



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**DEPARTAMENTO DE POSGRADOS**

**Plataforma digital de contratación de servicios de limpieza para el hogar, basada en la metodología de las 5S.**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de  
Magíster en Administración de Empresas

**Autor:**

Rosly Tamara Castillo Valarezo

**Director:**

Ing. Marcelo Calle, PhD.

**Cuenca – Ecuador**

**2023**

**Estudiante:** Rosly Tamara Castillo Valarezo

**Tema:** Plataforma digital de contratación de servicios de limpieza para el hogar, basada en la metodología de las 5S

### **RESUMEN**

Mi Casa al Día es un modelo de negocio dirigido al servicio de limpieza y orden basados en la metodología de las 5S. El enfoque principal busca atender comunidades en la ciudad de Cuenca. Nos dirigimos a aquellos que buscan comodidad y tranquilidad, que enfrenten desafíos relacionados con las tareas del hogar. Con un análisis de la competencia se establecen objetivos claros que buscan desarrollar una empresa exitosa y sostenible con propuesta de valor única. El enfoque se centra en la innovación, atención al detalle y satisfacción del cliente. Se han creado perfiles de clientes prototipo y estudios a grupos de interés para adaptar los servicios y mensajes de marketing de manera efectiva, utilizando redes sociales como táctica de promoción. La calidad del servicio, y comercialización de productos de organización son fundamentos de la estrategia empresarial. Finalmente, el análisis financiero muestra resultados positivos, confirmando la viabilidad y rentabilidad del negocio.

**Palabras Clave:** Modelo de negocio; Metodología 5S; Innovación; Servicio de limpieza.

### **ABSTRACT**

Mi Casa al Día is a business model aimed at cleaning and ordering services based on the 5S methodology. The main focus sought to serve communities in Cuenca. We addressed those who are looking for comfort and tranquility, who face challenges related to household chores. With an analysis of the competition, clear objectives were established to develop a successful and sustainable company with a unique value proposition. The focus was on innovation, attention to detail and customer satisfaction. Prototype customer profiles and stakeholder studies were created to adapt marketing messages and services effectively, using social media as a promotional tactic. The quality of the service, and commercialization of organization products were fundamentals of the business strategy. Finally, the financial analysis showed positive results, confirming the viability and profitability of the business.

**Keywords:** Business model; 5S methodology; Innovation; Housekeeping.



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
Descripción de la empresa .....	4
Problemáticas detectadas y análisis del contexto.....	5
Objetivo General: .....	5
Objetivos Específicos:.....	5
Capítulo 1: Análisis Estratégico e Identificación del Modelo de Negocio .....	7
Capítulo 2: Estrategia Comercial .....	9
Capítulo 3: Dirección Estratégica.....	11
Capítulo 4: Dirección Financiera.....	12
CONCLUSIONES: .....	14
RECOMENDACIONES: .....	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....	18

## TABLAS

Tabla 1. Estado de Resultados. ....	13
-------------------------------------	----

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Idea de Negocio.....	7
Ilustración 2. Modelo de CANVAS. ....	8
Ilustración 3: 4P. ....	9

# INTRODUCCIÓN

## Descripción de la empresa

Durante la última década, hemos presenciado un aumento en la demanda de servicios de limpieza en la ciudad. Inicialmente, los hogares contaban con la contratación de una empleada doméstica o personal informal para realizar las tareas de limpieza y el cuidado del hogar. Sin embargo, en la actualidad esta tendencia ha experimentado un marcado declive debido a factores socioeconómicos.

Actualmente habido una evolución en las dinámicas familiares, en los roles de géneros, en la mayor conciencia de los derechos laborales y en alternativas tecnológicas y servicios especializados, lo que ha llevado a una redistribución de las responsabilidades domésticas, en muchos hogares tanto hombres como mujeres trabajan, lo que ha reducido el tiempo en casa. A pesar de que en los últimos años habido una mayor protección de los derechos laborales, existe un 57% de empleadas domésticas que no cuentan con afiliación al seguro laboral (Espinosa, 2019), Resultado de un aumento en los costos asociados a la contratación de personal doméstico lo que ha llevado a una menor inserción laboral.

Mi casa al día se enfoca en el servicio de limpieza y orden, basada en la metodología de las 5S, que permita generar ingresos mediante un modelo de economía colaborativa (usuario – plataforma – profesional), alcanzando un modelo eficiente de ganar – ganar.

Para Méndez y Carrasco (2019) la metodología 5S es una filosofía de trabajo marcada por la cultura japonesa. Se conoce de un método pensado para dar orden y sentido a las dinámicas del hogar (clasificar, organizar, limpiar, estandarizar y mantener), atendiendo situaciones de desorganización.

Cada vez los hogares optan por soluciones alternativas, adaptándose a las nuevas realidades sociales, económicas y tecnológicas, lo que nos ha permitido ofrecer nuestro servicio de forma técnica, confiable, rápida y segura, garantizando el cumplimiento de las actividades del hogar que están fuera del alcance del usuario, logrando así mantener en excelente estado su patrimonio y cuidado de su familia.

## **Problemáticas detectadas y análisis del contexto.**

En la actualidad y según el estado del arte revisado, no hay una empresa de limpieza que ofrezca un servicio completo y especializado para los hogares, utilizando tecnología adecuada, a precios razonables y con tiempos mínimos de servicio. Debido a esta situación, las personas se ven obligadas a contratar personal informal para servicios de limpieza, sin la seguridad ni la garantía de tener un buen servicio.

La razón es que no tienen un contacto directo con una persona responsable del servicio o empresas de limpieza y la supervisión de un control de procesos, además no hay la confianza suficiente para dejar en manos de alguien desconocido su patrimonio; siendo esta una necesidad insatisfecha que fue revelada en las distintas entrevistas a profundidad que llevamos con los grupos de interés.

Debido a la falta de una empresa de limpieza establecida en la zona, hay una necesidad en el sector servicios que puede ser satisfecha mediante un modelo de negocio que se dedique a la prestación de servicios de limpieza adaptados a las necesidades del mercado local. Por lo tanto, en este trabajo de investigación se analizará la viabilidad económica de emprender un negocio dedicado a la prestación de servicios de limpieza para satisfacer las necesidades de nuestro mercado local.

### **Objetivo General:**

Establecer un modelo de negocio basado en una plataforma digital de contratación de servicios de limpieza para el hogar, usando la metodología de las 5S, con el fin de brindar un servicio eficiente y de calidad, optimizando la organización y limpieza en los hogares de los clientes, asegurando la rentabilidad económica del proyecto de inversión.

### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Incrementar la participación en el mercado objetivo de "Mi Casa al Día" a través de estrategias de marketing y promoción.
- ✓ Establecer alianzas estratégicas con proveedores de productos de organización y promover su comercialización para generar ingresos adicionales y fortalecer la propuesta de valor de la plataforma digital de orden y limpieza para el hogar.

- ✓ Incrementar el reconocimiento y la demanda de nuestros servicios de orden y limpieza para el hogar en el mercado objetivo, a través de una estrategia de promoción efectiva en redes sociales y eventos locales.

En el ámbito de la industria de la limpieza, se han destacado varias empresas que han logrado un éxito significativo y han establecido su presencia en el mercado. Un ejemplo notable es la empresa ABC Cleaning Services, fundada en 2005, con 18 años de experiencia en el mercado mundial, ha experimentado un crecimiento constante y se ha convertido en una referencia en el sector. Su éxito se debe en gran medida a su enfoque en la calidad del servicio y la atención al cliente. Han desarrollado un equipo altamente capacitado y utilizan productos de limpieza ecológicos que cumplen con los estándares más exigentes. Otro caso exitoso es la empresa XYZ Facility Management, que se especializa en la limpieza y mantenimiento de edificios comerciales (Altohami et al., 2021). Han logrado destacarse gracias a su enfoque en la eficiencia operativa, la innovación tecnológica y la personalización de los servicios según las necesidades de cada cliente (Olvera, 2022). Estos casos ejemplifican cómo empresas de limpieza pueden triunfar en un mercado altamente competitivo a través de estrategias centradas en la calidad, la capacitación del personal y la adaptación a las demandas del cliente.

Varios autores han realizado contribuciones fundamentales para respaldar los casos exitosos de empresas de limpieza en el campo empresarial. En este contexto DiJulius (2019), reconocido autor de "Secret Service: Hidden Systems that Deliver Unforgettable Customer Service", destaca la importancia de ofrecer un servicio excepcional al cliente como clave para alcanzar el éxito empresarial. Su enfoque en la creación de experiencias memorables ha sido adoptado con éxito por empresas de limpieza como CleanCo establecida en 2011, cuyo meticuloso cuidado al detalle y personalización de los servicios les ha permitido destacarse en el mercado. Sus enfoques centrados en la satisfacción del cliente, la agilidad empresarial y el desarrollo de sistemas eficientes pueden ser aplicados por empresas de limpieza para lograr un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva en el mercado (Izquierdo et al., 2020).

## Capítulo 1: Análisis Estratégico e Identificación del Modelo de Negocio

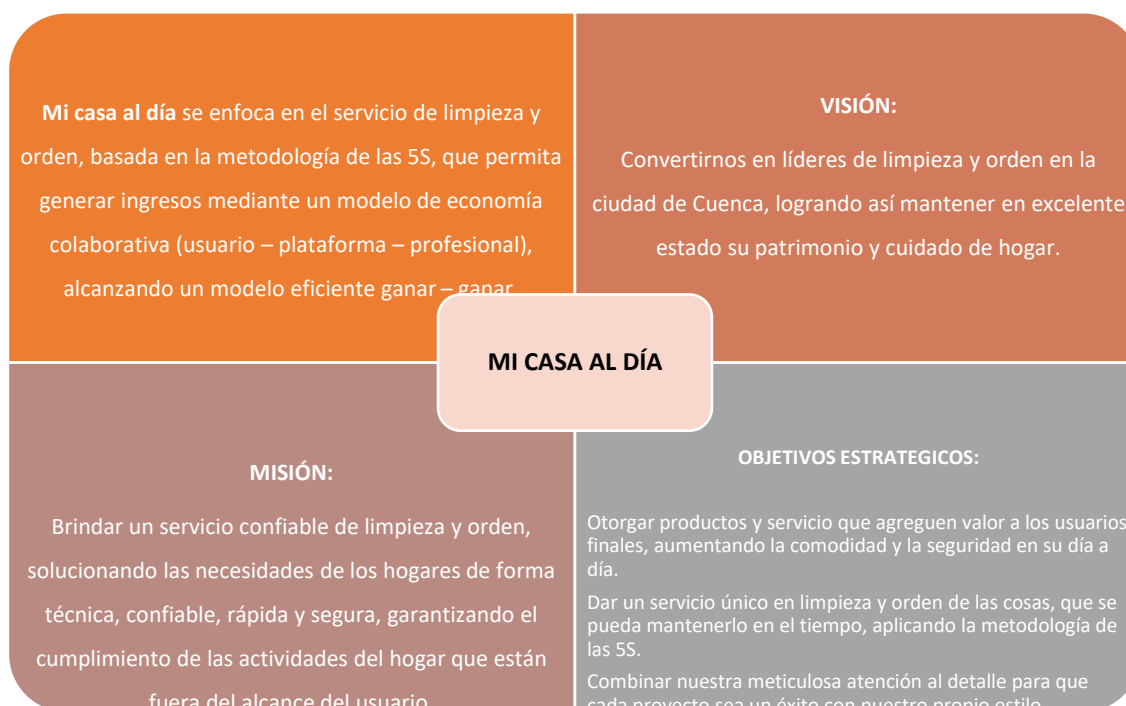


Ilustración 1. Idea de Negocio.

La plataforma "Mi Casa al Día" se enfoca en brindar servicios de limpieza y orden basados en la metodología de las 5S, dirigidos a familias y personas solteras que residen en el casco urbano de la ciudad de Cuenca. El objetivo es generar ingresos a través de un modelo de economía colaborativa que busca satisfacer las necesidades técnicas, confiables, rápidas y seguras de los hogares.

La visión de la empresa es convertirse en líderes en servicios de limpieza y orden en Cuenca, preservando el patrimonio y el bienestar de las familias, mientras que la misión consiste en ofrecer un servicio confiable, técnico, rápido y seguro que resuelva las necesidades del hogar que están fuera del alcance de los usuarios. Los valores fundamentales incluyen la confianza, la sostenibilidad, la transparencia y el enfoque social.

Los objetivos estratégicos establecidos son aplicar productos que agreguen valor y mejoren la comodidad y seguridad de los usuarios, ofrecer un servicio único en limpieza y orden basado en la metodología de las 5S, y convertir cualquier espacio de la casa en un área de almacenamiento. Estos objetivos se caracterizan por ser coherentes, concretos, alcanzables, comprensibles y medibles.

En el análisis estratégico, se realiza una evaluación numérica de los parámetros internos y externos, utilizando una escala del 1 al 5. Los parámetros con más de dos aspectos se promedian, y aquellos sin calificación se les asigna un valor medio de 3. Además, se lleva a cabo un análisis de competencia utilizando el modelo de las cinco fuerzas de Porter, identificando a los competidores DIMPLO'S, AUSTROLIMPIO y LIMPORT, siendo DIMPLO'S el competidor mejor calificado.

El modelo de negocio se desarrolla a través del lienzo CANVAS, destacando la solución proporcionada por la plataforma para satisfacer la necesidad de las personas en la resolución de tareas relacionadas con el hogar. El financiamiento inicial proviene de los propietarios del emprendimiento, respaldados por ahorros y un capital accionario proveniente de un fondo semilla. Una vez en funcionamiento, el negocio se sostendrá con los ingresos generados de los clientes y proveedores.

La propuesta de valor se centra en la precisión, garantía, seguridad y confianza al ofrecer un servicio mediante una plataforma digital y un modelo colaborativo con la organización de cada cosa en su lugar. La competencia directa se divide en un mercado formal e informal, diferenciado principalmente por el precio. y la plataforma busca implementar un modelo disruptivo que democratice el acceso a trabajos informales, formalizándolos y satisfaciendo las necesidades relacionadas con las actividades del hogar.

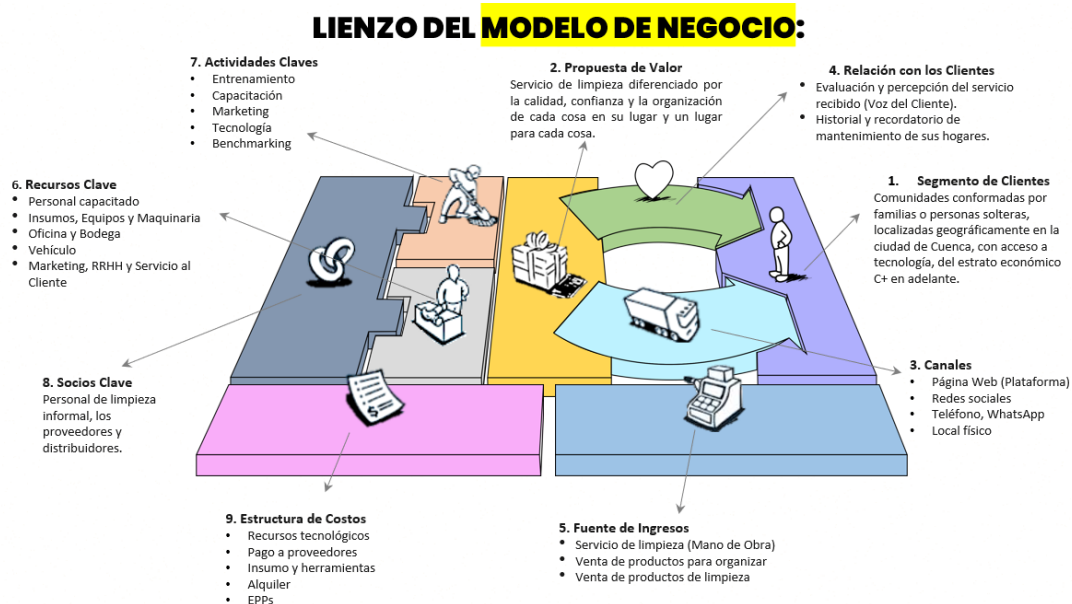


Ilustración 2. Modelo de CANVAS.



## Capítulo 2: Estrategia Comercial

Al continuar con el presente estudio resumimos que nuestra idea de negocio se centra en un servicio de limpieza y organización de espacios, como cocinas, salas, dormitorios y armarios, con un enfoque en la atención al detalle. La estrategia se basa en aplicar los principios de las 5S: organizar, ordenar, limpiar, mantener y estandarizar. El objetivo es facilitar a los clientes la visibilidad y el orden en su hogar.

La idea de negocio busca ingresar al mercado como una variedad de servicio y producto y luego posicionarse en él, sin competir directamente con marcas mencionadas. El público objetivo está compuesto por personas de 25 años en adelante en la ciudad de Cuenca que utilizan la tecnología para solicitar servicios.

Las 4P del marketing se aplican de la siguiente manera:



Ilustración 3: 4P.

**Producto:** además del servicio de limpieza, se ofrece asesoramiento sobre cómo organizar y la venta de organizadores.

**Precio:** se busca satisfacer al cliente ofreciendo un servicio que brinde paz en el hogar con un orden pulcro y atractivo. También se ofrecen descuentos en la limpieza después del primer servicio.

**Plaza:** el servicio se entrega desde la empresa al consumidor, utilizando canales de comunicación como redes sociales, folletos informativos y ferias. Se enfoca en personas jóvenes de 25 años en adelante.

**Promoción:** se utilizan redes sociales como Facebook e Instagram, así como también WhatsApp. Se realizan actividades de promoción en ferias y se distribuyen folletos de información. Se planea

ampliar los canales de comunicación, como videos de servicios prestados, publicidad pagada, página web, redes sociales y correo electrónico.

Para generar participación en el mercado, se implementa una estrategia que incluye folletos, videos y publicidad en redes sociales, una página web para agendar citas y recibir recomendaciones, así como correo electrónico para consultas y cotizaciones. También se busca gestionar publicidad pagada con influencers para promocionar los servicios.

## Capítulo 3: Dirección Estratégica

El servicio de orden y limpieza se enfoca en mantener la organización de los hogares mediante la técnica de las 5S. Su objetivo es diferenciarse en el mercado a través de la calidad del servicio y la experiencia ofrecida, dirigido a familias y personas solteras mayores de 25 años en la ciudad de Cuenca. Se establecen estrategias empresariales que incluyen factores críticos como la calidad y eficiencia del servicio, la innovación y la comercialización. La asociatividad con proveedores y el control de calidad en la cadena de suministro son considerados importantes.

El análisis de las tendencias de los clientes se enfoca en la capacitación del personal y la programación de tareas para optimizar recursos. Además, se busca definir procesos especializados de limpieza y contar con una infraestructura moderna para mostrar los productos y servicios. Se destaca la importancia de realizar una investigación profunda y objetiva del mercado, incluyendo el análisis de la competencia, el uso de tecnología, el canal de distribución y la selección de proveedores.

La construcción de la marca se realiza a través de un logo, marketing estratégico y evaluación de la rentabilidad. El servicio se utiliza como apalancamiento de diferenciación, complementándolo con la venta de productos. Se plantea la mejora continua del modelo y concepto de la empresa, con énfasis en el servicio personalizado al cliente y la búsqueda de su satisfacción a un precio razonable. Existe la posibilidad de internacionalizar el modelo a través de franquicias.

En cuanto a la planificación, se establecen objetivos, políticas y estrategias en áreas como marketing, recursos humanos y servicio al cliente. Se mencionan diversas políticas y estrategias, como generar demanda en productos y servicios, utilizar diferentes métodos de pago, ofrecer garantías y reembolsos, realizar publicidad pagada, fidelizar al cliente mediante nuevos servicios y obsequios, reclutar personal calificado, y determinar las necesidades del consumidor para maximizar su satisfacción.

En síntesis, el texto presenta un servicio de orden y limpieza que se enfoca en mantener la organización de los hogares utilizando la técnica de las 5S. Se establecen estrategias empresariales para diferenciarse en el mercado, se analizan las tendencias de los clientes, se destaca la importancia de la investigación de mercado y la construcción de marca, se utiliza el servicio como apalancamiento de diferenciación, se busca mejorar continuamente el modelo de negocio, y se plantea la posibilidad de internacionalización. Además, se realiza una planificación detallada en áreas clave de la empresa.

## Capítulo 4: Dirección Financiera

El plan de negocio se diferencia de la competencia al ofrecer un enfoque más centrado en los hogares y al brindar productos adicionales de organización. Se proyecta brindar servicios de limpieza en al menos 20 casas al mes, a un precio de \$225 por casa.

Para llevar a cabo las tareas de limpieza, se utilizarán productos de calidad y se contará con personal capacitado y profesional. Cada área del hogar tendrá sus propios procesos de limpieza específicos.

En cuanto a la producción, se requerirá adquirir maquinaria y equipos de computación, así como suministros de limpieza. Además, se ofrecen productos de organización como complemento del servicio.

La empresa se organiza con un área de gerencia encargada de la administración, un supervisor responsable de la contratación y capacitación del personal, personal operativo para las tareas de limpieza y personal administrativo para la facturación y atención al cliente.

Como parte de nuestro proceso de planificación, se realizó un exhaustivo estudio de mercado con el objetivo de identificar el perfil de nuestros clientes potenciales y analizar en detalle la competencia existente. Este estudio nos brindó información valiosa para comprender las necesidades y preferencias de nuestro mercado objetivo, lo que nos permitirá ofrecer un servicio adaptado a sus requerimientos.

Además, llevamos a cabo un riguroso análisis financiero para evaluar la viabilidad económica del proyecto. Los resultados fueron sumamente alentadores, ya que obtuvimos un Valor Actual Neto (VAN) positivo de \$32,958.81. Esto indica que los flujos de efectivo generados por el negocio superan la inversión inicial y demuestran que el proyecto es rentable a largo plazo.

Asimismo, la Tasa Interna de Retorno (TIR) obtenida fue del 38.11%. Esta cifra refleja la rentabilidad del negocio y nos indica que el proyecto supera ampliamente la tasa de oportunidad, lo que significa que es altamente atractivo desde el punto de vista financiero.

Estos resultados nos brindan la confianza necesaria para seguir adelante con nuestro proyecto, ya que se ha demostrado que es viable y tiene un potencial significativo para generar beneficios económicos. Continuaremos enfocados en ofrecer un servicio de calidad, basado en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y en el logro de los objetivos financieros establecidos.

Estado de Pérdida y Ganancias Proyecto Servicios de Limpieza						
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>INGRESOS</b>						
Ventas de Servicios	\$ -	\$ 54,000.00	\$ 59,400.00	\$ 65,340.00	\$ 71,874.00	\$ 79,061.40
Ventas de Productos	\$ -	\$ 24,000.00	\$ 26,400.00	\$ 29,040.00	\$ 31,944.00	\$ 35,138.40
Total de ingresos	\$ -	\$ 78,000.00	\$ 85,800.00	\$ 94,380.00	\$ 103,818.00	\$ 114,199.80
<b>COSTOS Y GASTOS</b>						
Arriendo Local		\$ 3,600.00	\$ 3,780.00	\$ 3,969.00	\$ 4,167.45	\$ 4,375.82
Adecuación del Local y Plataforma	\$ 5,000.00					
Sueldos y Comisiones Servicio	\$ -	\$ 41,306.40	\$ 43,371.72	\$ 45,540.31	\$ 47,817.32	\$ 50,208.19
Costo Productos	\$ -	\$ 24,000.00	\$ 26,400.00	\$ 29,040.00	\$ 31,944.00	\$ 35,138.40
Gasto suministros	\$ -	\$ 3,600.80	\$ 3,780.84	\$ 3,969.88	\$ 4,168.38	\$ 4,376.79
Gasto servicios básicos	\$ -	\$ 876.00	\$ 919.80	\$ 965.79	\$ 1,014.08	\$ 1,064.78
Depreciación equipos y herramientas	\$ -	\$ 560.39	\$ 560.39	\$ 560.39	\$ 560.39	\$ 560.39
Capacitaciones	\$ -	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00
Mantenimiento de equipos y herramientas	\$ -	\$ 1,000.00	\$ 1,050.00	\$ 1,102.50	\$ 1,157.63	\$ 1,215.51
Inversión equipos y herramientas	\$ 5,603.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL GASTOS</b>	\$ 10,603.00	\$ 75,443.59	\$ 80,362.75	\$ 85,647.87	\$ 91,329.24	\$ 97,439.88
Beneficio antes de impuestos / Participación empleados	\$ -	\$ 2,556.41	\$ 5,437.25	\$ 8,732.13	\$ 12,488.76	\$ 16,759.92
Participación Empleados 15%	\$ -	\$ 383.46	\$ 815.59	\$ 1,309.82	\$ 1,873.31	\$ 2,513.99
Beneficio antes de Impuestos	\$ -	\$ 2,172.95	\$ 4,621.66	\$ 7,422.31	\$ 10,615.44	\$ 14,245.93
Impuesto renta (25%)	\$ -	\$ 543.24	\$ 1,155.42	\$ 1,855.58	\$ 2,653.86	\$ 3,561.48
Utilidad del ejercicio	\$ -	\$ 1,629.71	\$ 3,466.25	\$ 5,566.73	\$ 7,961.58	\$ 10,684.45
Utilidad Acumulada	\$ -	\$ 1,629.71	\$ 5,095.96	\$ 10,662.69	\$ 18,624.28	\$ 29,308.72
Rentabilidad sobre ventas	0.00%	2.09%	4.04%	5.90%	7.67%	9.36%
+ Depreciación / amortización	\$ -	\$ 560.39	\$ 560.39	\$ 560.39	\$ 560.39	\$ 560.39
= Flujo de operaciones:	\$ -10,603.00	\$ 2,190.10	\$ 4,026.64	\$ 6,127.12	\$ 8,521.97	\$ 11,244.84
Tasa de Descuento	10.00%					
VAN	\$ 11,019.98					
TIR	38.11%					
Payback Inversión (años)	3					

Tabla 1. Estado de Resultados.

## CONCLUSIONES:

- Mi Casa al Día ofrece servicios confiables y seguros para el hogar, garantizando el cumplimiento de las actividades del hogar de un público objetivo. Priorizamos la calidad, la experiencia, la satisfacción del cliente y la velocidad en cada servicio
- Contamos con una página web intuitiva y fácil de usar (desde el móvil), donde los clientes pueden agendar citas, dejar recomendaciones, acceder a información relevante sobre nuestros productos y servicios, así como revisar cuando le corresponde realizar su próximo servicio de limpieza (historial)
- Los productos ofrecidos para la organización de los espacios han reafirmado la importancia del servicio y la manera en que podemos satisfacer a nuestros clientes a través de las diversas alternativas que ofrecemos y cumplimos de manera efectiva. Nuestra empresa ha realizado un exhaustivo análisis que confirma la relevancia de brindar un servicio excepcional, superando las expectativas de nuestros clientes. Comprendemos que la satisfacción del cliente es fundamental para el éxito de nuestro negocio, y nos hemos comprometido a ofrecer opciones variadas y adaptadas a sus necesidades
- Gracias al análisis DAFO realizado, pudimos evaluar exhaustivamente la situación de nuestra empresa y obtener una visión clara de nuestras fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Este análisis estratégico nos proporcionó una base sólida para tomar decisiones informadas y desarrollar acciones efectivas que impulsen el crecimiento y el éxito de nuestro proyecto. Al identificar nuestras fortalezas internas, como nuestros recursos, capacidades y ventajas competitivas, pudimos capitalizarlas y potenciarlas para diferenciarnos en el mercado. También examinamos de cerca nuestras debilidades internas, comprendiendo las áreas en las que debemos mejorar y tomar medidas correctivas para fortalecer nuestra posición.
- Utilizamos las 4P del marketing: producto (asesoramiento y venta de organizadores), precio (satisfacción del cliente y descuentos en limpieza), plaza (entrega del servicio desde la empresa) y promoción (redes sociales, ferias y folletos). Estas decisiones nos ayudan a satisfacer las necesidades del mercado y fortalecer nuestra marca hemos

desarrollado una sólida estrategia de marketing que abarca diversas tácticas y plataformas. Nuestra estrategia incluye la creación y distribución de atractivos folletos, la producción de videos cautivadores y la promoción activa a través de las redes sociales.

Se ha establecido una página web intuitiva y fácil de usar, donde los clientes pueden agendar citas, dejar recomendaciones y acceder a información relevante sobre nuestros servicios. Asimismo, hemos habilitado un correo electrónico dedicado para consultas y cotizaciones, brindando una vía rápida y eficiente de comunicación directa con nuestro equipo. Reconociendo el poder de la influencia, estamos explorando la posibilidad de gestionar publicidad pagada con influencers, quienes cuentan con una sólida base de seguidores y pueden ayudarnos a difundir nuestro mensaje de manera efectiva.

- El plan estratégico destaca la importancia de la calidad del servicio, la innovación, la comercialización, la asociatividad con proveedores y el control de calidad en la cadena de suministro. Se analizan las tendencias de los clientes, se define una infraestructura moderna y se realiza una investigación profunda del mercado y la competencia.
- El plan económico – financiero proyectado se basó en la prestación de servicios de limpieza en un promedio de 20 casas al mes, con un precio establecido de \$225 por cada hogar atendido. Para garantizar la eficiencia y calidad de nuestro trabajo, hemos identificado la necesidad de adquirir maquinaria especializada, equipos de computación y suministros de limpieza adecuados.
- Gracias a estos estudios, hemos obtenido resultados alentadores que demuestran la viabilidad y rentabilidad de nuestro negocio. Los indicadores financieros y proyecciones nos brindan confianza en la capacidad de generar ingresos sostenibles y obtener un retorno positivo de la inversión realizada.

## RECOMENDACIONES:

- Se recomienda encarecidamente llevar a cabo la implementación de un sólido modelo de negocio de servicios de limpieza en la ciudad de Cuenca, basado en la efectiva metodología de las 5S. Los exhaustivos análisis realizados respaldan contundentemente la viabilidad y rentabilidad del proyecto, proporcionando una base sólida y confiable para su exitosa implementación y desarrollo.
- Realizar un seguimiento constante y riguroso en el control de los procesos, con el objetivo principal de mantener y elevar la calidad del servicio que brindamos. Para lograrlo, nos adherimos a la filosofía de mejora continua, la cual nos impulsa a buscar de manera proactiva oportunidades de optimización y realizar los ajustes necesarios en nuestros procedimientos. Este enfoque nos brinda una ventaja competitiva al permitirnos ofrecer un servicio excepcional que constantemente supera las expectativas de nuestros valiosos clientes. Nos comprometemos a estar siempre atentos a sus necesidades y preferencias, adaptándonos de manera ágil y eficiente para brindar soluciones a medida.
- Adquirir equipos e insumos de limpieza adecuados para el servicio de limpieza, con el objetivo de garantizar la eficiencia y calidad en cada tarea realizada. Asimismo, buscar productos de alta calidad que cumplan con los estándares necesarios para brindar resultados óptimos en la limpieza y orden de los espacios. De esta manera, nos aseguramos de contar con las herramientas adecuadas para llevar a cabo nuestro servicio de manera eficiente y satisfactoria para nuestros clientes.
- Promoveremos la capacitación continua de nuestro talento humano para aumentar su éxito laboral, esto se realizará mediante programas de formación internos y externos, reconoceremos los logros y brindaremos oportunidades de crecimiento. Al invertir en nuestro equipo, fortaleceremos nuestra organización y alcanzaremos niveles superiores de éxito y excelencia en nuestro desempeño
- Implementaremos una capacitación constante y continua para nuestro talento humano, reconociendo que su desarrollo personal y profesional es fundamental para el éxito de nuestra empresa. Implementaremos programas de formación tanto internos como



externos, brindando a nuestro equipo las herramientas y conocimientos necesarios para sobresalir en sus roles laborales.

- Valorar los logros y los esfuerzos de los colaboradores con el fin de buscar reconocer y recompensar sus éxitos de manera adecuada. Además, estaremos atentos a identificar oportunidades de crecimiento y promoción dentro de la organización, brindando a los colaboradores la posibilidad de desarrollarse en nuevas áreas y asumir mayores responsabilidades.
  
- Adquirir una póliza de seguros integral que brinde cobertura adecuada ante posibles riesgos y eventualidades. Esta medida permitirá proteger los activos y asegurar la continuidad de nuestras operaciones en caso de cualquier eventualidad o siniestro. Realizará un análisis de las diferentes opciones de seguros disponibles para seleccionar la póliza más adecuada a las necesidades y garantizar una protección integral de los bienes y recursos.
  
- Implementar un sistema efectivo de motivación para los trabajadores es fundamental para fomentar un ambiente laboral positivo y mejorar su desempeño. Además de la compensación monetaria, es importante brindar beneficios adicionales que impulsen su satisfacción y compromiso con la empresa. Para lograr esto, es recomendable diseñar un programa integral de incentivos que reconozca y recompense los logros y el esfuerzo de los empleados. Esto puede incluir bonificaciones basadas en el desempeño, aumentos salariales periódicos, programas de capacitación y desarrollo profesional, oportunidades de crecimiento dentro de la organización, flexibilidad en los horarios laborales, días libres adicionales, programas de bienestar y salud, entre otros

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Altohami, A. B. A., Haron, N. A., Ales@ Alias, A. H., & Law, T. H. (2021). Investigating approaches of integrating BIM, IoT, and facility management for renovating existing buildings: a review. *Sustainability*, 13(7), 3930.
- DiJulius, J. R. (2019). *The Relationship Economy: Building Stronger Customer Connections in the Digital Age*. Greenleaf Book Group.
- Espinosa, C. (2019). 57% de empleadas domésticas no tiene afiliación al seguro social en Ecuador. *El Comercio*. Obtenido de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/empleadas-domesticas-afiliacion-ecuador-subempleo.html>
- Izquierdo Morán, A. M., Viteri Intriago, D. A., Baque Villanueva, L. K., & Zambrano Navarrete, S. A. (2020). Estrategias de marketing para la comercialización de producto biodegradables de aseo y limpieza de la empresa Quibisa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 399-406.
- Izquierdo Morán, A. M., Viteri Intriago, D. A., Baque Villanueva, L. K., & Zambrano Navarrete, S. A. (2020). Estrategias de marketing para la comercialización de producto biodegradables de aseo y limpieza de la empresa Quibisa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 399-406.
- Méndez, M. R., & Carrasco, F. J. C. (2019). Metodología para evaluar el orden y la limpieza en actividades industriales. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 8(2), 68-87.
- Olvera, B. M. M., & Cujilán, Y. T. C. (2022). Metodología 5S como herramienta para mejorar la productividad en las empresas. *AlfaPublicaciones*, 4(1.1), 358-371.