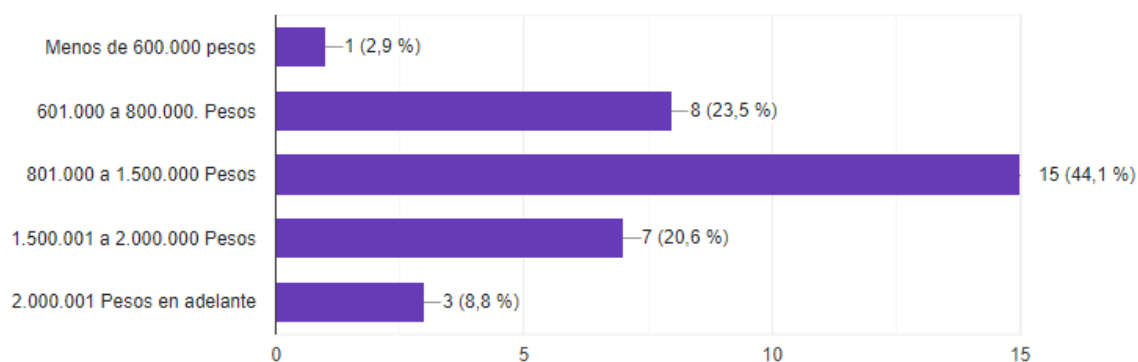
Interpretación:

Mediante la investigación de campo realizada, se puede concluir que la participación de hombres en la encuesta es del 35.3%; mientras que la participación de mujeres es del 64.7%, determinando la aportación más relevante de la información dentro del segmento establecido en el tamaño de la población muestral.

¿Aproximadamente cuál es su nivel de ingresos mensual familiar?



34 respuestas



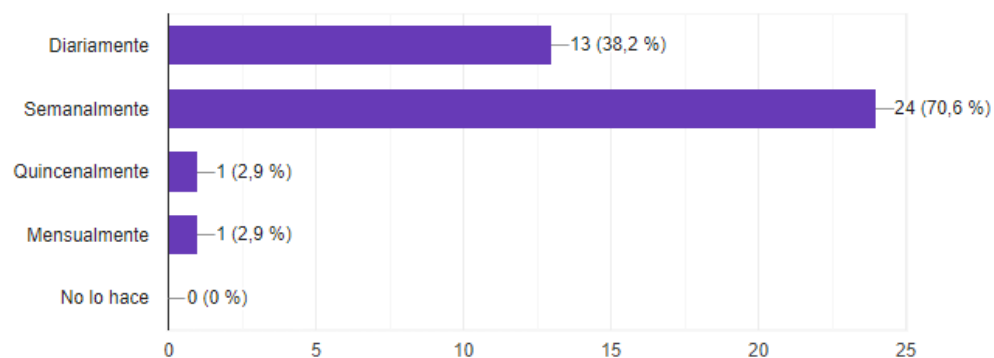
Interpretación:

Se puede determinar que el nivel de ingresos de las personas que residen en el sector De Bogotá con mayor representatividad está entre: \$ 801.000 a \$1.500.000 con el 44.1%; mientras que el 23.5%, comprende los ingresos entre \$601.000 a \$800.000; seguido con mayor representatividad los ingresos entre \$1.500.001 a \$ 2.000.000 20.6%; mientras que el 8.8% corresponden a los ingresos entre \$2.000.000 en adelante; y, finalmente, con el 2.9%, que representan los ingresos menores a \$600.000.

En conclusión, debido a que los ingresos que se percibe en este sector son altos, les permite a las familias acceder al servicio de limpieza, convirtiéndose en una oportunidad viable para el proyecto.

¿Con qué frecuencia realiza la limpieza y mantenimiento de su hogar?

34 respuestas



Interpretación:

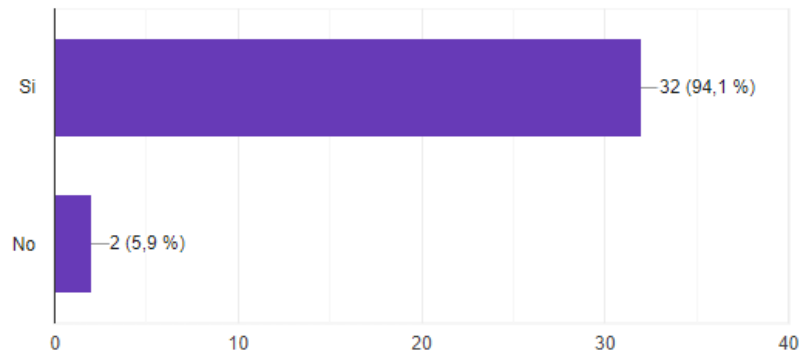
Se puede concluir que la mayoría de las personas encuestadas realizan la limpieza del hogar diariamente cuya representación es del 38.2%; seguido de las personas que realizan la limpieza semanalmente con el 70.6%; mientras que el 2.9% de las personas limpian sus hogares

quincenalmente; y en menor representación las personas que realizan el mantenimiento de su hogar Mensualmente con el 2.9%.

¿Cree usted que es beneficioso la creación de una empresa dedicada a la limpieza y mantenimiento de hogares, que brinde seguridad y confianza en su domicilio?



34 respuestas

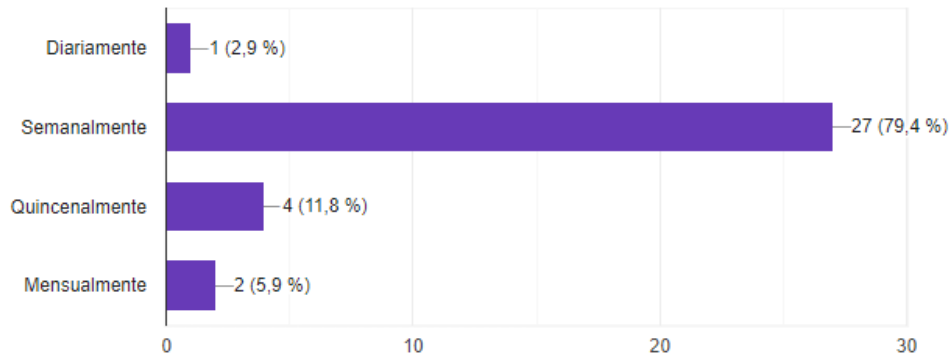


Interpretación:

De acuerdo al grafico se puede determinar que la mayoría de personas encuestadas están de acuerdo con la prestación de un servicio de limpieza con una representación del 94.1%; mientras del total de los encuestados, apenas el 5.9% están en desacuerdo. Lo que se convierte en una oportunidad para la empresa que se está proponiendo, debido al alto nivel de aceptación.

¿Con qué frecuencia le gustaría que la empresa de limpieza realice las actividades en su hogar?

34 respuestas

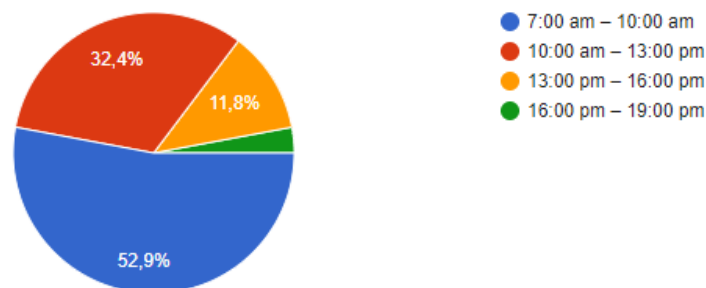


Interpretación:

De acuerdo al análisis establecido se puede determinar que para la empresa de limpieza de hogares la frecuencia de uso del servicio sería semanalmente con el 79.4%; seguido de la limpieza quincenal con el 11.8 %; y mensualmente con el 5.9%; siendo estos los más representativos. Por otra parte las personas que contratarían los servicios Diariamente apenas es del 2.9%; Estos datos se han establecido mediante la frecuencia de uso del servicio por las personas encuestadas.

¿En qué horario preferiría que se realice el mantenimiento y limpieza de su hogar?

34 respuestas



Con esta pregunta se puede conocer los horarios de preferencia de las personas para que ingresen a sus hogares a realizar el servicio. La información se describe a continuación:

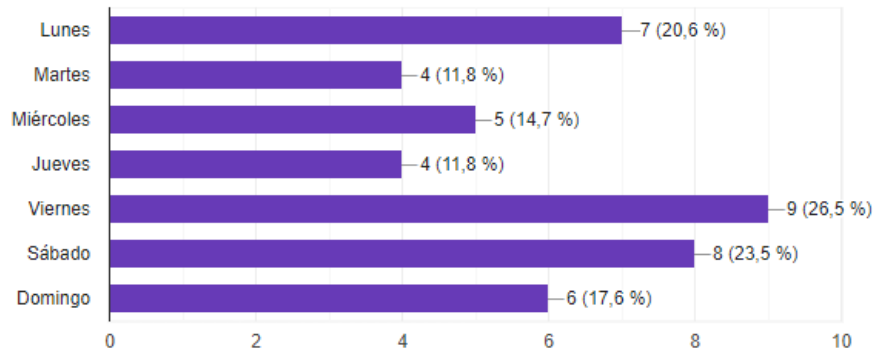
Interpretación:

Mediante el gráfico los horarios más frecuentes para la prestación del servicio de limpieza por parte de la empresa está con mayor representatividad los horarios matutinos siendo así: el 52.9% de las personas encuestadas prefieren los servicios de 7:00 am a 10:00 am; seguido del horario de 10:00 am a 13:00 pm con el 32.4; y en menor participación el horario vespertino de 13:00 pm a 16:00 pm y de 16:00 pm a 19:00 pm respectivamente con el 11.8% y 1%, de acuerdo a la preferencia de las personas encuestadas.

¿Qué día o días preferiría usted para que se realice la limpieza y mantenimiento de su hogar?



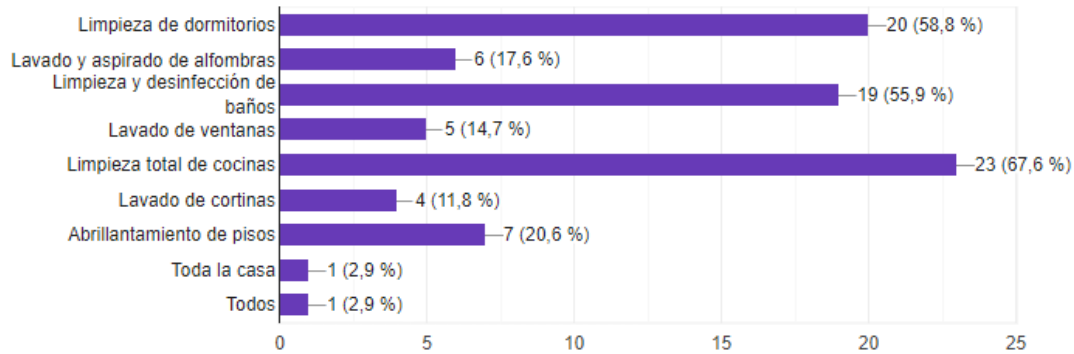
34 respuestas



Por medio de esta pregunta se podrá conocer que día o días las personas preferirían contratar este servicio. Días en los que las personas se sentirían más cómodos y seguros de adquirir este servicio. Cabe recalcar que el proceso con el que se llevó a cabo la tabulación para esta pregunta se fundamentó en que muchas de las personas escogieron más de una opción, razón por la cual se procedió a agrupar los datos para mejor comprensión e interpretación de los mismos. Mediante la información recopilada se determina el/los día(s) de preferencia del uso del servicio que las personas encuestadas prefieren los cuales se detallan a continuación: en su análisis los días sábado con el 23.5% para contratar los servicios de limpieza; el 85% de las personas prefieren en los días hábiles que comprenden de lunes a viernes, sobre todo los días Viernes.

¿De las actividades de limpieza que se detallan a continuación en cuál de estas estaría más interesado(a)?

34 respuestas



Interpretación:

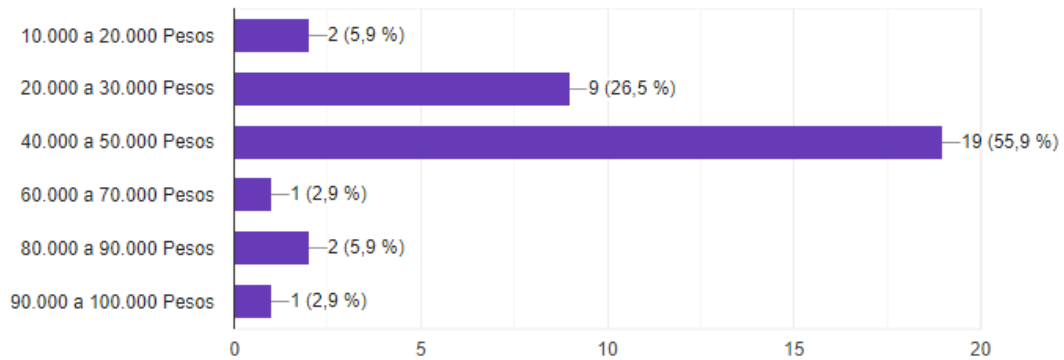
Según el gráfico se puede observar que gran parte de los encuestados necesitarían que: se les realice el servicio de limpieza total de cocina con el 67.6%; Seguido de la limpieza de dormitorios con un porcentaje muy alto también que es de 58.8%.

La información recopilada en esta pregunta es de útil importancia, pues nos muestra los servicios en los cuales se deberá poner más énfasis de promoción y comercialización, considerando la poca diferencia entre los servicios, se puede concluir que la empresa de limpieza debe ofrecer un servicio variado.

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de limpieza y mantenimiento de su hogar?



34 respuestas

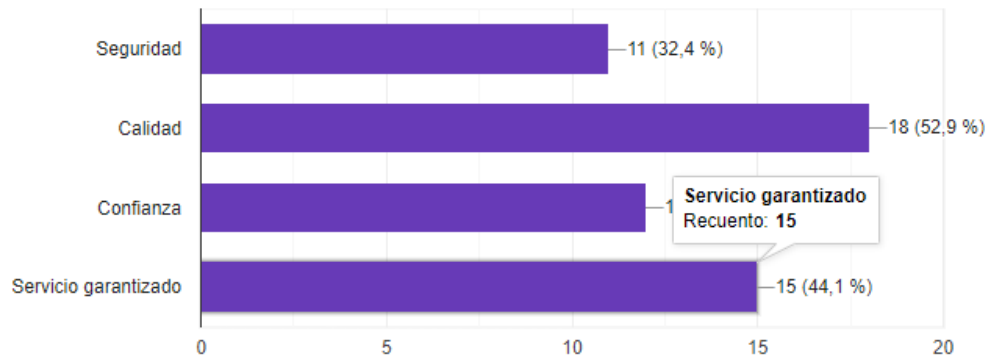


Interpretación:

Con respecto al gráfico, el valor económico que estarían dispuestos a pagar las personas por los diferentes servicios de limpieza, se encuentra determinadas de la siguiente manera: con el 55.9% pagarían entre \$40000a \$50000; el 26.5% de las personas destinarían entre \$20000 a \$30000 dólares para la contratación del servicio de limpieza; con menor incidencia las personas estarían dispuestas a pagar por el este tipo de servicio, entre \$90000 a\$100000 correspondientes al 2.9. Con esto se concluye que los valores que las personas estarían dispuestas a pagar oscilan entre los; 30.000 a\$50.000 pesos; estos precios son cómodos ya que nos dirigimos a personas, de estrato social medio alto y alto.

¿Qué exigiría usted a una empresa de limpieza para poderla contratar?

34 respuestas



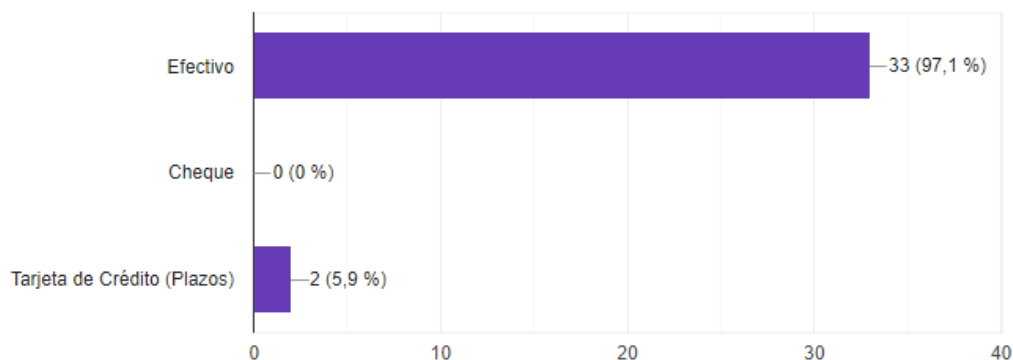
Interpretación:

De acuerdo a la información recopilada en esta pregunta podemos concluir que: el 52.9% de los encuestados desearía contratar el servicio de una empresa de limpieza a hogares, basándose en la calidad que la misma; el 44.1% se orienta en el servicio garantizado; un 35.3% en la confianza; y finalmente un 32.4% se sitúa hacia la seguridad que obtendrían de la empresa. Gracias a la información obtenida mediante esta pregunta, más adelante se podrá establecer estrategias adecuadas para brindar un servicio adecuado y de preferencia para las personas de este sector.

Su preferencia de pago para el servicio de limpieza y mantenimiento es:



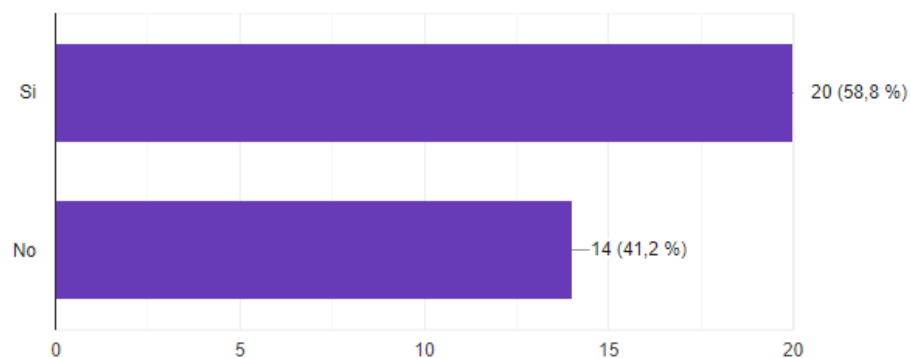
34 respuestas



Interpretación: Los resultados de la Pregunta, indican que un 97.1% de los encuestados prefiere pagar el servicio ofrecido con dinero efectivo; un 5.9% desea hacerlo con tarjeta de crédito; la emisión de un cheque para pagar el servicio no es una alternativa muy llamativa para los encuestados, ya que 0% de las personas prefieren pagar con cheque. En conclusión, podemos establecer, que debido a que las personas prefieren cancelar el servicio ofertado en efectivo, genera un alto índice de liquidez para la empresa, lo que permitirá obtener capital para trabajar.

¿Conoce usted una empresa que brinde este tipo de servicio?

34 respuestas



Interpretación:

El gráfico indica que del total de personas encuestadas el 41.2%, no conocen una empresa que ofrezca un servicio de limpieza a hogares de iguales características al ofertado; en contraposición, solo el 58.8% de la muestra conoce de alguna empresa con un servicio similar al ofrecido en la encuesta.

CONCLUSIONES

El presente “Proyecto para la prestación de servicios de limpieza a hogares de Bogotá” concluye dando respuesta al objetivo general y a los objetivos específicos planteados en el proyecto.

Demostrando la viabilidad de los diferentes capítulos presentados, para establecer esta nueva propuesta de servicio. A continuación, se enuncian los principales argumentos:

En el estudio del diagnóstico situacional se da a conocer el rol que ha tenido la mujer en la sociedad y su incursión en el ámbito laboral en los últimos tiempos, generando una oportunidad para el presente proyecto dado que en la mayoría de las familias la mujer es parte del mercado laboral y en consecuencia ha ocasionado el descuido del hogar principalmente en el aseo y limpieza del mismo.

Se determinó que existe un mercado potencial muy importante en el sector donde se pretende implementar el proyecto, ya que este se enfoca a los hogares de clase social media-alta y alta; el cual se refleja en los resultados obtenidos de la demanda insatisfecha, la misma que para el periodo 2020 fluctúa entre los 400 hogares que requieren el servicio.

Se concluye que la forma jurídica más apropiada para llevar a la práctica el proyecto de servicio es como una sociedad civil comercial conformada por una aplicación móvil, pues básicamente es más fácil de manejarla y las exigencias contables y de constitución son menores.

El proyecto es financieramente viable debido a que presenta un escenario positivo para la inversión, puesto que se obtuvo un margen superior a lo esperado lo que indica que el proyecto es rentable.

La rentabilidad del proyecto está en función de la demanda lo que permitirá que el mercado al cual se enfoca sustente el proyecto.

Con el análisis de sensibilidad realizado se garantiza la rentabilidad del proyecto y por ende la inversión que se realizará en el mismo, a pesar de que exista disminución de ingresos o incremento en los gastos.

Un punto importante para la implementación del proyecto es la selección adecuada del personal para que no exista hurto en los domicilios donde se presten los servicios, ya que eso afectaría a la imagen de la empresa convirtiéndose en una limitante actual para el proyecto.

REFERENCIAS

- ABALIT. (1 de 05 de 2020). *IMPACTO SOCIAL EN LAS APP*. Obtenido de <https://www.abalit.org/blog/post/impacto-social-apps/es>
- apphogaru. (2019). Obtenido de <http://blog.hogaru.com/impacto-del-trabajo-domestico-informal-en-la-economia-colombiana/>
- Auxl. (2020). *aux*. Obtenido de <https://auxlimpieza.com/>
- casalimpia. (2020). Obtenido de <https://www.casalimpia.co/app>
- colombia, G. d. (2018). *TLC*. Obtenido de <http://www.tlc.gov.co/acuerdos/abc-de-los-acuerdos>
- CUN. (01 de 09 de 2020). *CUN-ESTRATEGIAS DE INNOVACION*. Obtenido de <https://virtual.cun.edu.co/digital/course/view.php?id=8405>
- directa, F. (2010). Obtenido de <https://www.franquiciadirecta.com/informacion/articulosdesectoresesespecificos/sectordelosserviciosdelimpieza/213/1011/>
- Empredpyme. (s.f.). *2018*. Obtenido de <https://www.empredpyme.net/estrategias-de-comercializacion.html>
- EMPRESAS, W. (2020). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-el-valor-compartido/#:~:text=El%20valor%20compartido%20es%20una,se%20cruzan%20con%20sus%20negocios.>
- e-nquest. (2020). *e-nquest*. Obtenido de <https://www.e-nquest.com/investigacion-cuantitativa-que-es-y-caracteristicas/>
- ENTICCONFIO. (2020). Obtenido de <https://www.enticconfio.gov.co/internet-de-las-cosas-riesgosas->
- EXACON. (01 de 01 de 2020). *EXACON*. Obtenido de <https://exacon.cl/blog/5-aplicaciones-que-ayudan-en-los-servicios-para-el-hogar/>
- Leaap.com. (2016). Obtenido de <https://leaap.wordpress.com/2012/04/30/historia-de-las-aplicaciones-moviles/>
- legiscomex. (s.f.). *2020*. Obtenido de <https://www.legiscomex.com/Documentos/informe-sectorial-sector-jabones-colombia-2016-rci306>
- NORMATIVO, G. (s.f.). *2013*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56035>
- PORTAFOLIO. (28 de 08 de 2020). *Portafolio.co*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/noticias-hoy-desempleo-en-colombia-mayo-de-2020-coronavirus-542213>
- QUESTIONPRO. (2020). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Rankia. (2019). Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/dian/3494142-iva-colombia-tipos-tarifas-calculo-periodos-gravables>

republica, L. (s.f.). 2020. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/casalimpia-lanzo-su-servicio-de-limpieza-por-dias-en-casa-con-protocolos-de-bioseguridad-3029488>

SEMANA, R. (01 de 03 de 2020). *SEMANA SOSTENIBLE*. Obtenido de <https://sostenibilidad.semana.com/medio-ambiente/articulo/el-78-de-los-hogares-colombianos-no-recicla/44231#:~:text=En%20Colombia%20se%20generan%20cerca,de%20Ambiente%20y%20Desarrollo%20Sostenible.>

webyempresas. (2015). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-el-valor-compartido/#:~:text=El%20valor%20compartido%20es%20una,se%20cruzan%20con%20sus%20negocios.>