

UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL
FACULTAD DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO REAL
CLEANING ANGELS

ESTUDIANTE: KRYPELL QUILAQUEO MARTÍNEZ
PROFESOR GUÍA: DAVID TRAMON
DICIEMBRE 2022
SANTIAGO-CHILE

ÍNDICE

Introducción.....	3
Resumen de la industria.....	4
Contexto	
Análisis Pestel.....	7
5 fuerzas de Porter.....	12
Conclusión de las 5 fuerzas de Porter.....	14
Modelo Delta.....	14
Definición del problema.....	16
A. Definición del cliente ideal.....	17
B. Buyer Persona.....	17
Propuesta de Valor.....	18
A. Lado del cliente.....	18
B. Lado del producto.....	19
Modelo de Negocio	
A. Modelos de tu negocio: Características.....	21
B. Modelos de tu negocio: Justificación.....	21
Modelo de negocio: Canvas.....	23
Go-To-Market	
A. Cliente validado.....	24
B. Estrategia de adquisición y retención.....	24
C. Cómo escalará tu negocio.....	24
Benchmarking: Análisis de competencia.....	25
Proceso del servicio.....	26
Equipo.....	27
Proyecciones financieras.....	31
Conclusiones del trabajo.....	33
Bibliografía.....	34
Anexo.....	35

INTRODUCCIÓN

El propósito de la empresa Cleaning Angels es satisfacer la necesidad de equilibrar la vida laboral, familiar y social, ayudando a la limpieza de los hogares, brindando rapidez, seguridad y disponibilidad.

La misión es ser una empresa de servicio doméstico que entregue variedad de soluciones a clientes en que valoran su tiempo, mediante servicios de manera innovadora diseñada para brindar soluciones integrales a los clientes. Se aplica el mejor talento humano y tecnológico con el fin de suministrar servicios de calidad a los clientes y creer firmemente en que el desarrollo y crecimiento de los colaboradores es el indicador más importante de crecimiento de la compañía.

La empresa convierte las necesidades domésticas en soluciones innovadoras para sus clientes, proporcionándoles servicios de calidad que permitan dar bienestar y simplicidad a su diario vivir, cubriendo la necesidad de la limpieza para los hogares demostrando rapidez, seguridad y disponibilidad en el horario que lo soliciten. Contamos con el capital humano y herramientas necesarias para lograr un servicio de limpieza en los hogares de las familias chilenas.

Objetivos: A largo plazo lograr la satisfacción de nuestros clientes en un 90 %. y una participación del mercado doméstico

En el mediano plazo consolidar la imagen de la empresa que brinda servicios integrales y oportunos al hogar, lograr satisfacción de un 85 %

En el corto plazo ser reconocidos por calidad de servicio y oportuna respuesta a las necesidades del cliente, y lograr satisfacción. Y una participación de un 10% Lograr gestionar relaciones, alianzas estrategias de corto a largo plazo con los proveedores y poder conformar un buen equipo de trabajo y capacitado.

Factores Críticos Competencia en el sector empresarial con amplia experiencia. Las empleadas independientes ofrecen menores tarifas. Implementar estrategias de comunicación para dar a conocer nuestros servicios.

RESUMEN DE LA INDUSTRIA

Hoy en día una de las mayores dificultades de nuestra sociedad es la falta de tiempo, entre las largas horas de trabajo, los estudios, las responsabilidades domésticas no queda tiempo para disfrutar con la familia, vida social, amigos o momentos de ocio de cada persona y el descanso quedan para el último lugar, perjudicando negativamente una vida personal y familiar saludable. Otro factor que destaca es la fuerte inclusión de la mujer en el mercado laboral, que ha presentado una tendencia cada vez mayor y su participación en las labores domésticas ha ido disminuyendo notoriamente ya que, no son ellas las que quedan a cargo del hogar, ambas parejas sostienen el hogar con sus respectivos trabajos y nadie queda a cargo del control y limpieza de sus hogares. Esta realidad no deja indiferente a nadie, una de nuestras actividades diarias en nuestros hogares es la limpieza, mantener el hogar es dejarlo en perfectas condiciones de higiene y orden para una vida sana, relajada y en paz, tanto física como psicológicamente.

“Cleaning Angels” es una empresa que convierte las necesidades domésticas en soluciones innovadoras para sus clientes, proporcionándoles servicios de calidad que permitan bienestar y simplicidad a su cotidianidad, cubriendo la necesidad de la limpieza con nuestros distintos servicios entregados para los hogares demostrando eficiencia, rapidez de la actividad, seguridad y disponibilidad en el horario que soliciten. Contamos con un equipo capacitado para las limpiezas de los hogares de familias chilenas y con las herramientas necesarias para una limpieza profunda y a la medida que requiera el cliente con productos amigables con el medio ambiente, especializándose con el cuidado de nuestras mascotas en productos que no sean tóxicos, dejando el hogar libre de algún peligro para ellos y sin el exceso de pelos de nuestras mascotas en sus hogares, siendo prolijos al mantener una limpieza apta para ambos.

La propuesta de la compañía es ofrecer un servicio de confianza y calidad, que tiene como principal ventaja el reclutamiento de sus trabajadores bajo estrictos estándares de selección del personal a través de una psicóloga laboral altamente calificada que aseguren a sus clientes calidad y seguridad. La empresa además exige a sus prestadores la entrega de antecedentes penales y certificaciones, los que pone a disposición de sus clientes para ser chequeados. Además, evalúa constantemente el servicio que entrega, permitiendo que se mantengan aquellos prestadores mejor evaluados y dando con esto seguridad y confiabilidad al cliente. Y, consta con una supervisora en cada limpieza de hogares al mando y en constante comunicación con el cliente para su tranquilidad

La principal distinción es realizar una organización completa en el hogar, de acuerdo a la medida de cada familia, contando con los servicios que las familias necesitan al contratar un servicio que les entregue labores simples, profundo o como desee el servicio del cliente, utilizando herramientas y “Angels” de alta calidad

Los clientes se comunicarán a través de vía telefónica para recurrir al servicio doméstico. El cliente ingresa directamente a la web y agenda el servicio que requiere, paga y solo tiene que esperar a que “Cleaning Angels” llegue a su hogar, basándonos en las horas que designaremos vamos a dejar a nuestras Cleaning Angels y realizan la actividad del aseo solicitada. En caso de tener alguna duda los clientes pueden optar por citar una videollamada para tranquilizar sus inquietudes o deseos dentro del servicio. Después del servicio doméstico que se entrega, esperamos que nuestros clientes sigan en contacto con nuestro servicio y satisfechos para que se continúe realizando ahora no el deep clean, sino que realizar el mantenimiento de nuestra limpieza durante los días que requieran de “Cleaning Angels” enfocándonos en distintas zonas del hogar en dónde destacaremos nuestro mayor potencial

Servicio de Aseo de Hogar a Domicilio desde		\$29.990
Servicio de Aseo de Hogar + Lavado de Ropa a Domicilio desde		\$29.990
Servicio de Aseo de Hogar + Limpieza de Ventanas a Domicilio desde		\$29.990
Servicio de Aseo de Hogar + Planchado a Domicilio desde		\$29.990
Servicio de Aseo de Hogar Post Fiesta a Domicilio desde		\$59.990
Servicio de Aseo Profundo a Domicilio desde		\$69.990

Las horas contratadas corresponden al servicio de aseo en los siguientes tamaños de hogar

- 5 hrs para hogar hasta 90 mts²
- 7 hrs para hogar hasta 130 mts²
- Entre 9 a 10 hrs para hogar hasta 180 m²

El profesional trabajará durante el tiempo estipulado a partir de su horario de llegada. Si contratas menos horas que las recomendadas para el tamaño de tu hogar, debes considerar que el profesional podría no alcanzar a realizar todas las tareas que requieras. Los tramos de horas y su relación con metros cuadrados están pensados para labores que pueda realizar una sola persona.

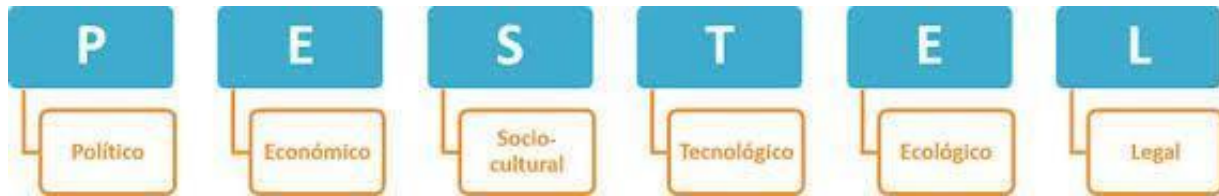
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO

- Limpieza de baños, cocina y logia.
- Lavado y secado de loza (una carga, equivalente a loza de máximo 5 personas) o retiro, secado y ordenado de una carga en lavavajillas.
- Aseo de habitaciones y áreas comunes (incluye hacer camas, sacudir y orden general, barrer, aspirar, trapear lo que aplique, sacudir, retirar basura).
- Limpieza de superficies. Debes indicar al profesional con qué insumos deseas limpiar las superficies y/o zonas especiales.
- Preparación de comida básica de hasta 5 porciones, a elección por el cliente.
- El cliente debe proveer los ingredientes necesarios para realizar el servicio de cocina.
- El cliente debe proveer de los productos de aseo (limpiadores) y utensilios de cualquier tipo.

CONDICIONES

- El servicio inicia en el rango horario contratado. Si son 8 horas el profesional destinará una hora adicional para colación.
- Sólo se realizan labores en un hogar, correspondiente al lugar de la dirección contratada y que pueda realizar una persona promedio.
- Se recomienda que la persona que contrata el servicio esté en el domicilio durante la ejecución de este o bien antes del término. Para que así pueda verificar la realización de las labores solicitadas. De lo contrario no podrá hacer uso de la garantía.
- Se recomienda no dejar cosas de valor en el domicilio durante la ejecución del servicio.

PESTEL



Análisis PESTEL de aspectos relevantes para la industria de servicios domésticos en Chile.

Entorno económico

El crecimiento del PIB en Chile se está desacelerando, la economía chilena anota un crecimiento de un 5,4% en el segundo trimestre de 2022 comparada con el mismo periodo del año anterior, en cuanto a la demanda interna aumentó en un 8,7%, impulsada principalmente por el consumo de los hogares. En donde se registran y presentan resultados de las mayores incidencias se ven las actividades de servicios, en particular las personales, transporte y empresariales y se explica un boom del consumo en menor medida por la inversión en mayo por gasto de los hogares de un 7,8% fue destinado al sector de servicios y bienes no durables y el gasto de bienes durables se redujo.

La inflación es un factor que influye directamente al momento de adquirir un servicio. Debido a que, los precios suben y afectan de manera brusca el entorno. Al ser una empresa de servicio de limpieza, al adquirir implementos de químicos y equipamientos de limpieza para realizar nuestra actividad, se vería afectada con respecto a los costos y ocasiona un alza en los precios del servicio que entregamos a nuestros clientes

Entorno político

Es factible abordarlo como un trabajo, después vemos cómo se regula. Por ahora en esta Constitución está vinculado este Art. 49 con el Art. 45, que establecen el derecho a la seguridad social y en su número 2, que **“en particular asegura la cobertura de prestaciones a quienes ejerzan trabajos domésticos y de cuidado”**. Con eso ya empieza a no solo estar reconocido, sino que a recogerse en el Sistema de Seguridad Social relacionado con el trabajo.

En Chile se han mostrado movimientos políticos relevantes que han influido en la estabilidad del país como en precios, por lo que ha sido perjudicial de cierta manera en el aumento de precios de nuestros productos y en nuestros servicios. Pero tampoco ha sido muy relevante a comparación de otras industrias

Entorno social

Durante el año 2019 se logró ver 337 mil trabajadores de servicios domésticos, y fueron reduciendo sus cifras a 168 mil empleos durante el desempleo que se demostró durante el año 2020. Al día de hoy se ha demostrado que los trabajos perdidos durante la pandemia se han

recuperado, pero en torno al 60% de los trabajadores de casa particular aún no recuperan su empleo, afectando principalmente a mujeres dado que ellas representan un 95% de este grupo. A lo largo de estos dos años que transcurrió la pandemia por temas de distancia y cuidados de salud afectó negativamente a las trabajadoras domésticas, a pesar de su lenta recuperación, la demanda que se potenció son las trabajadoras domésticas que no tienen contratos y trabajan por días u hasta horas según la elección del cliente.

Entorno legal

Las trabajadoras domésticas tienen las siguientes opciones de trabajo formal, que es por medio de agencias de empleos, empresas de servicios de limpieza y contratos particulares directo con su empleador. En todos los casos los trabajadores tienen derecho a tener un contrato de trabajo tal cómo está explícito en los temas legales con las condiciones particulares establecidas en el código del trabajo según la última actualización de la ley de trabajadores y trabajadoras de casa particular del 6 de julio, 2022

Reducción de la jornada laboral: 45 horas semanales de trabajo para quienes se desempeñen puertas afuera

Alimentación y alojamiento: Deben ser pagados por el empleador o empleadora si el régimen es puertas adentro

Descanso semanal: sábados, domingos y festivos para trabajadores y trabajadoras puertas adentro

Uniforme y delantales: Prohibición de usarlos en espacios o establecimientos públicos

trabajadores de casa particular que no viven en la casa de su empleador o empleadora:

- La jornada no podrá exceder en ningún caso tanto puertas adentro y puertas adentro las 12 horas diarias, con un descanso no inferior a una hora.
- Derecho a descansar los domingos y festivos de los trabajadores contratados puertas afuera
- Si la jornada incluye domingos y festivos, tienen derecho a descanso en compensación por cada domingo y festivo trabajado, independientemente de que este último se compense en dinero con un recargo de un 50% como mínimo. En todo caso, dos días de descanso al mes deben coincidir con un domingo.

Trabajadoras y trabajadores de casa particular que viven en la casa de su empleador o empleadora:

- La jornada diaria de trabajo no estará sujeta a horario, su extensión estará determinada por la naturaleza de las labores.
- Derecho a un descanso absoluto mínimo no inferior a doce horas diarias. Entre el término de la jornada y el inicio de la siguiente, el descanso será ininterrumpido de nueve horas. El exceso de las nueve horas podrá fraccionarse durante la jornada.
- El trabajador o trabajadora tendrá derecho a un día completo de descanso a la semana, el cual podrá ser fraccionado en dos días, a petición del trabajador o trabajadora.
- Derecho a descanso todos los días que la ley declare festivos; las partes con anterioridad a los días festivos podrán pactar por escrito que el descanso correspondiente a estos días se efectúe en un día distinto, que no podrá fijarse más allá de los noventa días siguientes al respectivo festivo. Este derecho vence si no se ejerce dentro de dicho plazo y no podrá compensarse en dinero, salvo que el contrato de trabajo termine antes de haberse ejercido el descanso.
- La remuneración se puede acordar por hora, día, semana, quincena o mes.
- El monto mínimo de la remuneración no puede ser inferior al ingreso mínimo mensual.
- El monto mínimo se calcula y proporciona según la jornada de trabajo.
- La remuneración se debe pagar en dinero efectivo, a solicitud del trabajador o trabajadora, el pago podrá realizarse por medio de cheque nominativo a nombre del trabajador o trabajadora, o depósito en su cuenta vista o cuenta corriente.
- El empleador o empleadora deberá entregar al trabajador o trabajadora, junto con el pago de la remuneración, un comprobante con indicación del monto pagado, de la forma como se determinó y de las deducciones efectuadas (puede descargar formato desde PreviRed).

Contrato individual de trabajo

Art. 7°. Contrato individual de trabajo es una convención por la cual el empleador y el trabajador se obligan recíprocamente, éste a prestar servicios personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquél a pagar por estos servicios una remuneración determinada. 73 74 75 76 77 78 79 80 81

Art. 8°. Toda prestación de servicios en los términos señalados en el artículo anterior hace presumir la existencia de un contrato de trabajo. 82

Los servicios prestados por personas que realizan oficios o ejecutan trabajos directamente al público, o aquellos que se efectúan discontinua o esporádicamente a domicilio, no dan origen al contrato de trabajo.

Las normas de este código sólo se aplicarán a los trabajadores independientes en los casos en que expresamente se refieran a ellos

Art. 9°. El contrato de trabajo es consensual; deberá constar por escrito en los plazos a que se refiere el inciso siguiente, y firmarse por ambas partes en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada contratante.

El empleador que no haga constar por escrito el contrato dentro del plazo de 15 días de incorporado el trabajador, o de 5 días si se trata de contratos por obras, trabajo o servicio determinado o de educación inferior a 30 días, será sancionado con una multa a beneficio fiscal de 1 a 5 UTM (unidades tributarias mensuales)

Si el trabajador se negare a firmar, el empleador enviará el contrato a la respectiva Inspección del Trabajo para que ésta requiera la firma. Si el trabajador insistiera en su actitud ante dicha Inspección, podrá ser despedido, sin derecho a indemnización, a menos que pruebe haber sido contratado en condiciones distintas a las consignadas en el documento escrito. 91

Si el empleador no hiciere uso del derecho que se le confiere en el inciso anterior, dentro del respectivo plazo que se indica en el inciso segundo, la falta de contrato escrito hará presumir legalmente que son estipulaciones del contrato las que declare el trabajador. 92

El empleador, en todo caso, estará obligado a mantener en el lugar de trabajo, o en un lugar fijado con anterioridad y que deberá haber sido autorizado previamente por la Inspección del Trabajo, un ejemplar del contrato, y, en su caso, uno del finiquito en que conste el término de la relación laboral, firmado por las partes.

En el caso de las empresas de prestación de servicios domésticos, estas se ven reguladas por lo indicado en los artículos del código del trabajo en cuanto a horarios de jornada, y por el método que ocupamos nosotros y nos beneficia es a través de los contratos por horas en pagos por boletas de honorarios, debido a que al contratar nos perjudica de la manera que ellas estarían horas sin trabajar y tendríamos que pagar esas horas en las que las "Cleaning Angels" no realizan ninguna labor.

Entorno tecnológico

La industria ha ido avanzando en temas tecnológicos, pero aún no cuenta con el reemplazo completo de actividades domésticas realizadas por agentes tecnológicos automatizados como “robots” que puedan a largo plazo reemplazar el trabajo doméstico propiamente tal y la necesidad de tiempo para ejecutarlo. Actualmente sí existen avances en el equipamiento que permite realizar algunas tareas como lavados, limpieza o aspirar pisos de manera más eficiente, pero en estos casos se debe de disponer de tiempo del usuario para realizarlo. En nuestro caso, la empresa se centra directamente en la mano de obra, ya que requieren de auxiliares del aseo para realizar las labores de limpieza dentro de cada hogar.

Entorno ambiental

Al ser una empresa de servicio, no se visualizan aspectos ecológicos o subproductos en su proceso de producción que inciden con el medio ambiente, más allá del eventual uso de productos químicos que contengan material tóxico y dañino para el organismo. Pero sí debe cumplir la legislación referida a la seguridad del trabajador y la referencia al aseo en el lugar del que se realice el servicio

ANÁLISIS PORTER

El análisis del atractivo de la industria nos demuestra la siguiente evaluación



Amenaza de nuevos competidores—Alta

El nivel requerido de inversión no es elevado a comparación de otros proyectos, pero si la alta estandarización o adaptación del servicio que hace difícil la diferenciación. Existen servicios domésticos que funcionan de la misma manera que “Cleaning Angels”, estas se caracterizan por ofrecer servicios a través de distintos canales de distribución entregando distintos servicios de limpieza y orden. Funcionan de manera muy parecida sin necesidad de suscribir un contrato con el personal como: Todo Aseo Lampa, empresa de aseo a Domicilio, Just Clean Spa

Estos competidores se caracterizan por prestar servicios de limpieza a domicilio en formato part-time y en el horario que el cliente lo requiere. Su forma de contacto con el cliente es mediante el “boca a boca” según las recomendaciones recibidas de amigos, conocidos, familiares, etc. Y, según los requerimientos del cliente, se concreta el servicio y el pago. Este competidor no tiene un estatus “formal” en el mercado y muchas veces ni siquiera se realizan contratos de servicios. Dado los bajos niveles de inversión, no se requieren de economías a escala, con un bajo a mediano nivel de diferenciación en el servicio prestado, no se necesita una compleja capacitación del personal y el acceso a los canales de distribución (internet) es simple. Con esto, podemos concluir que existe una alta amenaza de ingreso de nuevos competidores, en relación con las bajas barreras de entrada. La existencia de competidores directos en plataformas por internet en Santiago está en crecimiento y se logra ver una gran cantidad de oferentes en el mercado formal de servicio de limpieza, y además el mercado informal como en el caso de las asesoras del hogar tiene una amplia oferta.

Rivalidad entre competidores existentes —Alta

En general se aprecian bastantes oferentes en el mercado formal de servicios de limpieza, y además el mercado informal, que serían las señoras del aseo part time o puertas adentro que es más full time, tienen una amplia oferta, a pesar de que es poco organizado. La industria de la limpieza se ha constituido como un sector atractivo, considerando que la satisfacción por el servicio ofrecido es inmediata, el cliente en forma oportuna recibe del servicio solicitado, haciendo referencia a la entrada potencial a la industria de empresas que ofrecen servicios especializados, de la totalidad de los que ofrece “aseo a tu disposición” podemos mencionar a los que poseen experiencia en el servicio.

La tendencia es tercerizar este servicio y no ejecutarlo directamente. De esta forma se perfila nuestra oportunidad de negocios a través de la especialización dentro del sector de servicios. Sin embargo, la industria de limpieza de hogares se ha desarrollado limitadamente y así, precisar que las barreras de ingreso no son inaccesibles según el servicio de la limpieza. Esta constituye un concepto general conocido por el servicio de limpieza industrial, que es un servicio a mayor escala y considerable tecnificación, por lo que consideramos que podrían considerarse posibles competidores. El cliente es precavido con la intimidad y seguridad de sus hogares, por lo que este nuevo servicio debe garantizar no sólo la calidad y especialización del servicio, sino la confianza del personal que podría ingresar a sus hogares.

Amenaza de servicios sustitutos —Baja

En este caso, se considera un competidor sustituto aquellos productos o servicios que satisfagan las necesidades del cliente. Si bien ya existen productos que pueden ser considerados sustitutos para actividades de limpieza automatizada tales como aspiradores inteligentes, lavavajillas, trapeadores inteligentes, limpia vidrios, planchas a vapor, etc. (Electrodomésticos), estos requieren de disposición de tiempo de sus dueños para ser utilizados. También, podemos considerar a otro sustituto como a alguien parte de la familia que ayuda a colaborar a la limpieza del hogar de los individuos, pero no necesariamente son a los horarios que estima el individuo, sino que la hora considera a ayudar es conveniente a sus horarios, que, a fin de cuenta, no cumplen con las necesidades inmediatas del cliente.

Poder de negociación de los clientes—Bajo

El consumidor tiene un bajo poder de negociación respecto de los servicios que se ofrecen en el mercado en cuanto al precio y se estima que hay una escasez de servicios que realizan el servicio de limpieza con la necesidad de inculcar la importancia de los atributos, confianza, calidad y profesionalismo en la empresa. Sin embargo, tiene un alto poder de cambio (poca fidelización), por lo que, se debe procurar mantener a los clientes satisfechos, entregando productos de excelente calidad y cumpliendo las expectativas que tienen al contratar nuestro servicio. Para

lograr esto, se debe cumplir con los horarios, citas, servicio, precio, productos y calidad, con productos al cuidado del medio ambiente y no tóxicos.

Poder de negociación de los proveedores – Media/Bajo

A pesar de que existe una amplia variedad de proveedores en la industria tanto de limpieza como de mano de obra no calificada, la cual es posible reemplazar, ya que las tareas a realizar no tienen una complejidad mayor son más bien mecánicas. También, no existe una gran competencia de productos que no sean contaminantes o que ayuden al medio ambiente, siendo un producto parte del servicio importante en la calidad ofrecida por la empresa

Conclusión: Se puede concluir que las barreras de entrada son bajas, al no necesitar de una alta inversión, no existe gran diferenciación en los servicios prestados y no necesita de economías de escala. Dando señales de oportunidad que motivan el ingreso de nuevos oferentes. Por lo que, la amenaza de nuevos competidores es media. Hay una gran oportunidad en el mercado del servicio de limpieza, ya que como se mencionó anteriormente, no se necesita una gran inversión, enfocaremos nuestra empresa en promocionarla y que sea una plataforma en donde el cliente se sienta cómodo y seguro al contratar el servicio.

MODELO DELTA (Estrategia)

El Modelo Delta es una Estrategia Orientada al Cliente, que propone poner a los Clientes en el Centro de Todo. En la opción de soluciones integrales para el cliente ofrece al cliente una solución para cada problema que tenga, satisfaciendo sus necesidades críticas. Se consigue mediante una proximidad cercana (Redefinición de la Relación con el Cliente), transfiriendo capacidades sustanciales y conocimientos (Integración con el cliente) y proveyendo un espectro completo de productos y servicios que satisfagan, en gran parte, sus necesidades (Amplitud Horizontal)

La empresa Cleaning Angels se basará en proveer al cliente con una solución personalizada e integral al cliente, realizará un fortalecimiento del vínculo con el cliente y es una de sus prioridades, llegan directamente a relacionarse con cada cliente para realizarles una personalización del servicio que requieren y en qué momento lo deseen, en lugar de dar un producto estandarizado, es entender quiénes son nuestros clientes, cuáles son las necesidades que necesitamos solucionar a sus problemas fundamentales que tiene, y en este caso, Cleaning Angels aplica soluciones a los clientes con los servicios que se entregará según las necesidades más importantes del cliente. Es por esto, que lo volverán a elegir, cumple con el periodo de entrega y su solución de problemas, atiende deseos o inquietudes a través de la página web, teléfono, videollamada directamente con el cliente o por Instagram, para realizar una

conversación grata, y que logre verificar la experiencia y calidad de producto y servicio que se entrega. Sin dejar de perfeccionarse con las capacitaciones constantemente y poder alcanzar a ser el mejor servicio hay que desarrollar el vínculo con el cliente, como la confianza que es uno de los pilares importantes para optar en la empresa.

1-Segmentado: Compromiso y preferencias

2-Integrado: Transferir conocimiento

3-Horizontalidad: Gama de servicios

En este caso, el cliente es nuestro principal objetivo, ya que este proceso es satisfacer las necesidades y atraer a nuestros clientes con los procedimientos y servicios que entregamos y que están a su disposición en el periodo de tiempo requerido por ellos. Dentro del servicio de limpieza del hogar identificamos clientes con características positivas y poder asesorarle al momento que decidan o tengan alguna duda al requerir



DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El desorden en nuestro día a día es un gran inconveniente que en numerosas ocasiones pasa desapercibido frente a otros problemas que consideramos más “importantes”, pero nada más lejos de la realidad. Una casa desordenada puede ocasionar sin darnos cuenta, sentimientos que navegan entre el estrés, ansiedad, culpa e irritación, por lo que es de vital importancia conseguir identificar esta situación con la intención de solucionar esto cuanto antes.

La higiene y el orden del hogar son tan importantes como la propia higiene personal. La limpieza es una de las acciones más necesarias, la cual debe realizarse en los espacios que recorreremos y, sobre todo, en los que habitamos. La limpieza es lo que nos garantiza evitar bacterias, parásitos y/o virus que puedan ser contaminantes, pero se encarga de evitar cualquier tipo de suciedad. Según especialistas de la salud, se considera que tener un entorno limpio e higiénico de manera constante es uno de los elementos más importantes y esenciales para la salud de una persona.

El desorden en casa es un factor muy estresante y hay bastantes componentes que estresan, para añadir uno más a la lista. se menciona que “El desorden afecta mucho”. Es muy probable que una persona que esté pasando por un mal momento descuide la organización del hogar y eso directamente lleva a que el caos cada vez se haga más cuesta arriba. El orden llama al orden y el desorden llama al desorden”. Un ejemplo muy claro es que, si dejas una chaqueta en una silla, al final terminas dejando un bolso, una carpeta, unos pantalones, un neceser... ¡Pero en cambio si la silla está vacía es mucho más fácil que no se deposite nada en ella! Además, los espacios poco ordenados pueden acarrear:

- Gastos innecesarios al comprar objetos que uno piense que necesite pero que no sabía que ya tenía.
- Pérdida de tiempo al buscar elementos que no se tengan localizados, sobre todo en el caso de las personas más despistadas, o cuando uno comienza a ordenar todo el caos y emplea más tiempo del que le gustaría.
- Falta de concentración y problemas de descanso óptimo, al estar en espacios que no transmiten equilibrio ni armonía.
- Discusiones que se convierten en uno de los problemas más recurrentes, en el caso de que se convive con otras personas que tengan personalidades totalmente dispares.

La limpieza del hogar es esencial para nuestra salud. Una limpieza diaria es capaz de acabar con sustancias y condiciones ambientales que pueden afectar a nuestra salud como pueden ser las alergias, provocadas por ácaros, polvo o pelos de mascotas entre otras muchas partículas.

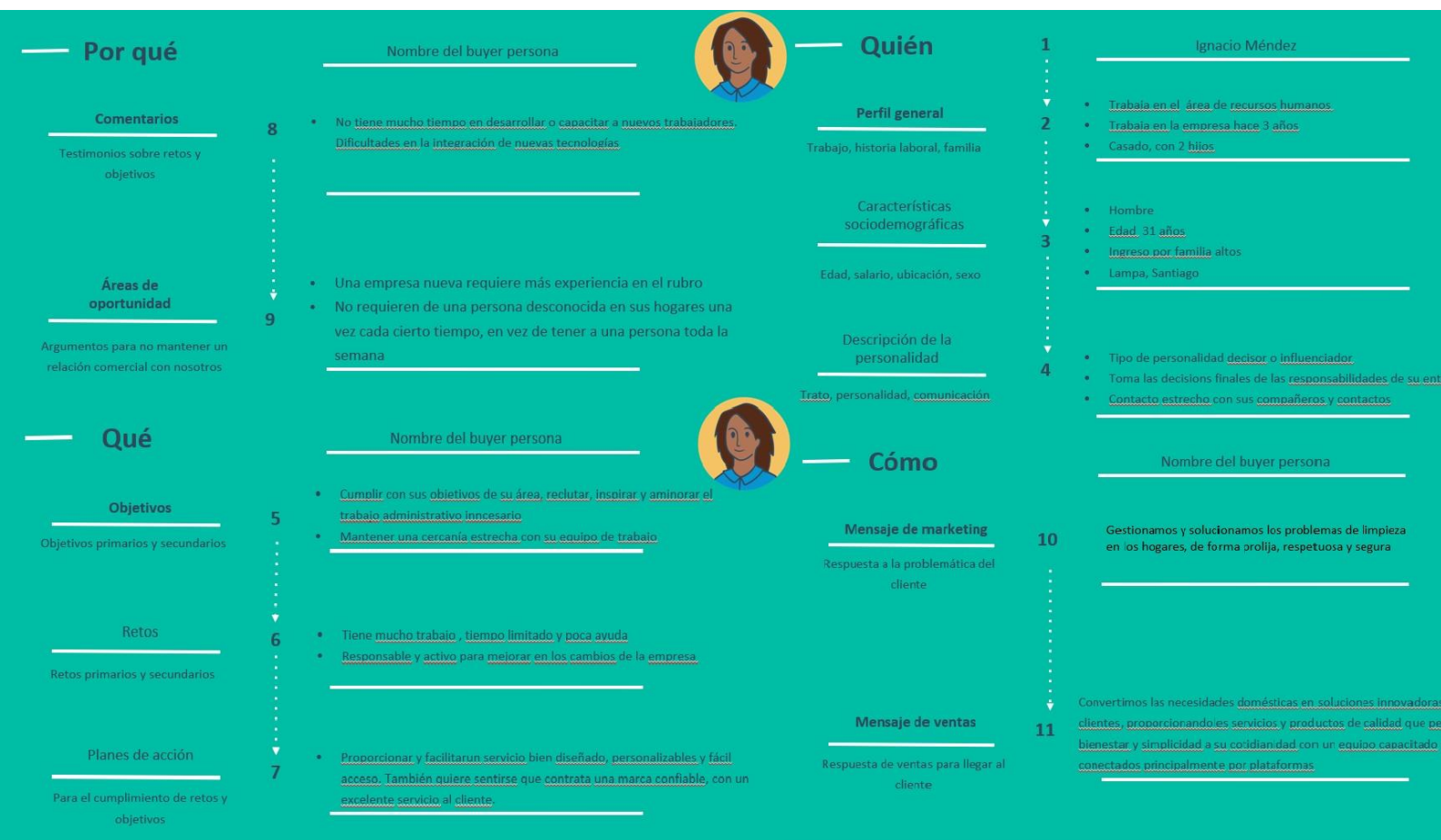
Elimina la suciedad interior. La limpieza y el orden son esenciales para terminar con la suciedad que se acumula en las superficies y en el ambiente interior del hogar. Muchas veces esta contaminación es mayor en la casa que en el exterior, por lo que, además de limpio, el hogar también necesita estar ordenado y ventilado.

Comodidad y mejor humor. Una casa limpia y ordenada proporciona a sus habitantes mayor sensación de bienestar, por lo que supone también supone un aspecto positivo para mejorar nuestro humor y nuestras sensaciones.

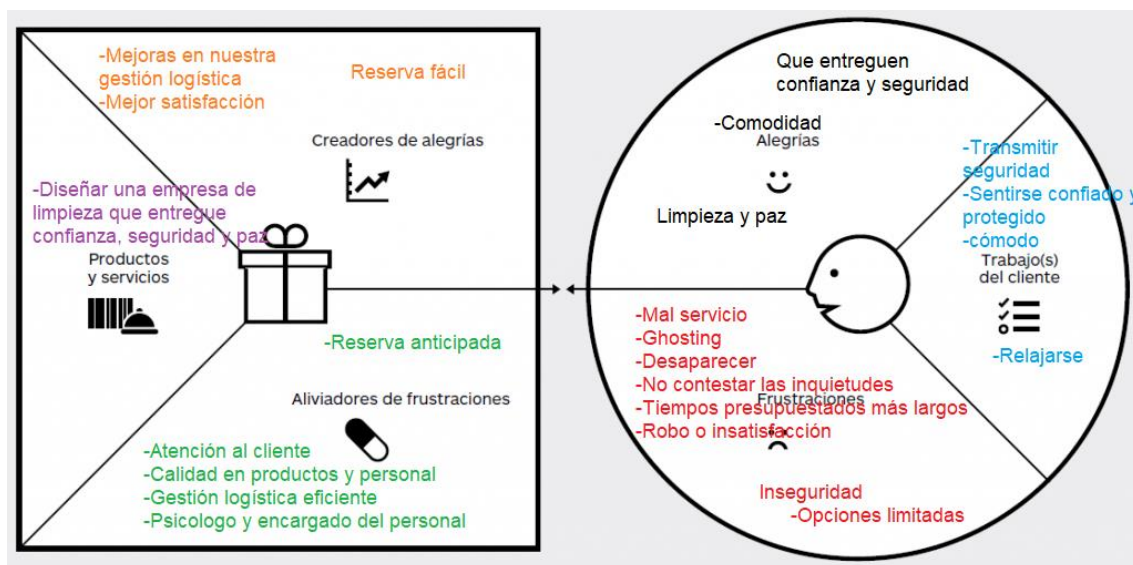
A. DEFINICIÓN DEL CLIENTE IDEAL

Según lo que se logró verificar con las entrevistas que nuestro cliente ideal se destaca por ser adultos jóvenes que viven en un departamento o casa, ambas parejas trabajan, tienen un horario ocupado, por lo que, no tienen tiempo para hacer aseo ni preocuparse de los quehaceres del hogar

B. BUYER PERSONA



PROPUESTA DE VALOR



A.LADO DEL CLIENTE

Frustraciones: A nuestros clientes les frustra el contratar a una persona toda la semana y que no conozcan o que no les de para pagar diariamente a una persona. O que cuando se realice el servicio no quede limpio como les comunicaron que quedaría. O específicamente que encuentren un servicio que les acomode más a sus necesidades. También, que haya una mala atención al cliente, irresponsabilidad al no asistir en el horario agendado o que no cumplan lo solicitado.

Alegrías: Limpieza, confianza, comodidad y calidad al contratar el servicio, que me dé un equilibrio espiritual. Se espera que obtenga la seguridad, prolijidad en el trabajo. Y también, que trabajen con productos que no contaminen o afecten al medio ambiente, que tengan cuidado con sus pertenencias y que calmen sus problemas de estrés, desorden o limpieza para el cuidado de sus familias o mascotas con el polvo, eliminando la suciedad interior. Todas nuestras Angels pasan por un periodo de distintos tipos de entrevistas a través de una psicóloga laboral y una supervisora que queda al tanto en cada hogar en el que se encuentren trabajando.

Trabajos del cliente (Jobs to be done): Los clientes al sentirse confiados, seguros y protegidos, transmiten seguridad y relajarse.

Trabajos Funcionales: La empresa permite una solución de alternativas al contratar el servicio de limpieza, ya que se realiza el servicio doméstico, en donde el cliente encontrará eficacia, comodidad y seguridad al llegar a sus hogares de una manera satisfactoria en dónde no tendrán

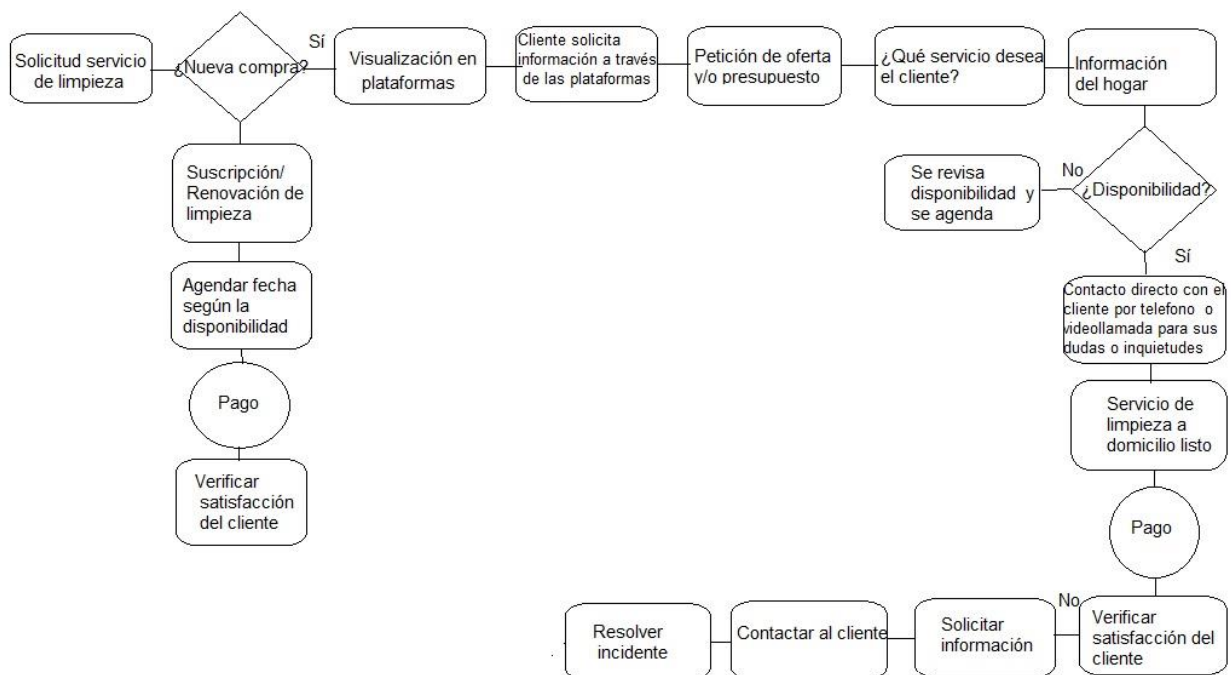
que llegar a ordenar, sino que ya estará limpio y tranquilo, para llegar a esa comodidad de paz en familia.

Trabajos Sociales: Impresionar a tu entorno, vecinos o familiares de que tu espacio es pacífico y tranquilo, que es un lugar en dónde te sentirás cómodo y en paz. Y que resalte la belleza de su hogar

Trabajos Emocionales: Llegarán de sus respectivos trabajos a un lugar que les de paz, comodidad y mejor humor, no llegarán caóticos o peleando con sus respectivas parejas o familiares de su desorden o falta de tiempo para ordenar su hogar. También, la idea es que no lleguen a seguir trabajando en el tratar de limpiar para tener un poco de orden y se sientan tranquilos y limpios, con la respectiva seguridad y una sensación positiva que les entrega la empresa.

B. LADO DEL PRODUCTO

Productos y servicios: Es un servicio doméstico exclusivamente pensado en clientes que no logran limpiar sus casas por temas de tiempo o conocimiento de la utilización de los productos de manera eficiente o simplemente porque no quieren y prefieren que les faciliten el tiempo y su energía al limpiar sus casas, no quieren lidiar con una persona contratada y que vaya de lunes a viernes o que les de desconfianza. Se contactan directamente por vía telefónica, y si se encuentran interesados se realiza una videollamada para ayudar a nuestros clientes en sus dudas o inquietudes, y lograr una buena satisfacción de servicio que entregue seguridad, confianza y paz.



Aliviadores de frustraciones: Obtendremos una buena atención al cliente, contactando directamente con Cleaning Angels, en caso de alguna duda nos puede solicitar una videollamada para solucionar sus inquietudes o deseos, capacitamos a nuestras Angels para que obtengan una alta experiencia en limpieza, prolijidad y puntualidad, que cumplan con sus horarios establecidos y que no desaparezcan. Servicio especializado y reduciendo el riesgo en el servicio contratado, manejado por una coordinadora en el hogar y con Angels calificadas psicológica y laboralmente.

Creadores de alegría: El cliente después de un largo día de trabajo, cansancio y estrés quiere poder llegar a su casa con su familia a descansar, y no seguir estresándose o sintiéndose mal con el entorno desordenado y sucio, quiere sentirse en paz, descansado y poder disfrutar su relajó. Ya que, ambas parejas trabajan y sus hijos están en el colegio, no tienen mucho tiempo para poder llegar a ordenar y dejar limpio. Para despreocuparse, contratan un servicio de calidad, que cumpla con los tiempos y necesidades de los clientes. Que sea satisfactoria a la hora de llegar a sus hogares, después de lo ajetreado de su día quiere descansar en un espacio en el que se sienta cómodo y satisfecho. O directamente solucionar el desorden que tiene para invitar amigos o familia

Los clientes escogen a la empresa "Cleaning Angels" dado que la compañía centrará su principal propuesta de valor en base a los principales aspectos que buscan que les entregue una empresa de limpieza a domicilio más allá del servicio propiamente tal, esto es seguridad que brindara a los clientes con innovación tecnológica, confianza con el servicio que se realizará en las horas y días acordados y prolijidad en el servicio. Todos estos elementos definen el posicionamiento que tendrá la empresa con respecto a la competencia y cómo se diferencia de esta.

- Seguridad, mediante la incorporación de tecnología en la ejecución del servicio, ya que se entregará la opción de monitorear la ejecución del servicio en sus hogares mediante el constante monitoreo y supervisión de una persona al mando y al tanto de los quehaceres.
- Se recaudará personal seleccionado a través de una entrevista con psicóloga, consiguiendo sus datos personales, entrevistas psicológicas y antecedentes actualizados para estar apto para el cumplimiento del trabajo.
- Confianza, mediante el cumplimiento en los horarios y días del servicio, incluyendo además una política de garantías al cliente que considera la devolución del dinero por incumplimientos en el servicio.
- Prolijidad, a través de la entrega de un servicio de calidad que se medirá a través de la encuesta de satisfacción del cliente.

MODELO DE NEGOCIO

A. Modelo de tu negocio: Características

En el caso de la empresa, realizamos un análisis en los modelos de negocio que se adaptan más a la empresa y sus características, y escogimos 3, en las que describiremos los modelos de éxito que funcionan y aplicaremos en el modelo de negocio de nuestra empresa con ejemplos específicos y claros.

ADD-ON: La oferta principal tiene un precio competitivo, pero hay numerosos extras que impulsan el precio final. Al final, el cliente paga más de lo que inicialmente asumió. Los clientes se benefician de una oferta variable, que pueden adaptar a sus necesidades específicas.

BARTER: El trueque es un método de intercambio en el que las mercancías se entregan a los clientes sin la transacción del dinero real. A cambio, proporcionan algo de valor a la organización patrocinadora. El intercambio no tiene que mostrar ninguna conexión directa y cada parte lo valora de manera diferente.

CROSS-SELLING: Los productos o servicios de una industria se agregan a las ofertas, aprovechando las habilidades y los recursos clave existentes. Especialmente en el comercio minorista, las empresas pueden proporcionar fácilmente productos y ofertas adicionales que no están vinculados a la industria principal en la que se centraban con anterioridad. Por tanto, los recursos adicionales pueden ser generados con relativamente pocos cambios en la infraestructura y con los activos existentes, puesto que se satisfacen más necesidades de los clientes potenciales.

B .Modelo de tu negocio: Justificación de Business Model Navigator

ADD-ON: La empresa ofrece un servicio de oferta principal, en los que al final el consumidor se logra informar de los distintos servicios que impulsan a que el cliente se sienta tentado por incluir otros servicios más dentro de la empresa. Al final el cliente termina pagando más de lo que inicialmente pensó, pero termina beneficiándose de sus necesidades específicas.

En este caso, la empresa tendrá diferentes servicios por los que el cliente podrá optar, al seleccionar un servicio en específico, ejemplo, elige servicio de limpieza de hogar +lavado de ropa desde \$29.990, y se percata de que también como otro servicio adicional tenemos planchado, y lo incluye. Y así, sucesivamente, va agregando servicios adicionales, pagando más, pero cumpliendo con las necesidades que tiene el cliente al contratarnos.










BARTER: La empresa busca realizar un método de intercambio sin la transacción del dinero real en el que el producto de limpieza que se utiliza para el servicio proporciona valor al ser patrocinado, entregado en los servicios de limpieza de los hogares de las familias chilenas.

En el caso de la empresa, realizaremos distintos tipos de publicidad abarcando a que contraten nuestro servicio de limpieza y también, abordaremos el tipo de publicidad de los productos que utilizamos en los hogares al momento de limpieza para que de alguna manera busque el interés de la marca y que ella se contacte con nosotros de una manera que intercambiamos sin la necesidad de la transacción de dinero, sino que directamente de los productos de la marca. Realizamos videos por medio de nuestras plataformas de Instagram y Tik Tok a modo de publicidad de productos en los que podrían contactarse con nosotros y poder trabajar juntos.

CROSS- SELLING: Dentro de la empresa en los servicios que entregamos se agregan a las ofertas un adicional si es requerido por nuestro cliente, aprovechando las habilidades y los recursos claves existentes de la empresa. Que no requiere cambios en la infraestructura y con los activos existentes, puesto que satisface más las necesidades de los clientes potenciales al querer adquirir uno de nuestros modelos de negocio en la que es una suscripción semanal, mensual o anual, dependiendo del derecho a servicio mediante una cuota, comercializando intermitentemente en períodos variables el consumo de un servicio.

En la empresa encontrarán distintas plataformas en las que se pueden comunicar o averiguar sobre los servicios de limpieza que realizamos, en específico. En nuestra página web si quisieran optar por un servicio cada cierto tiempo sin la necesidad de agendarlo cada cierto tiempo, lo pueden realizar de manera que se pueden suscribir en la página web y su servicio llegará a la hora y a la fecha agendada, aprovechando las habilidades y los recursos claves de la empresa para potenciar a querer adquirir nuestros servicios.

Modelo de Negocio Canvas

Socios claves 	Actividades claves 	Propuesta de valor 	Relación con el cliente 	Segmento de clientes 
Proveedores	*Auxiliares capacitadas en Aseo y limpieza *Administrador, Supervisor y Psicologa capacitados para realizar capacitaciones y entrevistas *Maquinarias en perfectas condiciones para realizar las labores	Servicio de limpieza de seguridad y calidad al pedido a la medida de nuestros clientes	*Que entregue confianza, seguridad y calidad *Entregar un servicio de limpieza y calidad *Buena atención al cliente *Disponer del tiempo para cuando el cliente nos solicite *Cordialidad y preferencia	Hogares particulares en la zona norte de Santiago Segmento Ab-C1a-C1b
	Recursos claves  *Capacitación continua del personal *Distribución y control de personal para cumplir con las visitas programadas *Cumplimiento de normas sanitarias		Canales  *Contacto con el cliente de forma digital y personal *A través de teléfono, redes sociales encontrar a clientes *Canal más útil es página web, adquieren información adicional si es requerida *Integración de información en diferentes redes y videollamada	
Estructura de coste	*Capacitaciones *Insumos de limpieza *Bencina para el transporte *Auto para el transporte *Salarios *Desarrollo y mantención de página web *Maquinarias para el Aseo		Fuentes de Ingreso	
			*Particulares: Servicio de aseo en hogar *Paypal *Transferencia *Tarjeta de débito	

- **Grupo AB.** Corresponde al 1,8% de los hogares de mayor poder adquisitivo del país. El ingreso promedio del hogar es de \$7.177.530. El 98% de los sostenedores del hogar en este grupo tiene un nivel de estudios universitario o superior completo. El 100% de los sostenedores trabaja en cargos directivos en empresas y son profesionales de alto nivel.
- **Grupo C1a.** Un 6,0% de los hogares pertenece al grupo C1a. El ingreso promedio del hogar es de \$3.010.391. El 93% de los sostenedores del hogar en este grupo tiene un nivel de estudios universitario o superior completo. El 91% de los sostenedores trabaja en cargos directivos en empresas y son profesionales de alto nivel.
- **Grupo C1b.** El 6,3% de los hogares integra este grupo. El ingreso promedio del hogar es de \$2.072.853. El 66% de los sostenedores del hogar en este grupo tiene un nivel de estudios universitario o superior completo. El 53% de los sostenedores trabaja en cargos directivos en empresas y son profesionales de alto nivel, mientras que el 25% son técnicos y profesionales de nivel medio.

GO-TO-MARKET

A. CLIENTE VALIDADO

El cliente validado es el que corresponde al que se reafirmó en el buyer persona. El cliente se descubrió según las entrevistas realizadas que se concluyó y se validó que efectivamente era el cliente ideal para la empresa.

B. ESTRATEGÍA DE ADQUISICIÓN Y RETENCIÓN

La empresa será conocida por la publicidad que se integra en cada plataforma para que sea una empresa conocida. Se crean distintos métodos como una Landing Page, se promociona por Instagram y Facebook, por el medio de Tik Tok se crean videos cortos y explicativos de varios productos que utilizamos al alcance monetario de cada persona para que realicen limpieza en sus hogares de sus colchones, almohadas, etc., Para que les llame la atención y enganchen con nuestro servicio.

Por estos medios, también nos enfocaremos en demostrar un Insta Cleaners Blog, que también se explicará los usos de las maquinarias, el cómo solucionar distintas manchas de comida en la ropa, el aseo requerido cada cierto tiempo por los colchones y desmanchar tus almohadas, el lavado de las sábanas eliminando olores, potenciando colores y suavizando las telas. Y con esto, redirigir a las personas a nuestro servicio doméstico directamente a nuestra página web, en dónde ingresaran sus datos y se percataron de que podrán acceder a un cierto descuento por ser cliente nuevo, y automáticamente al ingresar sus datos se les irá informando cada cierto tiempo los descuentos disponibles que puede encontrar durante las semanas o meses. Encontrará distintos servicios de limpieza a los que podrá optar y suscribirse para realizar la limpieza en sus hogares el tiempo que deseen sin estar siempre ingresando a la página web o conectando directamente por llamada con su respectiva garantía en caso de quedar desconforme o con alguna inquietud al respecto.

C. CÓMO ESCALARÁ TU NEGOCIO

Para que este negocio explote y llegue a cierta cantidad de clientes requiere de productos y una máquina de limpieza industrial que sea más rápida y eficiente en nuestro servicio de limpieza como la aspiradora, la hidro lavadora y fregadora de pisos, para que nuestras asesoras sean más eficaces y rápidas. Es una inversión a largo plazo, adquiriremos más tiempo para realizar más casas, si antes podíamos atender a 50 clientes al mes, ahora lograremos atender a 100 al mes sin desvalorizar tanto el tiempo de nuestros clientes y realizar un servicio más rápido. Sin olvidar las capacitaciones que se realizan cada 15 días para verificar si las asesoras están realizando un buen trabajo y desarrollar un listado de las importancias de cada espacio y el cómo limpiarlo y que productos utilizar en el proceso de limpieza. También a largo plazo, se implementará una mejora en la página web y se buscará una oficina para guardar y aplicar las entrevistas de manera presencial.

BENCHMARKING: ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS COMPETIDORES

En el mercado se identifican distintos tipos de competidores que nos afecta de manera directa, que son los competidores que ofrecen los servicios similares y en condiciones parecidas que se encuentran y de forma indirecta se encuentran los que representan una baja amenaza a la empresa, poseen experiencia en el servicio que les puede generar interés de integrarse verticalmente y competir en nuestra industria.

DIRECTA

Empresas de limpieza domiciliaria: Son aquellas empresas que se caracterizan por ofrecer sus servicios a través de diversos canales de distribución, en donde destacan más son las redes sociales, páginas web o publicidad, en donde pueden encontrar especificaciones y características de los servicios de labores domésticas que realizan. Uno al ingresar a su página puede encontrar las distintas labores que realizan tanta limpieza de auto hasta el aseo completo de una casa. Solo se coordina la entrada de la persona para que pueda realizar la actividad en el hogar.

Trabajadores independientes: Son aquellas empresas que se caracterizan por prestar servicios de labores domésticas a domicilio en formato part time y en el horario que el cliente lo requiere. Su forma de contacto con el cliente es mediante el boca a boca, ya que las recomendaciones son recibidas de amigos, conocidos, familiares, etc. Y de acuerdo con ello a los requerimientos del cliente, se concreta el servicio y el pago. Este competidor no tiene un estatus “formal” en el mercado y muchas veces ni siquiera se realizan contratos de servicios, significando un riesgo para el cliente al no poder corroborar recomendaciones ni antecedentes laborales del trabajador.

INDIRECTA

Y de forma indirecta se encuentran los que representan una baja amenaza a la empresa, poseen experiencia en el servicio que les puede generar interés de integrarse verticalmente y competir en nuestra industria como:

Lavasecos y lavanderías: Ofrecen servicio específico como el lavado y planchado y además, entregar a domicilio la ropa, lo que sin duda es un competidor indirecto de nuestro servicio, porque satisface una de las labores domésticas que tenemos como opción

Limpieza industrial: En este caso nos enfocamos en el servicio del sector comercial como hoteles, oficinas, bodegas, etc. Y se programa de acuerdo con las necesidades de los clientes. Estas empresas cuentan con personal en turnos diurnos y nocturnos, y con equipo de aseo industrial

Especializada para los clientes que tienen perros dentro de sus hogares, dando una importancia en la limpieza de pelos en las alfombras o sillones, etc.

PROCESO DEL SERVICIO

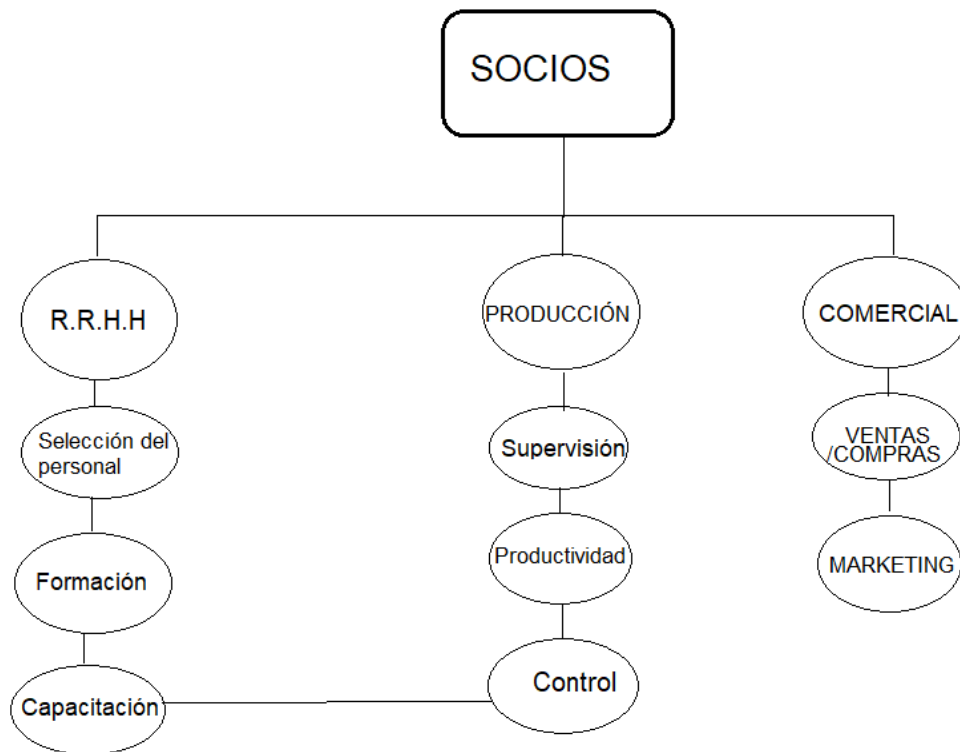
Al momento de que los clientes opten por el servicio se realizará una evaluación en dónde se requerirán y verifican ciertos datos como el tamaño del hogar en metro cuadrado, cuántas habitaciones y baños hay dentro del domicilio para tener una idea del tiempo requerido para la limpieza y poder tener una visualización de cuánto debe pagar el cliente y por el servicio que optará. Con esto, el supervisor al llegar al domicilio con las auxiliares de aseo podrá tener un período de tiempo para realizar el servicio. También, se verifica el tipo de piso, el número de baños, el número de personas en el hogar y además recoger los requerimientos y expectativas del cliente. Con base a esto diseña un plan en donde se especificarán las prioridades del cliente y una guía mensual para atender todos los aspectos relacionados con la limpieza del hogar, proporcional al tiempo contratado.

Al evaluar el domicilio el supervisor, las “Cleaning Angels” realizan sus labores del servicio prestado según elija nuestro cliente luego de la evaluación y del informe entregado hacia ellos y que verifiquen si están de acuerdo con el trabajo y monto a pagar. Luego, podrán optar por días o part-time según el tamaño del hogar. Incluirá los servicios básicos de limpieza como los espacios comunes del hogar y habitaciones según la promoción, y se realizarán cobros extras por organización de closet, limpieza de ventanas, alfombras, etc. Una vez realizada la visita al domicilio y contactando al personal, se procederá a enviar vía un mensaje, vía email, App o WhatsApp al cliente, con todos los antecedentes de el o los colaboradores, que se presentarán en el domicilio.

Nuestro personal se dirigirá al sitio de trabajo, con uniforme y carnet de identificación junto con el supervisor al mando. El cliente puede verificar estos datos ya enviados anteriormente, desde la empresa. Nuestro personal realizará la limpieza de acuerdo con el plan especificado y al manual de limpieza de la empresa. Al finalizar el servicio contratado, nuestra área de postventa fidelizará el servicio entregado. Con el objetivo de buscar mejoras continuas en el servicio, reforzar y mantener lo que el cliente valora, identificando porque nos prefiere.

Forma de pago es mediante transferencia o Red compra, al momento de solicitar el servicio

EQUIPO



Los socios en la empresa cumplen el rol de ser los encargados de la dirección y dueños de la empresa. Seremos 3 socias, y cada una se encargará de un área en específica para poder desarrollar mejor la empresa. Al ser una empresa nueva y pequeña comenzaremos a ayudarnos entre las 3 áreas y si se requiere ayuda en el servicio doméstico también nos encargaremos más con la ayuda de nuestras asesoras del hogar.

Recursos Humanos: En esta área se encargará Franchesca Quilaqueo, Psicóloga del área laboral de la empresa, se definirá el tiempo estimado del proceso de selección y se organizará una descripción del cargo para ordenar el flujo de trabajo.

Para comenzar con esto, es necesario hacer una detección de necesidades en función a lo que requiere la empresa y respondiendo a: el objetivo del cargo, sus funciones, horarios, renta, las competencias entre las más importantes. Esto nos dará información relevante para elaborar un descriptor de cargo, que nos servirá como pauta para la búsqueda del personal.

En base al levantamiento de perfil que se hizo junto a todas las socias, la psicóloga a cargo elaborará el Descriptor de Cargo (anexo) que quedará como una base para la organización y sobre este comenzará la búsqueda.

El paso siguiente, responde a la publicación en distintos portales de publicaciones de trabajo, tales como CompuTrabajo, trabajando, laborum. etc. En la publicación se hará una búsqueda

dirigida de los/las candidatos/as, describiendo el nombre del cargo, las funciones que desempeñará, el lugar de trabajo (Al que debe llegar siempre), la renta y horarios en que trabajará. Es muy importante en este punto, añadir preguntas de filtro, que nos pueden ayudar a ajustar mucho más la búsqueda, como, por ejemplo:

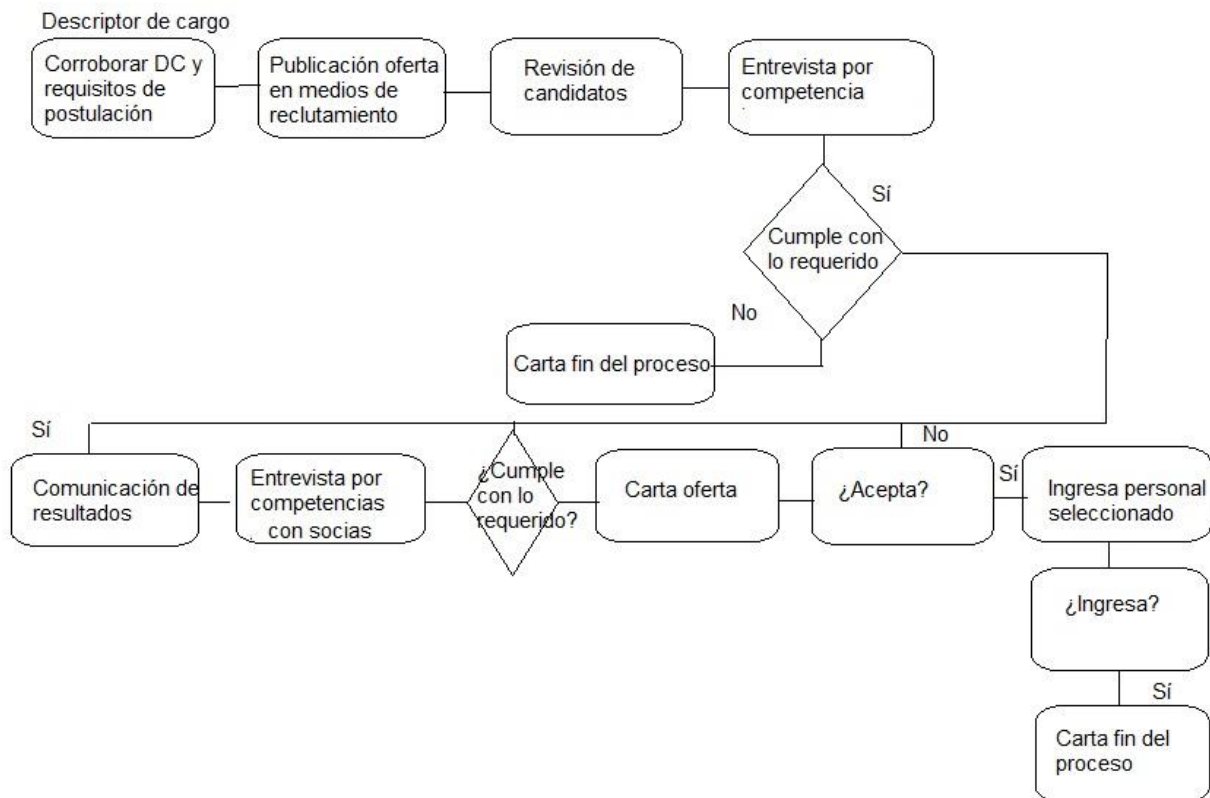
- a) Lugar donde vive; si es una persona que vive al otro extremo de Lampa, probablemente no dure mucho tiempo trabajando, ya que podría desistir del trabajo por la lejanía y tiempo de trayecto.
- b) ¿Disponibilidad para trabajar de lunes a viernes?; esta pregunta nos podría ayudar para ver la disponibilidad de la persona, a pesar de ser explícitos en la publicación, podría igualmente postular gente que tal vez no tenga esta disponibilidad.

Luego de terminar la publicación dar un tiempo de 2 a 3 días de espera, (si hay pocos postulantes esperar un par de días más) para comenzar a preseleccionar los/as postulantes haciendo un filtro en base a los requerimientos de nuestro Descriptor de Cargo y las preguntas de filtro que añadimos. En este punto, diferenciamos entre solicitantes y candidatos/as, siendo los/as candidatos/as los que cumplen los requisitos mínimos entre aquéllos. Otro filtro, que nos puede potenciar la preselección, es hacer un llamado telefónico a los CV's que ya preseleccionamos, investigando brevemente si ha trabajado en cargos similares, su disponibilidad, lugar donde reside y su interés por trabajar en nuestra compañía. A pesar de no tomar más de 10 minutos podría ser un importante filtro para no perder tiempo en futuras entrevistas (aquí podríamos averiguar nacionalidad, y si cuenta con visa temporaria o definitiva para calificar, en caso de no tener visa, quedaría fuera del proceso) y así mismo, coordinar una entrevista online con los/as candidato/as. En esta instancia de citación online, se realiza una entrevista de selección semiestructurada (anexo), incorporando previamente las preguntas por competencias que requiere el cargo en específico, indagando en su trayectoria laboral, funciones, empresas donde trabajó, tiempo en que estuvo en cada trabajo y sus motivos de salidas (lo que nos serviría para entender si la persona ha sido conflictiva en otros trabajos)

Finalmente, la psicóloga hará un informe psico laboral sobre los candidatos/as que son recomendables para el cargo de Auxiliar de Limpieza. y las otras dos socias, citarán a los candidatos/as a una entrevista presencial, en donde se definirá los seleccionados/as para el cargo.

1. Se reunirá la psicóloga con el grupo al mando para aportar las necesidades requeridas y ver el perfil del cargo que se requiere y aportar ideas.
2. Puesto de trabajo
3. Lugar de trabajo
4. Horas de trabajo
5. Funciones de trabajo

6. Personas a cargo de ese puesto de trabajo y especificar las funciones que cumplirá (limpiar pisos, ventanas, baños, dormitorios, etc.,)
7. Se define las competencias del entrevistado, selección del personal por competencia (se evalúa la competencia laboral)
8. Competencias para auxiliar de aseo (organización y ejecución, relaciones efectivas, trabajo en equipo). Debe cumplir con lo que se está ordenando y que sepa ejecutar.
9. Robos, se realizan preguntas “filtro” para no perder tiempo de personas que vivan cerca, manera de trabajar. También se requiere experiencia, papel de antecedentes, documentado y visa definitiva o en trámite definitiva, no visa de trabajo (responsabilidad , publicación en los portales, CompuTrabajo, laborum)
10. En caso de falla de una de las asesoras del hogar tener a una de reemplazo, o simplemente una de las socias se hará cargo. Sin dejar de lado la capacitación antes y durante el proceso de las limpiezas de los hogares.



Producción: Se encargará la socia Bárbara Quilaqueo, después del proceso de selección y el informe que le entregue la encargada de recursos humanos, y poder verificar la supervisión en todo el proceso, encargada de dirigir y capacitar a las asesoras del cómo realizar cada tarea de cada espacio de la casa, qué productos usar y qué máquinas para cada espacio. Supervisando la productividad en el tiempo requerido por el cliente y cómo hacer un feedback de cada asesora

para ayudarla a capacitar algunas mejoras o errores que haya tenido durante el proceso, manteniendo el control en todo momento.

Comercial: Se encargará Krystell Quilaqueo, como Ingeniera comercial del área de Comercial, verificando ventas y compras de los requerimientos de cada limpieza y la producción que hemos tenido en cada servicio, manteniendo un control contable y una planificación a futuro de nuestra empresa. Se realizará una promoción constante de la empresa a través de marketing directo, enfocándonos en la rentabilidad y cumpliendo con los presupuestos esperados, se deberá establecer estrategias competitivas, para minimizar las debilidades frente a la competencia. Definir estrategias de marketing para atraer nuevos clientes y fidelizar a los actuales, participando en campañas publicitarias de bajo costo, que permitan el crecimiento del negocio. Formar equipos de trabajo. Liderando, buscando dar una solución a los problemas generando situaciones de aprendizaje, que permitan fomentar el trabajo en equipo de los colaboradores basados en la práctica del respeto mutuo.

PROYECCIÓN FINANCIERA

Artículos	Cantidad	Valor	Valor Total	Valor útil	Depreciación anual	Depreciación mensual	Valor residual
Computadora	2	350.000	700.000	6	116.667	9.722	116.667
Impresora	1	140.000	140.000	4	35.000	2.917	-35.000
Camioneta	1	16.990.000	16.990.000	10	1.699.000	141.583	8.495.000
Transbank	3	21.796	65.388	5	13.078	1.090	-
Fregadora de Aspiradora	2	319.990	639.980	5	127.996	10.666	-
+Hidrolavad	2	619.990	1.239.980	10	123.998	10.333	619.990
Trapero	4	20.000	80.000	10	8.000	667	40.000
Escobillón	6	4.650	27.900	3	9.300	775	-18.600
Pala	6	1.419	8.514	3	2.838	237	-5.676
Bolsas de bas	100	910	91.000	1	91.000	7.583	-364.000
Paños de micr	40	9.990	399.600	1	399.600	33.300	-1.598.400
baño, cocina, muebles y	10	30.000	300.000	1	300.000	25.000	-1.200.000
Router Inalam	3	19.900	59.700	5	11.940	995	-
			20.742.062		2.938.416	244.868	6.049.981
Inversión inic		20.742.062					
Capital de tra		-10269000					
Flujo de caja		0	1	2	3	4	5
Ingresos x año			10.796.400	10.796.400	10.796.400	10.796.400	10.796.400
costos fijos			-6.984.000	-7333200	-7699860	-8084853	-8489095,65
costos variables			-1.215.000	-1275750	-1339537,5	-1406514,38	-1476840,09
Margen bruto			2.597.400	2.187.450	1.757.003	1.305.033	830.464
Gastos de Adm. Y ventas							
Depreciación			1.741.331	1.741.331	1.741.331	1.741.331	1.741.331
UAI			4.338.731	3928781,33	3498333,83	3.046.364	2.571.796
impuesto del 27%			1171457,46	1060770,96	944550,135	822518,269	694384,809
UDI			3.167.274	2868010,37	2553783,7	2.223.846	1.877.411
UDI			3.167.274	2868010,37	2553783,7	2.223.846	1.877.411
Depreciación			1741331,333	1741331,33	1741331,33	1741331,33	1741331,33
Flujo puro de	10.473.062		4908605,207	4609341,71	4295115,03	3.965.177	3.618.742
Flujo P. P acu	10.473.062		15.381.667	19.991.009	24.286.124	28.251.301	31.870.043
Valor present	10.473.062						
VAN		\$26.346.730,92					
tasa de descu		12%					
inflación		5%					

Conclusión

Este trabajo partió de una experiencia que se obtuvo y se quiso implementar con las personas asociadas indicadas y poder desarrollarla a nuestra manera. Se verificaron varios ámbitos, que claramente en todos lados es muy diferente tanto en zona geográfica, edad, clientes, personalidad, familia, laboralmente, política y economía, etc. Que con esto se fue reduciendo y a través de una serie de entrevistas para poder encontrar a qué tipo de cliente ideal enfocarnos y reafirmar al que se había tomado en cuenta de primera instancia para satisfacer las necesidades requeridas para ser atendido por el servicio de Cleaning Angels.

Primero que nada, verificamos el desarrollo como empresa y cómo desarrollamos nuestro servicio de limpieza. Luego, analizamos varias cosas más y una de estas son las 5 fuerzas de Porter como un diagrama estratégico de negocios para ver las fuerzas competitivas de una empresa, y verificamos que las barreras de entradas son bajas, ya que no se requiere de una gran inversión para realizar este proyecto, aunque sí existen competencias parecidas al servicio de limpieza. Aunque el poder de negociación de proveedores y clientes es bajo, se debe a que, entregamos un servicio exclusivo a la comodidad, seguridad y calidad en el desarrollo de nuestro trabajo como en los implementos que utilizamos. También, implementamos nuestra propuesta de valor para identificar a nuestros clientes y cómo pueden beneficiarse de la compra del servicio y nuestros principales atributos en el servicio y cómo convencer a nuestro público objetivo de las ventajas de querer adquirir nuestro servicio de limpieza en lugar de a nuestra competencia. A pesar de que, tenemos competencias directas e indirectas identificamos los servicios similares y en condiciones parecidas que se encuentran y a otros que poseen experiencia en el servicio que les puede generar interés de integrarse y competir con nosotros en la industria.

Identificamos distintos modelos de negocio, que a lo largo del tiempo nos gustaría implementar más ideas para seguir creciendo y aumentando nuestro negocio, también implementaremos más auxiliares de aseo para poder llegar a más clientes en periodos más cortos y generar más ganancias y que nuestros clientes puedan optar por agendar y llegar a más público.

Se logró entre las socias identificar distintas tareas a realizar de la empresa y que se sigue desarrollando en el proceso, claramente siempre con la idea de perfeccionarse y ser una empresa renombrada y conocida por la zona geográfica en dónde realizamos nuestro servicio de limpieza con la preocupación de la calidad, seguridad y respeto. A pesar de no partir con una inversión inicial tan alta por no requerir una inversión de gran envergadura funcionará por un tiempo, hasta poder generar ganancias. Fue un proceso largo, de varias investigaciones, de condiciones y de ideas a concretar, pero una gran satisfacción el poder terminar implementando y tener una idea de cómo queremos que sea el servicio de limpieza doméstico y cómo llevarlo a cabo, faltan ideas o averiguar un poco más, pero una empresa nunca deja de crecer y de buscar más mercado y generar ganancias, Cleaning Angels incrementará su negocio para que sea exitoso y que tome importancia en el rubro.

Bibliografía

- https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/articles-95516_recurso_1.pdf
- https://www.swissinfo.ch/spa/chile-pib_pib-de-chile-creci%C3%B3-5-4---durante-el-segundo-trimestre-de-2022/47836470
- <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-article-95516.html>
- https://oig.cepal.org/sites/default/files/trabajadoras_remuneradas_del_hogar_v11.06.20_1.pdf
- <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/36065-ley-de-trabajadores-de-casa-particular>
- <https://www.emol.com/noticias/Economia/2022/08/18/1070208/banco-central-cuentas-nacionales-2022.html>
- <https://www.ipsuss.cl/ipsuss/investigacion/el-60-del-trabajo-domestico-no-se-ha-recuperado-tras-la-pandemia/2022-08-24/171208.html>
- https://www.elmueble.com/decoracion/instacleaners-influencers-orden-y-limpieza-que-necesitas-seguir-hoy_43130
- <https://blog.leanstack.com/the-customer-forces-canvas-updated/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=46xFqJTJZLM>
- <https://advenio.es/tu-propuesta-de-valor-desde-el-cliente-value-proposition-canvas/>
- <https://www.uifrommars.com/jobs-to-be-done-que-es/>
- <https://hbr.org/2016/09/know-your-customers-jobs-to-be-done>
- <https://blog.hubspot.es/marketing/que-son-buyer-personas>
- <https://blog.hubspot.es/marketing/ejemplos-buyer-persona>
- <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/digital-acquisition>
- <https://hawksem.com/blog/digital-marketing-for-customer-acquisition/>
- <https://growthhacking.cl/4-estrategias-adquisicion-retencion-lanzar-producto/>

Anexo

I. IDENTIFICACIÓN DE EMPRESA	
Organización:	Cleaning Angels
Ubicación:	Valle Grande, Lampa.

II. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Auxiliar De Aseo
Dependencia jerárquica:	Jefa de Operaciones
Departamento:	Operaciones
Preparada por:	Fecha: noviembre 2022
Renta: \$2815 por hora, con boleta de honorarios.	

III. PROPÓSITO DEL CARGO / MISIÓN	
Participar en las funciones de orden, limpieza y mantención de las casas, a las cuales se proporcionarán el servicio.	

IV. FUNCIONES DEL CARGO / PRINCIPALES RESULTADOS	
Acción + Función	
1	Barrer, trapear, aspirar todos los rincones y habitaciones del hogar incluyendo terrazas y balcones.
2	Ejecutar la limpieza de cada habitación; lo cual debe considerar la pulcritud de los pisos, hacer las camas de forma adecuada y cambio de sábanas, despejar la ropa sucia y dejarla en una canasta (o similar) de ropa sucia, y sacar la loza sucia o basura que pueda estar en la habitación, siempre manteniendo el orden
3	Aseo de baños con pulcritud, lo que implica limpieza con químicos y detergentes de limpieza, la bañera o ducha, lavamanos, WC, espejo, baldosas y pisos. Además retiro de basura de papeleros
4	Efectuar una correcta limpieza a mesas, mesones, estantes, bibliotecas y lugares donde se acumule recurrentemente polvo con paño húmedo y/o plumero.
5	Limpieza profunda en la cocina, incluyendo encimera de cocina, pisos, loza, guardado de loza y cosas que puedan estar encima, además limpieza de refrigerador, horno, microondas solo externo.
6	Realizar servicios adicionales en caso de que el cliente los requiera: planchado - limpieza de hornos, refrigeradores, microondas de forma interna- limpieza de vidrios, lavado y secado de ropas- limpieza y orden de bodegas y/o entretecho.

VII. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO	
Formación:	Enseñanza Básica Completa validado
Extranjería:	En caso de ser extranjero contar con visa temporaria o definitiva.
Carrera:	No Requiere
Experiencia Laboral años:	Entre 1 a 2 años
Experiencia Adicional o en el cargo:	Entre 1 a 2 años