

SERVICIOS DOMÉSTICOS POR DÍAS

Horacio Ovalle Rodríguez

Camilo Andrés Niño Osorio

Estefany Maldonado Rincón

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL CUN
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OPCIÓN DE GRADO I

INTRODUCCIÓN

Prestar el servicio doméstico en Colombia por días es una labor que en las personas de escasos recursos se volvió muy común debido al bajo perfil que exigen en los lugares que se requieren personal de aseo y cafetería bien sea de manera permanente, por horas o días en su mayoría por hogares que requieran que realizará el aseo general en sus casas a bajo costo y únicamente algunos días de la semana.

Debido a la alta demanda de este tipo de servicio por días en los hogares, la cantidad de personas que trabajaba de manera informal prestando este servicio se incrementó y comenzaron a surgir dudas respecto a las obligaciones laborales que se presentarán durante la “vinculación laboral” de las personas que se desempeñaban prestando este servicio y a su vez se comenzaron a incrementar las demandas ante el Ministerio de Protección Social respecto a la protección que podría tener la ley Colombiana ante el fenómeno de la empleabilidad informal y los derechos que se deberían adquirir al trabajar prestando este servicio doméstico teniendo en cuenta que trabajaran los 30 días o no en algún lugar.

La ley 1525 del 21 de diciembre de 2012 amplió la protección laboral a las empleadas del servicio doméstico, es decir que las personas que prestan estos servicios comienzan a tener la misma cobertura que un trabajador como lo determina el Código Sustantivo del trabajo y los mismos beneficios al que éste se hace acreedor por el simple hecho de prestar estos servicios (Prestaciones Sociales, Seguridad Social).

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se crea a partir de la salida en vigencia de la norma que controla las contrataciones de personal de servicio doméstico por días ya que se convirtió en un “dolor de cabeza” para quienes hacían uso de este servicio, creando una carga laboral más compleja que no querían manejar y que requerían que se les prestará el mismo servicio pero con la tranquilidad de estar cumpliendo con las normas establecidas con el gobierno nacional respecto a los contratos laborales e implicaciones para el tipo de trabajadores de servicio doméstico por días.

Teniendo en cuenta las necesidades de las posibles trabajadoras que ingresaran a hacer parte de la compañía, quienes en su mayoría son cabezas de hogar, durante el desarrollo de nuestro proyecto queremos llegar a ellas con el propósito de brindarles una mejor opción laboral en la que puedan tener una estabilidad respecto a su seguridad social y prestaciones sociales para hacer parte de la transformación laboral en Colombia respecto a mejorar la calidad de vida de las personas.

Ofrecer la prestación de un servicio, significa para los socios de este proyecto una inversión más baja que la que se requeriría al momento de desarrollar la idea de un producto para la venta ya que en este último caso, el presupuesto para el capital inicial deberá estar pensado en todo lo que implica producción.

2.1 Interesados en nuestro producto (Stake Holders)

Nuestros públicos objetivos son todos los hogares que requieran servicios generales y de mantenimiento por días, sin embargo, también estamos direccionados hacia las empresas

que solicitan este servicio de manera temporal y que actualmente manejan este servicio por personas recomendadas y no respaldadas por una entidad ofreciendo un valor agregado con servicio óptimo, profesional y generando fidelización de clientes por medio de calidad y confianza. Adicionalmente se beneficiará tanto el cliente como nuestros trabajadores ya que todo el tema de contratación y seguridad social se manejará directamente por medio de la empresa, generando estabilidad para los trabajadores.

2.2 Identificación de necesidades

Inicialmente queremos atacar la necesidad de la prestación del servicio doméstico por días de nuestros clientes sin que esto les cree una carga adicional respecto a prestaciones sociales y seguridad social, esto integrado a cualquier clase de mantenimiento que puedan requerir en sus hogares. Adicional a esto identificamos que en algunas empresas a pesar de contar con personal fijo de mantenimiento y servicios generales requieren ocasionalmente personal que supla la necesidad de acuerdo a las eventualidades que se puedan presentar. Respecto a nuestros trabajadores ofrecemos estabilidad laboral respaldada por una entidad encargada de cubrir todas sus prestaciones sociales y seguridad social , generando compromiso tanto con la empresa como con nuestros clientes.

2.3 Identificación de beneficios y expectativas que genera nuestro servicio

Nuestros clientes tendrán la oportunidad de recibir un servicio doméstico o de mantenimiento eventual sin que esto incurra en gastos adicionales que pueda llegar a presentar un contrato laboral, obteniendo todo el respaldo de nuestra empresa en cuanto a garantías de servicio prestado y que en el momento de requerir algún cambio no programado se realice sin que se vean afectada sus labores.

Para nuestros trabajadores ofrecemos estabilidad con todo el manejo de contratación directo por nuestra empresa, nosotros velaremos porque su labor se preste con todas los elementos de seguridad industrial y contarán con capacitación oportuna para volverlo profesionales en su labor, generando un sentido de pertenencia con la compañía. Teniendo en cuenta esto contaremos con la fidelización de nuestros clientes por medio de nuestro servicio prestado, contando con personal integral para la realización de cada misión.

2.4. Identificación de soluciones actuales

Actualmente el servicio de aseo a nivel nacional presenta una gran transformación, técnica, empresarial y financiera, por lo cual se evidencia un crecimiento en la creación de empresas que suplen la demanda que se presenta en lo referente a la prestación de servicios de aseo, pero en el ámbito domiciliario.

Nuestra empresa ofrece:

- Limpieza de interiores y exteriores en apartamentos, casas de familia, bodegas de almacenamiento en todo lo concerniente a (baños, habitaciones, cocina, entre otros)
- Blanqueamiento y limpieza de alfombras y muebles rústicos.
- limpieza de vidrios y zonas de difícil acceso, (tuberías)
- limpieza de techos
- servicio de lavado de tanques de almacenamiento de aguas residuales
- servicio de lavado de tanques de almacenamiento de agua potable
- Limpieza de cortinas
- limpieza de colchones
- limpieza de paredes en mármol

- limpieza de superficies de madera
- Limpieza de muebles en cuero

El cálculo aproximado para dicho servicio de aseo domiciliario, varía de acuerdo a la cantidad de tiempo que se desea contratar y/o a ciertas características físicas del lugar en donde se efectuará dicho servicio, por ejemplo; la cantidad de baños que presenta el lugar, cantidad de habitaciones, medidas del apartamento o casa, frecuencia en la que se realiza un aseo, entre otras.

Por lo mismo el coste puede variar y entre lo precios por horas más comunes para el servicio de aseo domiciliario se encuentran:

- Servicio de aseo domiciliario por 4 horas \$49.900.
- servicio de aseo domiciliario por 8 horas \$69.900.

2.5. Análisis de inconformidades, frustraciones y limitaciones

Debido al aumento en oferta y demanda correspondiente a la prestación de servicios de aseo domiciliarios y el impacto que se puede generar el ofrecer un servicio con calidad, económicamente accesible, eficiente y efectivo, se evidencian ciertas características que afectan la imagen de las empresas que ofrecen estos servicios de aseo domiciliario, entre las más frecuentes inconformidades evidenciadas y reportadas por los usuarios se encuentran:

- Falta de profesionalismo por parte de los colaboradores de las empresas:
Para suplir esta necesidad ofrecemos a nuestros colaboradores capacitaciones mensuales con el fin de fortalecer sus conocimientos y actitudes; de esta manera buscamos mejorar su desempeño en las tareas que llevan a diario en los domicilios de

nuestros clientes, además se ofrecerán charlas motivacionales e incentivos(dinero, viajes, descansos, entre otros.) que puedan ameritar nuestro personal por su buen desempeño y calificación que nuestros clientes puedan efectuar sobre los mismos.

- Carencia técnica por parte de los colaboradores frente a las funciones que conllevan el aseo domiciliario.

*Para ello nuestro comité de capacitación ofrecerá retroalimentaciones y se desarrollara el manual de buenas prácticas dentro de nuestra empresa , este mismo será la herramienta primordial que instruirá a nuestros colaboradores sobre el **saber hacer y cómo actuar** en situaciones comunes y de carácter especial que se pueden generar al momento de desarrollar su actividad laboral.(ejemplo: Manejo de residuos tóxicos, manipulación de químicos, etc...).*

- Demoras en la asignación de personal para atender las problemáticas de aseo domiciliario.

Nuestro personal de asignación se encargará en brindar oportunamente su turno y asignará de manera eficiente el personal a laborar en el domicilio de nuestros cliente interesado, para ello nuestro centro de recepción telefónica y asignación de personal se fortalecerá física, tecnológicamente y fortalecerá su capital humano con el fin de satisfacer las expectativas de nuestro cliente.

- Poca variedad y utilización de insumos y/o herramientas prácticas para realizar un servicio de aseo domiciliario efectivo.

Nuestra empresa cuenta con distintos convenios empresariales que fomenta la innovación en lo relacionado a insumos y tecnología empleada para la limpieza del hogar, nos enorgullece contar como nuestro máximo distribuidor la empresa eterna s.a., además contamos con distintos planes de emergencia y contingencia para solucionar cualquier eventualidad que se nos pueda presentar al momento de efectuar nuestras labores de limpieza.

3.0 MERCADO

3.1 Diseño Encuesta de Estudio de Mercado:

SERVICIO DE ASEO DOMICILIARIO POR DIAS

Cordial Saludo, somos un grupo de estudiantes de la asignatura Opción de Grado I de la Corporación Unificada Nacional CUN, a continuación, encontrará 10 preguntas relacionadas con su opinión respecto al servicio doméstico domiciliario por días, tenga en cuenta que las respuestas serán con fines académicos netamente.

Género: F__ M__ Edad: Entre 18 y 25 __Entre 26 y 30__Entre 31 y 40__Más de 40 __

1. Para los servicios domésticos en su hogar usted utiliza el servicio de alguna persona que le colabore en estas tareas?

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones

2. ¿Si una entidad prestadora de servicios domésticos domiciliarios por días y un trabajador(a) que presta sus servicios sin algún respaldo le ofrecen este mismo servicio, con cuál de ellos se siente más confiado y garantizado?

- a) Trabajador independiente
- b) Entidad prestadora de servicios Domésticos

3. Que inconveniente común se le ha presentado o a escuchado que se presenta en la prestación de un servicio de aseo doméstico y mantenimiento?

- a) Incumplimiento de horario
- b) Inseguridad por parte de la persona prestadora del servicio
- c) Mala realización de sus labores
- d) Mala presentación personal del trabajador que desarrolla esta función

4. Con qué frecuencia tomaría usted un servicio de aseo doméstico domiciliario?

- a) Todos los días
- b) 2 a 3 días por semana
- c) 4 a 5 días por semana
- d) 1 día por mes

5. Le interesaría recibir un servicio garantizado por alguna entidad para la prestación de servicio doméstico domiciliario a diferencia de uno prestado por una persona recomendada?

a) Si

b) No

6. Para usted como sería más interesante recibir un servicio de servicios generales domiciliarios?

a) Por horas

b) Por días

7. Cuánto estaría dispuesto a pagar por un día de servicio doméstico de calidad?

a) \$25.000

b) \$50.000

c) \$70.000

d) \$100.000

8. Hablando en temas de servicio qué le llamaría más la atención de una empresa que se encargue a prestar servicios generales y de mantenimiento?

a) Que sean responsables con los horarios de cumplimiento de servicio

b) Que respondan por el servicio prestado

c) Que en caso de algún inconveniente se puede hacer el reclamo a una entidad

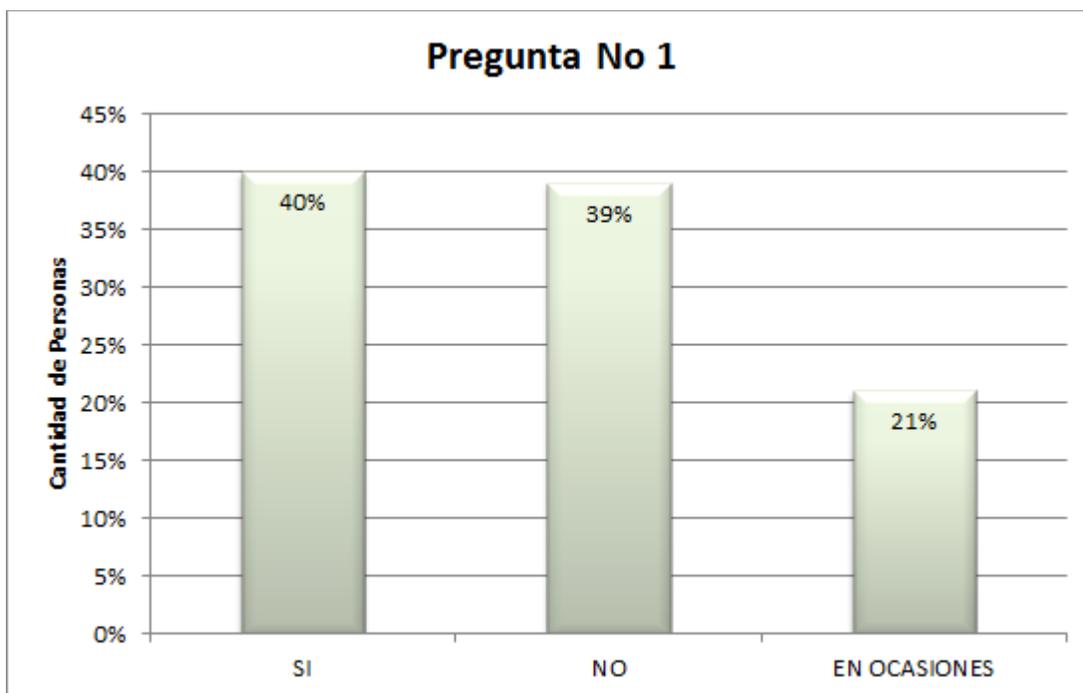
9. De 1 a 10 que tan interesado estaría en tomar esta clase de servicio

10. ¿Le interesaría tomar el servicio de una persona por horas sin incurrir en gastos de seguridad social y afiliaciones, sintiendo que de esta manera está cumpliendo con toda la reglamentación colombiana respectiva?

a) Si

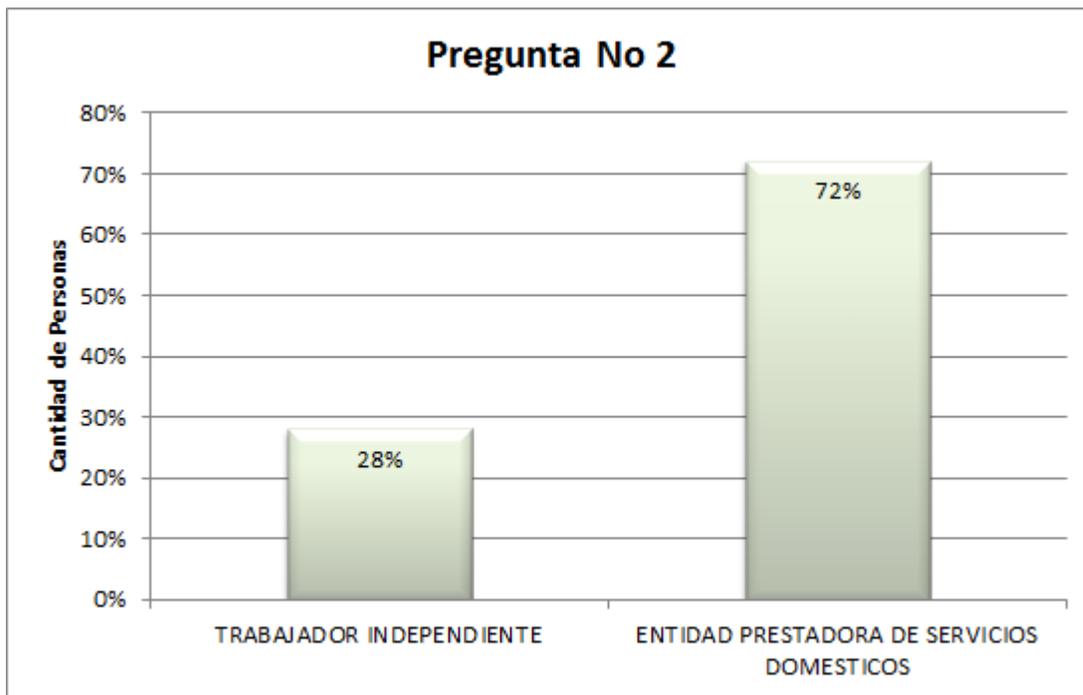
b) No

3.2 Análisis Resultados Encuestas

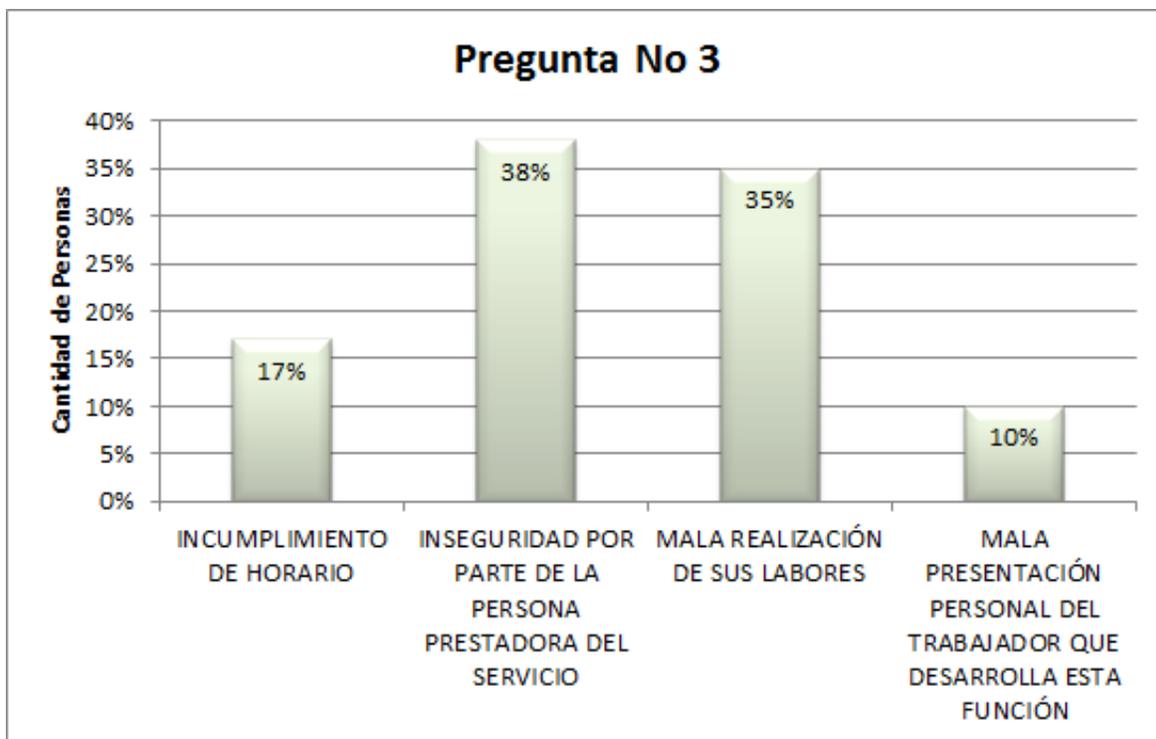


A la pregunta; Para los servicios domésticos en su hogar usted utiliza el servicio de alguna persona que le colabore en estas tareas, el 40% de los encuestados respondió que Sí,

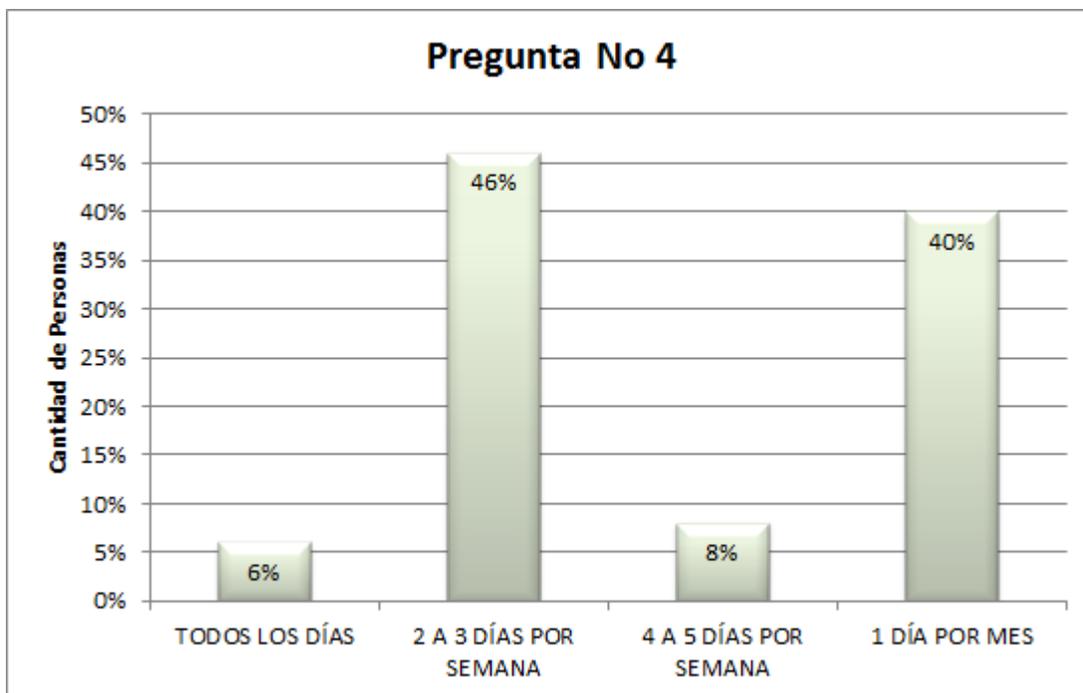
mientras que el 39% respondió que No, el 21% de los encuestados respondió que en ocasiones ha utilizado el servicio de alguna persona que le colabore con las tareas del hogar.



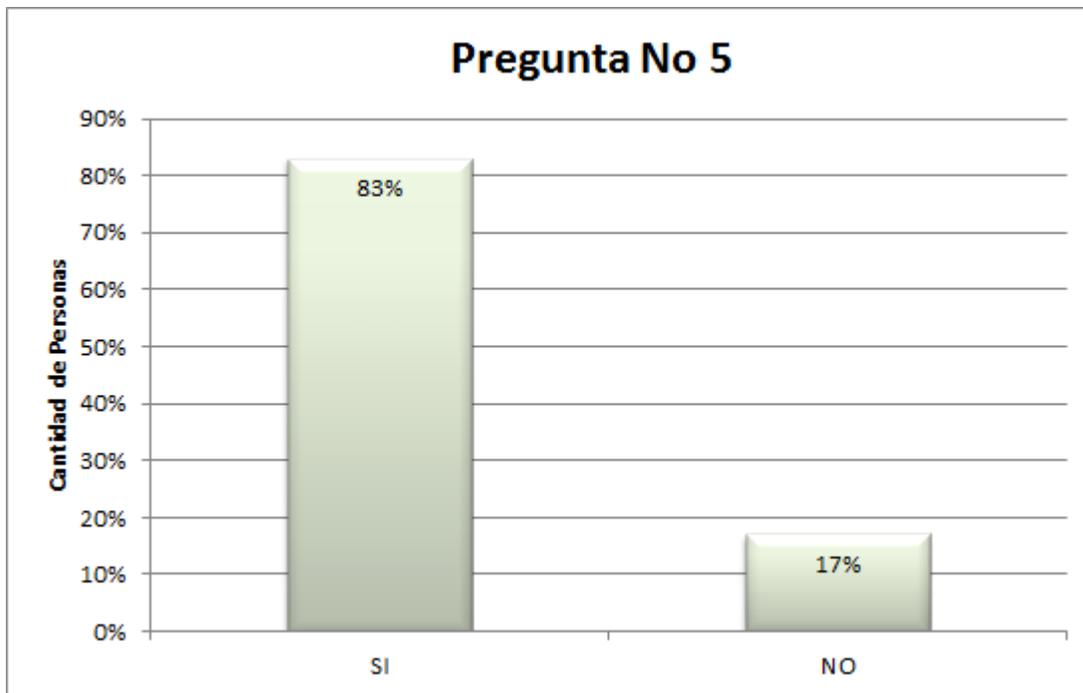
A la pregunta; si una entidad prestadora de servicios domésticos domiciliarios por días y un trabajador(a) que presta sus servicios sin algún respaldo le ofrecen este mismo servicio, con cuál de ellos se siente más confiado y garantizado el 28% de las personas encuestadas prefiere que sea un trabajador independiente el que le preste estos servicios, mientras el 72% de las personas prefieren la entidad prestadora de servicios.



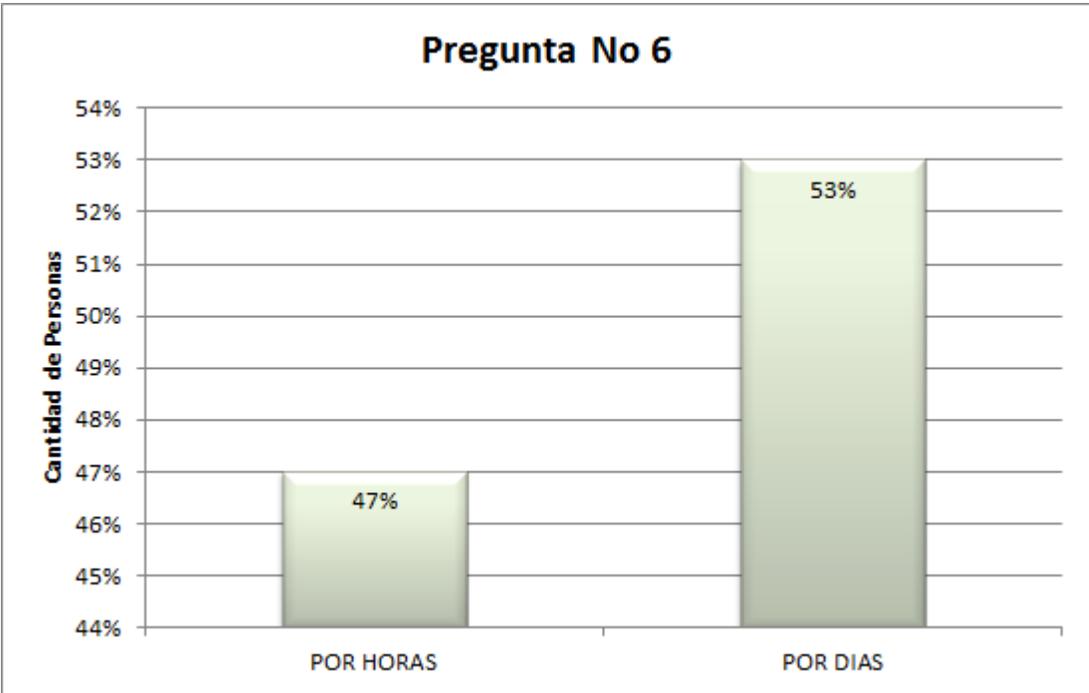
A la pregunta; qué inconveniente común se le ha presentado o a escuchado que se presenta en la prestación de un servicio de aseo doméstico y mantenimiento, el 38% de las personas encuestadas ha tenido el inconveniente con la inseguridad por parte de la persona que presta el servicio, el 35% ha tenido inconvenientes por la mala realización de sus labores, el 17% con el incumplimiento del horario mientras el 10% restante a tenido inconvenientes por la mala presentación personal de la persona que desarrolla esta función.



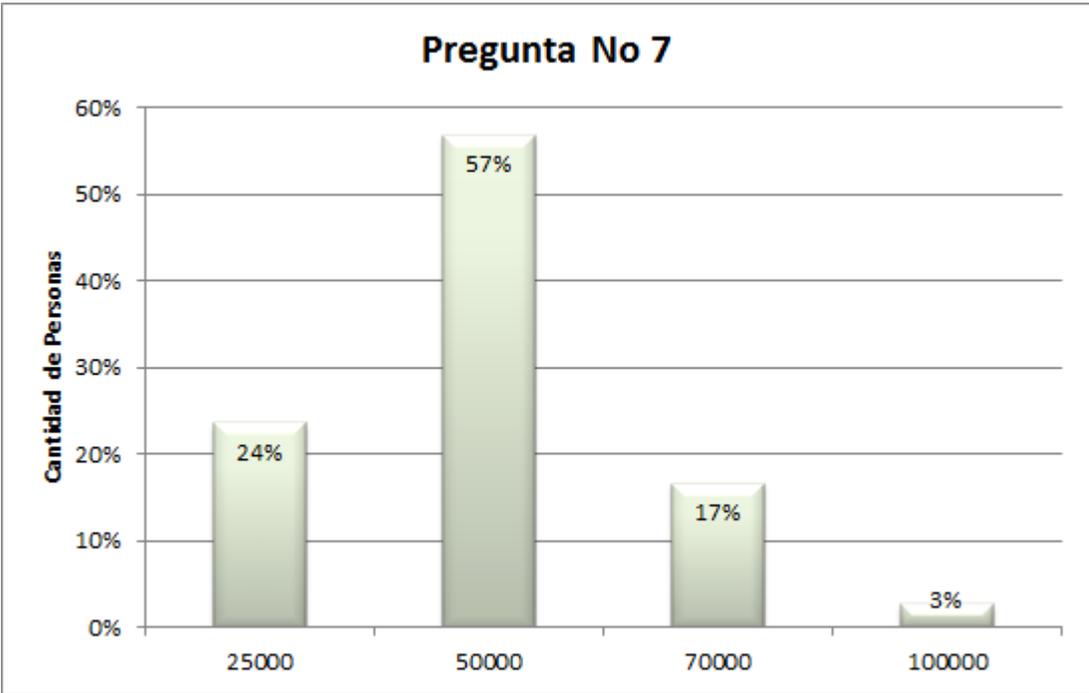
A la pregunta; con qué frecuencia tomaría usted un servicio de aseo doméstico domiciliario el 46% de los encuestados respondió que requiere este servicio de 2 a 3 días por semana, el 40% requiere este servicio una vez por mes, el 8% requeriría este servicio de 4 a 5 días por semana y el 6% requeriría todos los días del mes.



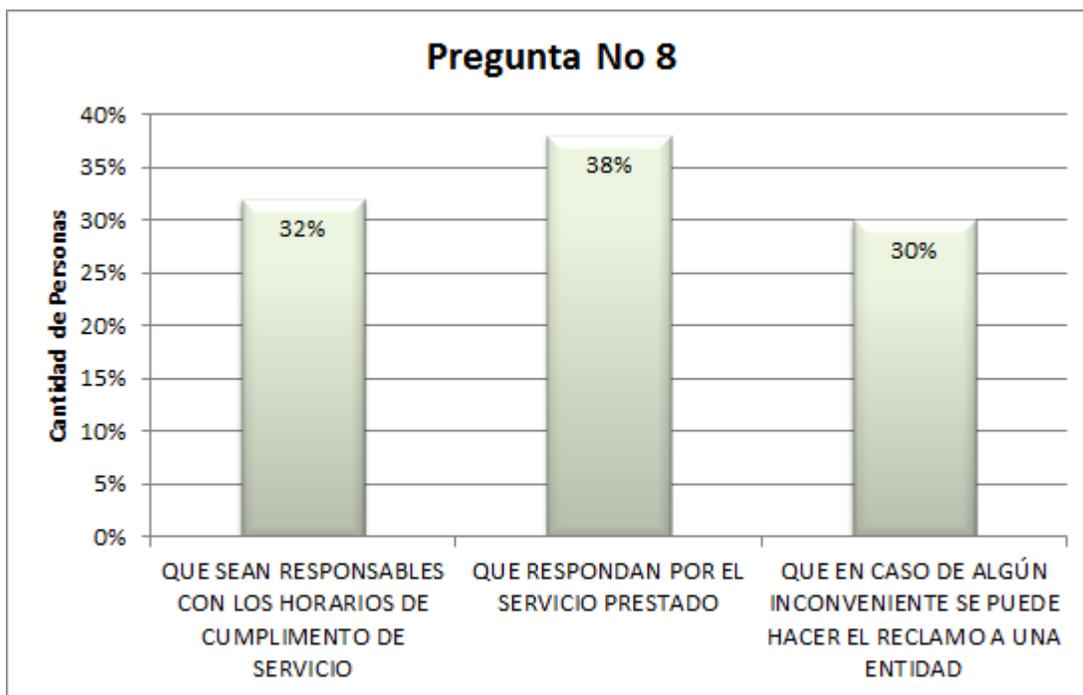
A la pregunta; le interesaría recibir un servicio garantizado por alguna entidad para la prestación de servicio doméstico domiciliario a diferencia de uno prestado por una persona recomendada, el 83% de los encuestados se encuentran interesados mientras el 17% no se encuentran interesados en este tipo de servicio.



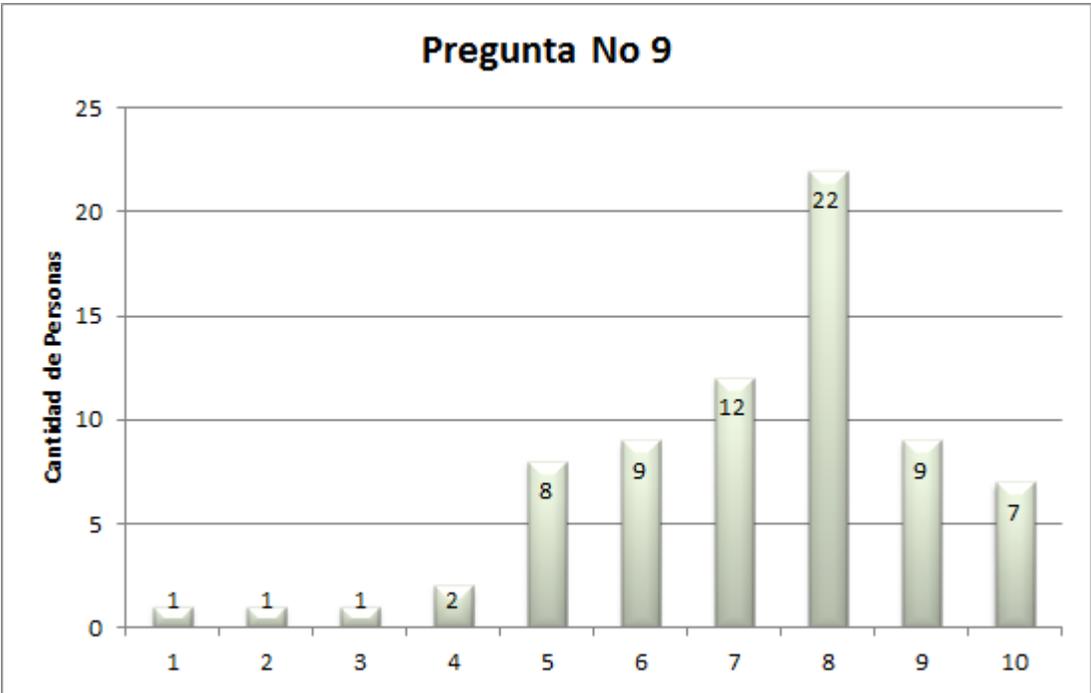
A la pregunta; para usted como sería más interesante recibir un servicio de servicios generales domiciliarios el 47% lo prefiere por horas mientras el 53% lo prefiere por días.



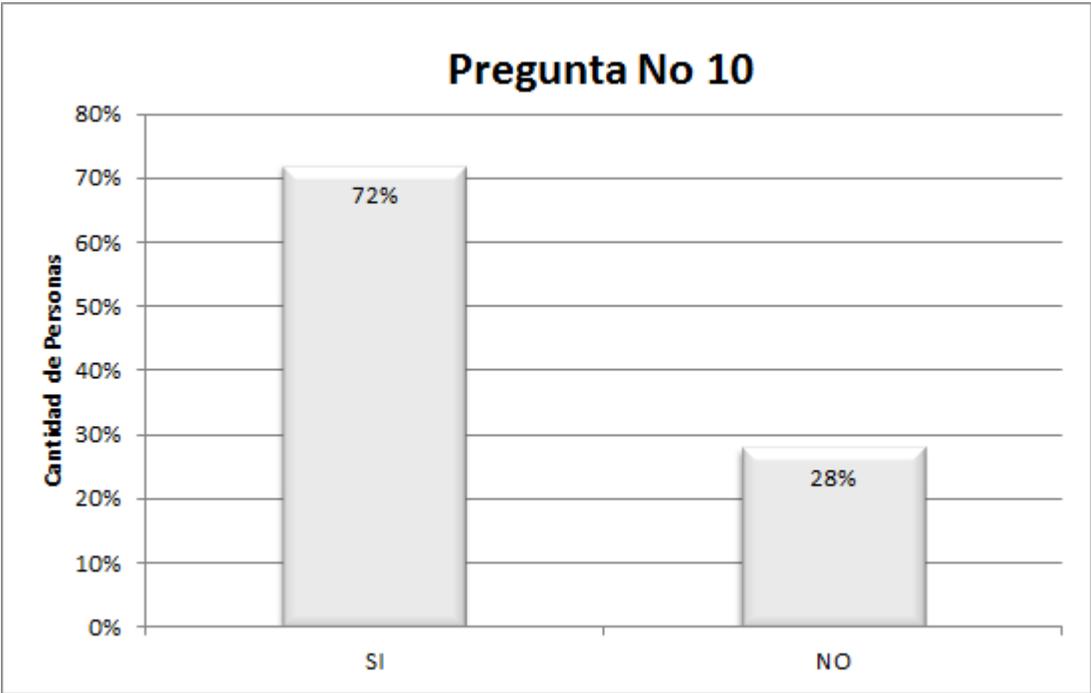
A la pregunta; cuánto estaría dispuesto a pagar por un día de servicio doméstico de calidad el 57% pagaría hasta \$50.000 por este servicio, el 24% pagaría \$25.000, el 17% pagaría \$70.000, mientras que solo el 3% pagaría \$100.000 por este tipo de servicio.



A la pregunta; hablando en temas de servicio que le llamaría más la atención de una empresa que se encargue a prestar servicios generales y de mantenimiento el 38% respondió que lo más importante es que le respondan por el servicio prestado, el 32% que sean responsables con los horarios del cumplimiento del servicio y el 30% respondió que en caso de algún inconveniente se pueda hacer reclamo frente a una entidad.



A la pregunta; de 1 a 10 que tan interesado estaría en tomar esta clase de servicio, 22 de las 72 personas encuestadas respondió que estaría interesado en un promedio de 8, 9 personas un promedio de 9 y de 6, 12 personas un promedio de 7.



A la pregunta; le interesaría tomar el servicio de una persona por horas sin incurrir en gastos de seguridad social y afiliaciones, sintiendo que de esta manera está cumpliendo con toda la reglamentación colombiana respectiva el 72% de los encuestados se encuentra interesado en este tipo de servicio mientras que el 28% no se encuentra interesado en este tipo de servicio.

3.2.1 Validación de identificación de necesidades

Después de efectuadas las encuestas identificamos la necesidad de la prestación de nuestro servicio ya que esto no les crea una carga adicional respecto a prestaciones sociales y seguridad social.

Respecto a nuestros trabajadores identificamos que a nuestros clientes les interesa la estabilidad laboral que ofrecemos para quienes prestan el servicio en sus hogares respaldada por una entidad encargada de cubrir todas sus prestaciones sociales y seguridad social.

3.2.2 Validación de beneficios y expectativas que genera nuestro servicio

Pudimos identificar que nuestros futuros clientes quieren tener la oportunidad de recibir un servicio doméstico o de mantenimiento eventual sin que esto incurra en gastos adicionales que pueda llegar a presentar un contrato laboral, obteniendo todo el respaldo de una empresa en cuanto a garantías de servicio prestado.

En cuanto a expectativas de la prestación de nuestro servicio los clientes se sienten más cómodos al recibir este tipo de servicio respaldado por una empresa confiable que permita que los trabajadores tengan estabilidad respecto a la contratación directa por nuestra empresa.

3.2.3 Validación de inconformidades, frustraciones y limitaciones

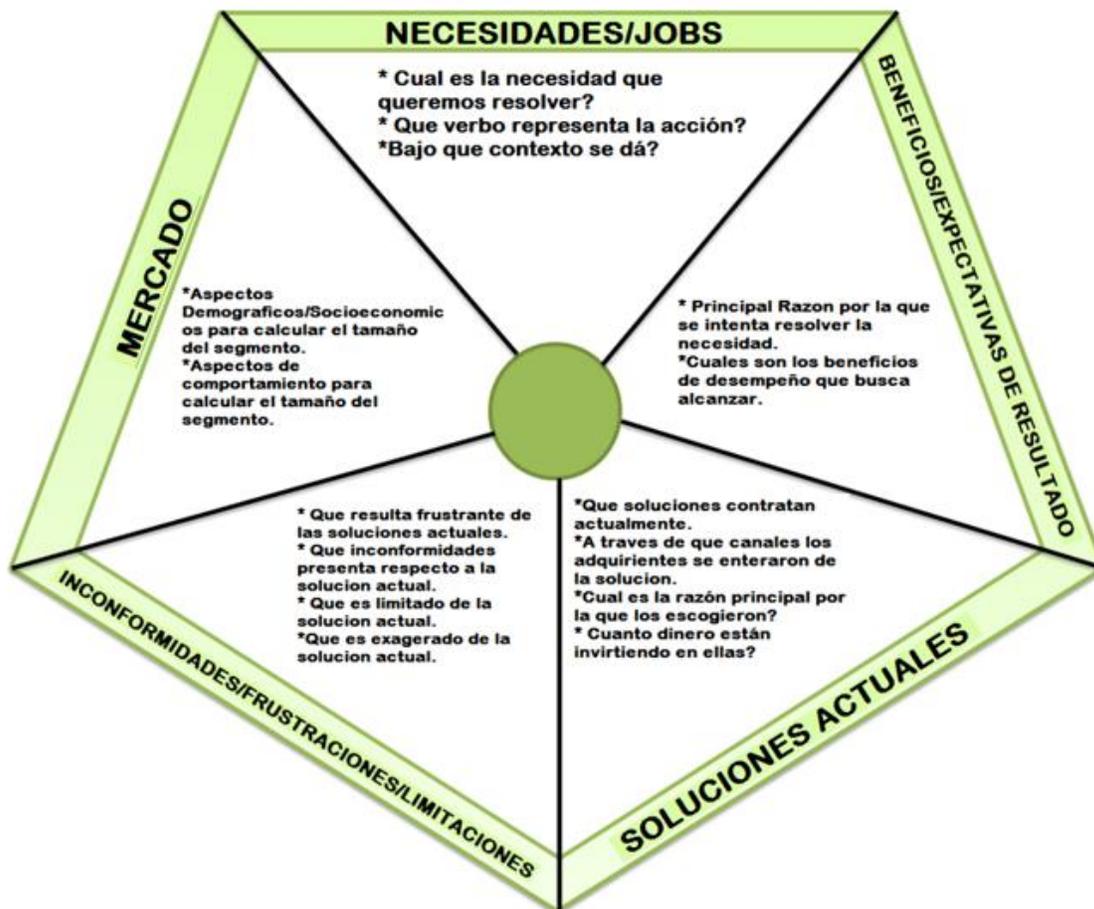
Después de efectuadas las encuestas identificamos que la inconformidad que se presenta más frecuentemente es respecto al tema de la inseguridad por parte de la persona prestadora del servicio, seguida por la deficiente prestación de los servicios contratados, inconformidades que atacaremos directamente.

Igualmente identificamos que para mejorar la prestación del servicio nuestros futuros clientes prefieren que este servicio sea prestado por días en vez de por horas, y que éste tenga un respaldo por una entidad responsable.

<i>SEGMENTACIÓN DE MERCADO SERVICIO DOMESTICO POR DIAS</i>	
<i>VARIABLE</i>	<i>SEGMENTO TÍPICO DE MERCADO</i>
<i>GEOGRÁFICA</i>	
<i>Region</i>	<i>Nuestro Servicio se puede prestar en cualquier región del país</i>
<i>Estado</i>	<i>Colombia</i>
<i>Ciudad o Municipio</i>	<i>Inicialmente Bogotá A largo Plazo a nivel Nacional</i>
<i>Densidad</i>	<i>7.642 Habitantes estrato 5 Barrio los Andes- Bogotá</i>
<i>Clima</i>	<i>Cualquier Clima</i>
<i>DEMOGRÁFICA</i>	

<i>Edad</i>	<i>Entre 18 y 30 años</i>
<i>Género</i>	<i>En su mayoría el género Femenino</i>
<i>Ingresos</i>	<i>Superiores a \$2.000.000 Mensuales</i>
<i>Educación</i>	<i>No se tiene en cuenta en la prestación del Servicio</i>
<i>Ocupación</i>	<i>No se tiene en cuenta en la prestación del Servicio</i>
<i>Ciclo de Vida</i>	<i>Durante la prestación del servicio</i>
<i>Estado Civil</i>	<i>No se tiene en cuenta en la prestación del Servicio</i>
<i>PSICOGRÁFICA</i>	
<i>Personalidad</i>	<i>No se tiene en cuenta en la prestación del Servicio</i>
<i>CONDUCTUAL</i>	
<i>Posición del usuario</i>	
<i>Lealtad a la Marca</i>	<i>Se genera con la calidad de prestación del servicio, satisfacción del cliente</i>
<i>Etapas de la Disposición</i>	
<i>Tasa de Uso</i>	<i>De 2 a 3 Veces por semana según encuestas realizadas</i>
<i>Situación de Uso</i>	<i>El servicio se prestará de manera semanal promedio.</i>
<i>Beneficios Buscados</i>	<i>Calidad, Confianza, Puntualidad, Profesionalismo.</i>

MEZCLA MARKETING 4P	
<i>Precio</i>	\$25.000 - \$70.000
<i>Publicidad</i>	<i>Páginas de Internet, Volantes, Voz a Voz.</i>
<i>Plaza (Distribución del Servicio)</i>	<i>Conjuntos residenciales, Oficinas, Empresas de Eventos, Casas.</i>
<i>Promoción (Forma de Distribución)</i>	<i>Páginas de Internet, Volantes, Voz a Voz.</i>



NECESIDADES /JOBS

PREGUNTAS GUIA

¿Cuál es la necesidad que quiere resolver?

Se quiere atacar puntualmente la carga laboral adicional en la que incurren las personas que contratan un servicio de aseo doméstico o de mantenimiento por días, gestionando de manera corporativa todo lo relacionado con prestaciones sociales y seguridad social, así mismo estas personas que trabajan por días se les ofrece estabilidad laboral y garantías de trabajo.

¿Qué verbo representa la acción?

Ofrecer un servicio de prestación de servicios de aseo domésticos y de mantenimiento óptimo y respaldado por una empresa.

¿Bajo qué contexto se da?

Se presenta en el momento que las personas en sus hogares o en sus oficinas de trabajo requieran un servicio de aseo doméstico respaldado por una empresa. Se puede presentar después de unas vacaciones, la apertura de un nuevo negocio, apoyo en un evento, entre otros.

HIPÓTESIS

1. Los servicios domésticos y de mantenimiento prestados por personas recomendadas no ofrecen garantías, así como los prestados por personal contratado por una empresa.

2. Las personas que trabajan en servicios generales de aseo y mantenimiento necesitan garantías en cuanto a prestaciones sociales y seguridad social.
3. Las personas que contratan un servicio doméstico y de mantenimiento por días necesitan cumplir con todos los requerimientos legales al momento de contratar una persona por días.
4. La carga laboral para el personal de aseo y mantenimiento puede ser alto en ocasiones por lo cual se puede solicitar un apoyo para el cumplimiento o cubrimiento de algún evento específico.

BENEFICIOS/EXPECTATIVAS DE RESULTADO KPI's

PREGUNTAS GUIA

Cuál es la principal razón por la que está tratando de resolver la tarea/necesidad/dinero?

Ofrecer agilidad y garantías en la solicitud de una persona para la prestación de un servicio de aseo general y de mantenimiento por días sin incurrir en gastos adicionales de tiempo y dinero en la gestión de seguridad social y prestaciones

¿Cuáles son los beneficios de desempeño o emocionales que busca alcanzar?

(seguridad, velocidad, comodidad, costos...)

Se ofrecen garantías del personal que presta el servicio ya que en algún caso de eventualidad presentada ya sea un robo o inconformidad se tomarían las acciones correspondientes ofreciendo una respuesta rápida a nuestros clientes.

La comodidad que tendrán nuestros clientes de no tener que buscar personal calificado y de confianza ya que nosotros lo tenemos.

Omitir el proceso de prestaciones y seguridad social en la que incurrirán las personas por tomar un servicio por días ya que nosotros como empresa personalizamos y agilizamos el trámite.

HIPÓTESIS

Ofrecer un servicio óptimo de alta calidad con personal calificado para la realización y prestación de los servicios domésticos y de mantenimiento contratados, colocando a nuestros clientes en una zona de confort en la cual no incurren en ningún tipo de obligación por pago de prestaciones y se garantiza su servicio en caso de alguna eventualidad.

SOLUCIONES ACTUALES

PREGUNTAS GUIA

Qué soluciones compran/contratan actualmente?

Inicialmente las personas para la contratación de un servicio doméstico de aseo o de mantenimiento, toman como primera opción las personas recomendadas o conocidos para pagarles por destajo las horas o la labor realizada.

A través de qué canales las adquieren/se enteraron de la solución?

Los canales iniciales son personas recomendadas o conocidos con los cuales se ha trabajado con anterioridad.

Cuál es la razón principal/criterios por la/los que la han escogido?

El principal criterio para la selección de estas personas es la voz a voz, se recomienda a través de una persona o con experiencia de anteriores trabajos realizados.

¿Cuánto dinero están invirtiendo en ellas?

Esto es relativo de acuerdo al sector y la persona que presta este servicio por lo general el precio oscila entre \$25.000 y \$70.000 MCTE

HIPÓTESIS

1. Las soluciones brindadas para la prestación de un servicio de aseo doméstico o de mantenimiento se dan por medio de la voz a voz, personas recomendadas por otras o con experiencia de haber trabajado directamente con ellas en labores o tareas anteriores, teniendo la concepción de facilidad en pago y ágil realización de las labores.
2. Los canales para la obtención de un servicio de mantenimiento y aseo doméstico por días ya sea para hogares u oficinas, se toma principalmente el tipo de comunicación voz a voz validando referencias y trabajos anteriores, como segunda opción se tiene en cuenta empresas referidas e internet para la consulta de nuevas empresas que presten el servicio

INCONFORMIDADES/FRUSTRACIONES/LIMITACIONES

PREGUNTAS GUIA

¿Qué te resulta frustrante de las soluciones actuales?

La competencia desleal por parte de las personas que regalan su trabajo por un valor menor que el comercial

¿Qué inconformidades presenta respecto a la solución o el proceso que se lleva a cabo actualmente?

La inconformidad que se presenta es la prestación del servicio doméstico o mantenimiento sin garantías de pago que respalden las prestaciones sociales y seguridad social para el personal que realiza esta labor, así como también en algún accidente laboral o enfermedad laboral no hay respaldo.

¿Qué es limitado de la solución actual?

Depende de la disponibilidad de la persona que presta el servicio el que pueda asistir o no a la labor o tarea solicitada por el cliente

Que es exagerado/demasiado de la solución actual?

No hay un control de horario por lo cual una persona puede durar más de las horas reglamentarias laborales realizando una tarea específica sin reconocimiento de un pago adicional

¿Qué objeciones podría presentar a la hora de conocer mi propuesta de valor? (Poca experiencia, certificaciones, precios, etc.)

El precio es más elevado que contratar una persona particular.

Poca experiencia en el mercado ya que entramos con un servicio que no es del todo innovador.

HIPÓTESIS

1. La solución actual es limitada ya que las personas que prestan el servicio no tienen una agenda disponible a solicitud de los clientes.
2. La solución actual es exagerada en cuanto a jornada laboral ya que se puede extender sin tener algún reconocimiento adicional para quien lo presta.
3. Las principales objeciones del cliente ante una nueva solución es el reconocimiento que tiene la nueva empresa en el mercado ya que somos nuevos prestando el servicio, adicional al valor que se cobraría por labor realizada.

MERCADO

PREGUNTAS GUIA

Existen aspectos demográficos/socioeconómicos relevantes para calcular el tamaño del segmento?

Se tienen en cuenta personas las cuales sus ingresos sean superiores a 2 SMMLV, se especifica en estrato 4, 5 y 6 por sectores en la ciudad de Bogotá, localidades y barrios que cumplan con las características.

Existen aspectos de comportamiento/contexto relevante para calcular el tamaño del segmento?

Generalmente que vivan al Norte de la ciudad

HIPÓTESIS

1. Calculamos que el tamaño del mercado es de 44.895 viviendas, que son las que comprenden las localidades de Barrios Unidos, Teusaquillo, Usaquén, Chapinero y Teusaquillo** *Base Sisbén III - corte abril/2014.
2. Los aspectos socioeconómicos relevantes para el segmento de mercado son estratos de 4 en adelante y que devenguen un salario superior a 2 SMMLV.

5. PLANEACION ESTRATEGICA GENERATIVA

5.1 Identidad estratégica

MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios domiciliarios de limpieza en donde buscamos generar satisfacción en nuestros clientes, brindando soluciones oportunas y eficientes, acompañándolos cada día para facilitar su vida.

5.2 Futuro preferido

VISIÓN

Nos proyectamos para el 2024 consolidarnos como una empresa líder en la prestación de servicio de limpieza, diferenciándonos en el mercado por nuestra novedosa oferta de servicio, con clientes satisfechos, garantizando la responsabilidad social con personal idóneo, capacitado y calificado en el desempeño de todas las actividades propias de nuestros servicios.

5.3 Objetivos empresariales

5.3.1 OBJETIVO GENERAL

Crear una empresa dedicada a la prestación de servicios de aseo domiciliario competente, cumpliendo estándares de calidad y con un excelente recurso humano.

5.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar satisfacción en nuestros clientes a través de la prestación de servicios de limpieza domiciliarios con calidad
- Desarrollar una cultura en donde el impacto ambiental al momento de realizar nuestras actividades sea eficiente. (ahorro de agua, manejo de residuos, utilización de químicos relacionados a la limpieza, etc.)
- Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes mediante un servicio efectivo, garantizando la efectividad en nuestro servicio.

5.4 VALORES CORPORATIVOS

Nuestros valores es el eje fundamental de nuestro actuar como empresa ya que nos definen como una organización transparente y son parte de nuestra cultura:

- **Respeto:** Por nosotros mismos, por nuestros funcionarios, proveedores, clientes, entes de control y la sociedad en general, construyendo relaciones sólidas en el tiempo.
- **Honestidad:** Actuando siempre basados en la verdad, manteniendo una comunicación transparente con nuestro público interno y externo.

- **Compromiso:** Dando lo mejor de nosotros, cumpliendo con altos estándares de calidad y logrando satisfacer las necesidades de nuestros clientes con oportunidad.
- **Trabajo en Equipo:** Sumando talentos, unidos, trabajando con amor, innovando en la consecución de metas propuestas
- **Integridad y Ética:** Promovemos un compromiso social y cumplimos nuestra normativa interna.

6. ANALISIS DEL ENTORNO

6.1 PESTEL

Político: La alta demanda que se está generando con la llegada masiva de inmigrantes y la mano de obra barata que este fenómeno genera, afecta directamente la prestación de servicios que queremos prestar.

Económico: Debido a la mano de obra barata que aún se está presentando, podríamos llegar al punto de disminuir el valor de la prestación del servicio para no perder los clientes que llegásemos a tener.

Socio-Cultural: Generalmente en nuestro país se acostumbra a adquirir un servicio domestico informal de personas que no cuentan con ninguna clase de respaldo.

Tecnológico: Con el avance que está teniendo la tecnología, las labores desempeñadas por una persona de servicio doméstico se pueden ver reemplazadas por una máquina que realice esta misma labor.

Ecológico: Las limitaciones que puedan llegar a existir respecto al uso de algún producto que afecte la óptima prestación del servicio.

Legal: Que los trabajadores puedan adquirir enfermedades profesionales por la continua prestación del servicio de aseo o cualquier cambio normativo que se presente para los trabajadores de servicios domésticos.

6.2 Cinco (5) fuerzas de PORTER

Poder de negociación de los compradores o clientes

Escenario Informal: El servicio de empleadas domésticas ha estado dominado por la informalidad en cuanto a su forma de contratación y vinculación laboral. Las empleadas domésticas generalmente son contratadas por términos no definidos y se realizan pactos verbales para su vinculación formal obviando de esta manera una contratación legal que conlleve a un acuerdo favorable para las empleadas. No se suelen tener en cuenta prestaciones sociales ni pagos parafiscales, así como el reconocimiento de los tiempos de vacaciones ni permisos laborales. La ley colombiana no autoriza realizar la contratación mediante el “salario integral” habitualmente usado en este servicio.

Amenaza de nuevos competidores entrantes

Empresas especializadas:

Presedo S.A.S: Empresa especializada en la prestación de servicios domésticos de aseo, su principal virtud es la vinculación directa que realizan de sus trabajadoras, brindándole a sus clientes la confianza y seguridad propias de este tipo de vínculo laboral. Tienen servicios adicionales de atención de banquetes, cuidado especializado de niños y ancianos, así como expertas en cocina internacional para atender reuniones sociales. Ofrecen registros de las actividades realizadas y tablas de rendimiento elaboradas mediante estudios de tiempos y métodos de las labores domésticas.

Galatea Ltda.: Entidad encargada de realizar la selección de empleadas domésticas con el fin de tener una base de datos amplia, la cual es consultada por sus clientes para la selección de la trabajadora que mayor conveniencia les presente. Sus servicios cubren la búsqueda de hojas de vida en el mercado, la verificación de las referencias, consulta de todos los documentos y antecedentes legales y judiciales de las candidatas, visitas domiciliarias

Amenaza de productos sustitutos:

Para garantizar la prestación del servicio de aseo domiciliario a nuestros clientes la empresa llevará a cabo un plan de contingencia en el cual se determina un plan de acción que cumpla el papel de sustituto según la situación lo amerite.

PRODUCTO PRINCIPAL	PRODUCTO SUSTITUTO
Auxiliar de servicios de aseo	Un outsourcing que nos facilite el personal capacitado según la emergencia lo amerite (accidente laboral, incapacidad medica, inasistencia laboral, entre otras situaciones.)

Rivalidad entre los competidores

Nuestra estrategia de negocio estará fundamentada en el servicio entregado a los clientes brindando seguridad confianza y compromiso, generando fidelización por medio de promociones las cuales tendrán acceso si un cliente registra en un tiempo determinado de permanencia, un uso constante de nuestros servicios.

7.0 CONCLUSIONES

- 1.** En síntesis, la demanda de servicios de aseo domiciliario está progresivamente aumentando, siendo los jóvenes de 18 a 25 años sus principales acreedores.
- 2.** Nuestro servicio tiene dos beneficios tanto para el cliente como para nuestros colaboradores, ya que estamos brindando un servicio respaldado por una entidad y adicional estamos mitigando el trabajo informal en Colombia.
- 3.** Realizando el estudio de mercadeo identificamos que es un servicio que se está utilizando actualmente y que deseamos controlar ofreciendo respaldo y garantías para nuestros colaboradores de auxiliar de servicios generales.
- 4.** Poniendo en práctica los fundamentos de mercadeo, administración y planificación estratégica que se ha venido desarrollando durante la carrera podemos llegar a resultados como éste.
- 5.** Evidenciando el entorno en el que se encuentran nuestros clientes, este servicio es uno de los que más oferta se evidencia y así mismo su demanda requiere garantías de contratación.

8.0 BIBLIOGRAFÍA

- <https://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa>
- <http://www.bogotaemprende.com/portal/default.aspx>
- <http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/23/7%20Regimen%20legal%20del%20servicio%20publico.pdf>
- <http://www.expansion.com/tecnologia/2017/06/24/594d709446163f9d588b45f0.html>