



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO
“SERVILIMPIO”:**

PLAN DE MARKETING

Elaborado por:

JORGE ANGULO QUISIRUMBAY

Tutoría por: VERÓNICA CARRERA DEL RÍO MÁRQUEZ DE LA PLATA

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

Agosto, 2023

2. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Jorge Luis Angulo Quisirumbay** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio Servilimpio: Plan de Marketing**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**Servilimpio**”.
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes María Magdalena Martínez Zapata, Rivadeneira Ayón Jamie Noelia, Ruiz Pinela Shirley Lisbeth y Santos Jaramillo María Isabel.

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.



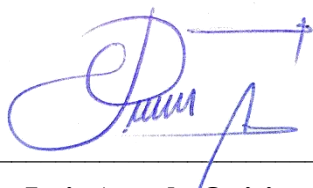
Jorge Luis Angulo Quisirumbay

2100083498

Declaro que

Yo, Jorge Luis Angulo Quisirumbay en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio Servilimpio: Plan de Marketing**” de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.



Jorge Luis Angulo Quisirumbay

2100083498

3. RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto "Servilimpio" surge como una solución innovadora para abordar el problema de propiedades abandonadas y terrenos sin mantenimiento en la provincia de Santa Elena. Con un enfoque en brindar servicios de limpieza y mantenimiento especializados, el objetivo es revitalizar el entorno urbano, mejorar la calidad de vida de los residentes y promover el desarrollo sostenible.

Se dirige a propietarios de viviendas residentes en Santa Elena, dueños de viviendas vacacionales y propietarios de solares sin construcción. Este grupo comparte la necesidad de mantener sus propiedades limpias y bien cuidadas, pero a menudo carecen de tiempo, distancia geográfica o prioridades laborales para hacerlo por sí mismos.

La propuesta de valor de "Servilimpio" se basa en la innovación tecnológica, la confiabilidad en el cumplimiento de compromisos y la meticulosa atención al detalle en cada servicio. A través de una aplicación móvil innovadora, los clientes pueden acceder a información en tiempo real sobre el progreso del equipo de limpieza y mantenimiento en sus propiedades. Esto brinda comodidad y tranquilidad, permitiéndoles controlar el proceso incluso cuando no están presentes físicamente.

Para validar la propuesta, se implementó un Producto Mínimo Viable (PMV) que incluyó un video promocional en redes sociales, destacando los desafíos que resuelve "Servilimpio". Los resultados iniciales indicaron un interés positivo, en plataformas como TikTok, Instagram y Facebook.

El proyecto no solo aborda la problemática de propiedades abandonadas, sino que también tiene un impacto positivo en el medio ambiente y la comunidad. La incorporación de servicios adicionales, como pintura y limpieza de vidrios, así como una plataforma en línea para reservas y seguimiento, son recomendaciones para la evolución futura de "Servilimpio". Además, se recomienda establecer alianzas estratégicas y programas de fidelización para fortalecer la relación con los clientes.

Servilimpio se presenta como una solución que no solo satisface las necesidades de limpieza y mantenimiento, sino que también contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad. Al innovar en tecnología, brindar un servicio de alta calidad y ser conscientes del impacto ambiental, el proyecto busca mejorar el entorno urbano y la calidad de vida de los residentes en la provincia de Santa Elena.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de Angulo Quisirumbay Jorge Luis, Rivadeneira Ayón Jamie Noelia, Martínez Zapata María Magdalena, Santos Jaramillo María Isabel y Ruiz Pinela Shirley Lisbeth y explica el plan de negocios del proyecto denominado “Servilimpio”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

4. PALABRAS CLAVE

Limpieza de propiedades, mantenimiento residencial, Santa Elena, Ecuador, servicios de limpieza personalizados, cuidado de áreas exteriores.

5. CONSIDERACIONES ÉTICAS

En la elaboración de la propuesta de negocio de Servilimpio, hemos dado un enfoque primordial a las consideraciones éticas, asegurando el respeto tanto a la propiedad intelectual de las ideas presentadas como a los asuntos éticos relacionados con las personas involucradas en el proyecto.

Respeto a la Propiedad Intelectual: Hemos tomado todas las medidas necesarias para asegurar que la información, ideas y contenido presentados en esta propuesta sean originales y respeten los derechos de propiedad intelectual de terceros. Cualquier referencia, cita o uso de material de terceros se ha realizado de manera adecuada, asegurando que se cumplan las normas de atribución y reconocimiento.

Transparencia y Veracidad: Nuestra propuesta de negocio se basa en información precisa y verificable. Nos comprometemos a ser transparentes en nuestras afirmaciones y proporcionar datos respaldados por fuentes confiables.

6. ÍNDICE DE CONTENIDO

2. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	2
3. RESUMEN EJECUTIVO.....	4
4. PALABRAS CLAVE	6
5. CONSIDERACIONES ÉTICAS	6
6. ÍNDICE DE CONTENIDO.....	7
7. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	8
8. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	10
9. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO.....	11
Plan de Marketing.....	12
1. Posición estratégica.....	12
1.1. Estrategia competitiva	14
1.2. Diferenciales.....	15
1.3. Posicionamiento	16
2. Buyer persona.....	18
3. Objetivos de Marketing.....	19
4. Estrategia para alcanzar los objetivos	20
5. 7P's del marketing mix	22
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
Figura 1.....	18
Figura 2.....	18
Figura 3.....	19
Tabla 1	22
Tabla 2	23
Tabla 3	23
Tabla 4	24
Tabla 5	25
Tabla 6	26
Tabla 7	26

7. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En la provincia de Santa Elena, se enfrenta un desafío significativo relacionado con la gran cantidad de terrenos inhabilitados y propiedades abandonadas. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), más del 15% de las propiedades en la provincia de Santa Elena se encuentran en estado de abandono, lo que equivale a más de 500 propiedades que no reciben el mantenimiento adecuado ni cumplen con las normas y regulaciones municipales.

En cumplimiento con la Ordenanza que crea la Dirección de Ambiente Municipal DIAMU, se establece la obligación de mantener limpios, salubres y cuidados los solares privados y/o en arrendamiento en la provincia de Santa Elena para evitar afectar al ambiente. De manera similar, la Ordenanza que Regula y Promueve la Gestión de Manejo de los Residuos Sólidos Comunes y Biopeligrosos menciona que quienes no acaten estas disposiciones serán sancionados.

Además de las implicaciones financieras, el abandono de estas propiedades ha llevado a un deterioro progresivo del entorno urbano en lugares de la península de Santa Elena. La falta de mantenimiento ha resultado en la acumulación de basura y maleza descontrolada, generando preocupaciones de seguridad y afectando la calidad de vida de los residentes. Estos problemas también han propiciado la proliferación de plagas y enfermedades, creando un ambiente insalubre para la comunidad.

Adicionalmente, se ha identificado la presencia de propietarios no residentes que poseen casas en la provincia de Santa Elena. Estos propietarios, en su mayoría provenientes de otras ciudades o incluso de otros países, visitan la península periódicamente y esperan encontrar sus propiedades en buen estado. Sin embargo, debido al abandono y falta de mantenimiento, muchas de estas propiedades se encuentran en un estado de deterioro, generando insatisfacción y afectando negativamente la experiencia de los propietarios durante su estadía.

Estas cifras y problemáticas respaldan la necesidad de desarrollar un proyecto integral que aborde la revitalización y el mantenimiento de las propiedades en la provincia de Santa Elena. Este proyecto proporcionará asistencia a los residentes locales que necesitan apoyo en la limpieza y cuidado de sus hogares, especialmente aquellos que han debido ausentarse por motivos laborales. Asimismo, garantizará que las

propiedades de los propietarios no residentes estén listas para ser disfrutadas cuando visiten, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los residentes y promoviendo el turismo en la región.

El proyecto "Servilimpio" surge como una respuesta innovadora y creativa para abordar el desafío de propiedades abandonadas en la provincia de Santa Elena. La magnitud del problema, respaldada por datos del INEC y la implicación de regulaciones municipales, subraya la necesidad de intervenir de manera activa y efectiva para revitalizar la provincia y mejorar la calidad de vida de los residentes. Al proporcionar servicios de limpieza y mantenimiento, el proyecto busca solucionar los problemas de acumulación de basura, maleza y plagas, y fomentar un ambiente más saludable y seguro para la comunidad. Al mismo tiempo, se pretende involucrar activamente a la comunidad local en la revitalización de las propiedades abandonadas, promoviendo un sentido de pertenencia y orgullo en la región. Con un enfoque integral, el proyecto "Servilimpio" contribuirá a mejorar la estética urbana y a impulsar el turismo, generando beneficios para la provincia y sus residentes a largo plazo.

8. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

Objetivo General:

Brindar servicios de limpieza y mantenimiento especializados para propiedades abandonadas en la provincia de Santa Elena, con el propósito de revitalizar el entorno urbano, mejorar la calidad de vida de los residentes y promover el desarrollo sostenible.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar y priorizar las propiedades abandonadas que requieren intervención para la revitalización urbana.
- Implementar planes de limpieza personalizados para cada propiedad, abordando desafíos específicos como basura y maleza.
- Aplicar prácticas sostenibles de limpieza y manejo de residuos para contribuir a la conservación del medio ambiente.

9. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO

El modelo de negocio de Servilimpio se fundamentará en la prestación de servicios integrales de limpieza y mantenimiento residencial en la provincia de Santa Elena. Nuestros ingresos surgirán de las tarifas que cobraremos a los clientes por los servicios que proporcionemos, las cuales se ajustarán según la naturaleza y alcance de las tareas realizadas. Nuestra estrategia de precios competitivos y flexibles nos permitirá atender tanto a clientes puntuales como recurrentes, presentando opciones de tarifas por hora y paquetes mensuales.

Nuestra principal ventaja competitiva residirá en la fusión de tecnología avanzada y sostenibilidad en la oferta de servicios. Implementaremos una aplicación móvil para gestionar solicitudes y rastrear en tiempo real, brindando transparencia y conveniencia a nuestros clientes. Asimismo, fomentaremos prácticas de limpieza sostenible y forjaremos alianzas estratégicas para expandir nuestra base de clientes.

La meticulosa selección y formación de nuestro equipo asegurarán calidad y profesionalismo en cada servicio que brindemos. Nuestra cultura organizacional cultivará la excelencia en la atención al cliente y la adaptación a las nuevas tecnologías y enfoques de limpieza.

Enfocados en la promoción a través de branding sólido, marketing digital y eventos comunitarios, aspiramos a incrementar nuestra visibilidad y atraer nuevos clientes. La evidencia física, como una imagen corporativa profesional, imágenes de resultados y acceso a herramientas de seguimiento, reforzarán la confianza de nuestros clientes en nuestros servicios.

Concluimos que nuestro modelo de negocio se fundamentará en la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento de calidad y avanzados tecnológicamente, avalados por un equipo altamente capacitado y dedicado, con un enfoque en la sostenibilidad y la satisfacción del cliente.

Plan de Marketing

1. Posición estratégica

Servilimpio se posicionará como la empresa referente en servicios integrales de limpieza y mantenimiento en la provincia de Santa Elena. Para lograr esta posición, se enfocará en los siguientes aspectos:

Identificar y comprender a fondo su mercado objetivo en la provincia de Santa Elena. Esto incluirá a los siguientes segmentos:

- a) **Residentes de Santa Elena:** Este segmento incluye a propietarios de viviendas y familias que residen en la provincia de Santa Elena y desean mantener sus hogares limpios y bien cuidados. Para este grupo, se presentará como una solución confiable y conveniente para mantener sus propiedades en óptimas condiciones, liberándolos de las tareas de limpieza y mantenimiento.
- b) **Propietarios de Viviendas Vacacionales:** Santa Elena es una región turística popular, y muchos propietarios tienen segundas viviendas que se utilizan tanto para uso personal y como alquileres vacacionales. Servilimpio se dirigirá a estos propietarios, ofreciendo servicios de limpieza y mantenimiento para garantizar que sus propiedades estén listas para recibir a los huéspedes con una presentación impecable.
- c) **Dueños de Solares sin Construcción:** Existen propietarios que poseen terrenos vacíos sin construcciones en la provincia. Se ofrecerá servicios de limpieza y mantenimiento de estos solares, evitando problemas con la comunidad local y manteniendo el área limpia y ordenada.

Se establecerá una estrategia de marca sólida que transmita su propuesta de valor y diferenciación. El mensaje de la marca se centrará en los siguientes aspectos:

Servilimpio se presentará como una empresa altamente profesional que se toma en serio la limpieza y el mantenimiento de las propiedades de sus clientes. Se enfatizará la capacitación del personal, el uso de productos de calidad y la meticulosidad en cada tarea.

El enfoque en la innovación tecnológica será uno de los pilares clave de la marca. Se resaltarán su aplicación móvil que permitirá a los clientes un seguimiento en tiempo real del progreso del trabajo y una comunicación fluida con el equipo.

La sensibilidad ambiental será destacada como un valor distintivo. La empresa enfatizará el uso de prácticas sostenibles de limpieza y manejo de residuos, atrayendo a clientes que valoran la protección del medio ambiente.

Servilimpio se presentará como una empresa confiable y segura. Los usuarios tendrán la tranquilidad de que sus propiedades están en manos de profesionales capacitados y confiables.

La estrategia de precios será competitiva y transparente. La empresa ofrecerá paquetes de servicios que se adapten a diferentes necesidades y tamaños de propiedad. Los precios se determinarán de manera justa, teniendo en cuenta la calidad del servicio, la competencia y los costos operativos.

Se utilizará múltiples canales de distribución y comercialización para llegar a su mercado objetivo:

La empresa tendrá un sitio web informativo y una aplicación móvil para facilitar la solicitud de servicios, obtener cotizaciones y realizar un seguimiento del progreso del trabajo.

Utilizaremos plataformas de redes sociales como TikTok, Instagram y Facebook para promocionar sus servicios, compartir testimonios y generar interacción con los clientes potenciales.

La empresa buscará establecer alianzas con empresas relacionadas con el cuidado del hogar, la construcción o la sostenibilidad para ampliar su alcance y llegar a nuevos clientes.

Se emplearán anuncios en medios locales, directorios y anuncios impresos para aumentar la visibilidad de Servilimpio en la comunidad.

Se implementará un sistema de monitoreo y retroalimentación para evaluar constantemente la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Se utilizarán encuestas de satisfacción, comentarios de clientes y métricas de rendimiento para identificar áreas de mejora y mantener altos estándares de calidad.

1.1.Estrategia competitiva

La estrategia competitiva de nuestra empresa se centrará en la diferenciación para destacarse en el mercado de servicios de limpieza y mantenimiento en la provincia de Santa Elena. A continuación, se detallan los aspectos clave de esta estrategia:

Servilimpio se posicionará como una empresa pionera en la incorporación de tecnología avanzada en sus servicios. La implementación de una aplicación móvil será uno de los principales diferenciadores. A través de esta aplicación, los clientes podrán solicitar servicios, recibir cotizaciones, realizar seguimiento en tiempo real del progreso del trabajo, y acceder a fotografías del antes y después de cada tarea. La tecnología también permitirá la comunicación fluida entre los clientes y el equipo de Servilimpio, lo que brindará mayor comodidad y control a los clientes sobre el servicio.

Se destacará por su compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. La empresa utilizará prácticas de limpieza y manejo de residuos respetuosas con el entorno, minimizando el impacto ambiental de sus operaciones. Esto atraerá a clientes que valoran la responsabilidad social y ambiental de las empresas con las que hacen negocios.

La diferenciación también estará respaldada por su enfoque en la calidad del servicio y la profesionalidad de su equipo. Se capacitará rigurosamente al personal en técnicas de limpieza eficientes y seguras, asegurando que cada tarea se realice de manera minuciosa y con atención a los detalles. La empresa contará con personal uniformado y debidamente identificado, lo que transmitirá confianza y seguridad a los clientes.

Ofreceremos servicios personalizados y flexibles que se adapten a las necesidades específicas de cada cliente. Además de los paquetes de limpieza estándar, la empresa estará dispuesta a satisfacer solicitudes especiales y atender requerimientos particulares de los clientes. Esta flexibilidad permitirá que Servilimpio brinde una experiencia más satisfactoria y personalizada, diferenciándose de las opciones de limpieza genéricas en el mercado.

Una parte fundamental de la estrategia competitiva será la comunicación efectiva y la atención al cliente. La empresa se esforzará por establecer relaciones cercanas con sus clientes, comprendiendo sus necesidades y manteniendo una

comunicación abierta y receptiva. Esto fomentará la confianza y la satisfacción del cliente, posicionando a Servilimpio como una opción preferida en el mercado.

La diferenciación se reflejará en su estrategia de marketing y promoción. Se utilizarán materiales de marketing que destaquen los aspectos innovadores, tecnológicos y sostenibles de la empresa. Se enfatizará el uso de canales de redes sociales para llegar a un público más amplio y generar interacción con clientes potenciales. Además, se realizarán campañas de promoción con enfoque en la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

1.2.Diferenciales

Los diferenciales se fundamentarán en la excelencia del servicio y en la satisfacción de las necesidades específicas de los clientes. A continuación, se presenta cada uno de los principales diferenciales:

La aplicación móvil será uno de los principales diferenciales de la empresa. Esta innovadora herramienta permitirá a los clientes acceder a una experiencia de servicio sin precedentes. A través de la aplicación, los clientes podrán solicitar servicios de limpieza y mantenimiento de manera rápida y sencilla. Además, tendrán la posibilidad de monitorear en tiempo real el progreso de los trabajos en sus propiedades, lo que les brindará tranquilidad y confianza en la calidad del servicio. La comunicación con el equipo de Servilimpio será más fluida y directa, ya que los clientes podrán enviar solicitudes especiales, recibir actualizaciones y brindar feedback de manera instantánea. Esta innovación tecnológica posicionará a Servilimpio como una empresa a la vanguardia en la industria de servicios de limpieza y mantenimiento.

La puntualidad y el cumplimiento serán valores fundamentales en el servicio ofrecido. La empresa se comprometerá a estar presente en la fecha y hora acordadas para realizar los trabajos contratados. La puntualidad no solo demuestra respeto y profesionalismo hacia los clientes, sino que también garantiza la eficiencia y organización de la empresa en la ejecución de los servicios. Esta promesa de cumplimiento generará confianza en los clientes y los motivará a elegir a Servilimpio como su proveedor de servicios de limpieza y mantenimiento de confianza.

Servilimpio se distinguirá por su enfoque en brindar un servicio de alta calidad y meticuloso. Cada tarea de limpieza y mantenimiento será realizada con esmero y

atención a los detalles. El equipo de profesionales de Servilimpio estará altamente capacitado para utilizar las técnicas y productos adecuados para cada tipo de limpieza y para abordar las necesidades específicas de las propiedades de los clientes. La calidad en el servicio se verá reflejada en propiedades limpias, ordenadas y bien cuidadas, lo que contribuirá a la satisfacción y fidelización de los clientes.

El compromiso con la sostenibilidad ambiental será un diferencial distintivo de Servilimpio. La empresa implementará prácticas de limpieza y manejo de residuos amigables con el medio ambiente, minimizando el impacto negativo en el entorno. Esto atraerá a clientes que valoran la responsabilidad ambiental y que buscan apoyar empresas comprometidas con prácticas sostenibles. Además, el enfoque sostenible puede ser un factor relevante en la toma de decisiones de aquellos clientes que desean contribuir al cuidado del planeta.

1.3.Posicionamiento

El posicionamiento de Servilimpio se basará en transmitir de manera consistente y efectiva los diferenciales clave de la empresa, enfocándose en sus atributos distintivos y valores que la hacen sobresalir en el mercado de servicios de limpieza y mantenimiento. A continuación, se presenta la estrategia de posicionamiento de Servilimpio:

La empresa se posicionará como pionera en el uso de tecnología para ofrecer un servicio de limpieza y mantenimiento innovador. La aplicación móvil será el emblema de esta estrategia, ya que permitirá a los clientes acceder a una experiencia única y conveniente. En la comunicación y mensajes publicitarios, se enfatizará la facilidad de uso de la aplicación, la transparencia en el seguimiento de los trabajos y la capacidad de realizar solicitudes especiales con tan solo unos clics. Además, se destacará cómo esta tecnología contribuye a optimizar la eficiencia y calidad del servicio, brindando tranquilidad y confianza a los clientes sobre el cuidado de sus propiedades.

Servilimpio se posicionará como una empresa confiable y comprometida con la puntualidad en la realización de los servicios. En sus estrategias de comunicación, se resaltarán el cumplimiento riguroso de los horarios y fechas acordadas con los clientes. La puntualidad será presentada como un valor fundamental de la empresa, transmitiendo el mensaje de que los clientes pueden confiar en que los trabajos se realizarán de

manera oportuna y eficiente. Esto ayudará a fortalecer la percepción positiva de la marca y generar referencias y recomendaciones por parte de los clientes satisfechos.


El enfoque meticuloso para realizar cada tarea de limpieza y mantenimiento se enfatizará en la estrategia de posicionamiento. La marca se asociará con la excelencia en la ejecución de los servicios, mostrando cómo el equipo de profesionales de Servilimpio atiende a cada detalle para dejar las propiedades en perfecto estado. Se utilizarán testimonios y reseñas de clientes satisfechos para respaldar esta percepción de calidad. Además, se hará hincapié en que la meticulosidad es una ventaja competitiva que distingue a Servilimpio de otras opciones en el mercado.

La sensibilidad ambiental de Servilimpio será otro pilar clave en la estrategia de posicionamiento. La marca se asociará con prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente, destacando cómo la empresa utiliza productos y métodos de limpieza que minimizan el impacto negativo en el entorno. Se resaltarán las ventajas de contratar un servicio de limpieza que comparte los valores de responsabilidad ambiental con sus clientes. Esta propuesta de valor puede atraer a consumidores que buscan apoyar empresas comprometidas con prácticas sostenibles y que valoran el cuidado del medio ambiente.

Para reforzar su posicionamiento, se implementará campañas de marketing y comunicación enfocadas en los diferenciales mencionados. Se utilizarán canales como redes sociales, publicidad en línea, anuncios impresos y colaboraciones con influencers o líderes de opinión locales. Las campañas se diseñarán para transmitir mensajes claros y concisos sobre los valores de la empresa, su enfoque innovador, la calidad de sus servicios y su compromiso con el medio ambiente. Además, se empleará un enfoque emocional para conectar con los clientes y generar una identificación con la marca.

2. Buyer persona

- Residente en Santa Elena



Juan Ramirez

Información personal:
Edad: 28 años
Sexo: Hombre
Estudios: Ingeniero en Informática
Ubicación: Santa Elena, Ecuador
Estado Civil: Soltero

Motivaciones y objetivos

- Comodidad y tranquilidad
- Eficiencia y productividad
- Presentar una buena imagen

Dolores y desafíos

- Falta de tiempo
- Dificultad para encontrar servicios confiables
- Falta de conocimiento en limpieza y almacenamiento

Comportamiento

- Investigador en línea
- Valora la tecnología
- Selectivo con las opciones

Objetivo del proyecto para María

- Contratar un servicio de limpieza y mantenimiento confiable
- Mantener su hogar limpio y ordenado de manera regular
- Ahorrar tiempo y esfuerzo

Figura 1

Elaborado por el autor

- Propietario de vivienda vacacional



María Rodríguez

María es una mujer emprendedora que administra su propio negocio en la ciudad de Quito. Le gusta viajar y pasar tiempo con su familia.

Información personal:
Edad: 45 años
Sexo: Mujer
Estudios: Licenciada en Administración de empresas
Ubicación: Ciudad de Quito, Ecuador
Estado Civil: Casada

Motivaciones y objetivos

María desea proporcionar a sus clientes una experiencia turística de alta calidad alquilando su casa de playa en Santa Elena. Para lograr esto, busca mantener su propiedad en óptimas condiciones y garantizar la salubridad y limpieza para sus huéspedes

Dolores y desafíos

María se enfrenta a la dificultad de encontrar servicios de limpieza y mantenimiento confiables en la provincia de Santa Elena. Ha tenido malas experiencias en el pasado con empresas que no cumplen con los estándares de limpieza y calidad requeridos.

Comportamiento

María es una persona investigativa y se informa a través de internet y redes sociales. Investiga y compara diferentes opciones antes de tomar decisiones sobre los servicios de limpieza y mantenimiento para su propiedad en Santa Elena.

Objetivo del proyecto para María

- Encontrar una empresa de servicios de limpieza y acondicionamiento confiable y eficiente en la provincia de Santa Elena que le brinde la seguridad de que su propiedad estará en óptimas condiciones para recibir a sus huéspedes.
- Garantizar la salubridad y limpieza de su propiedad para ofrecer una experiencia turística de alta calidad a sus clientes.
- Cumplir con las normativas locales y evitar multas públicas por el incumplimiento de las regulaciones de limpieza y mantenimiento en la provincia de Santa Elena.

Figura 2

Elaborado por el autor

- **Dueño de solar sin construcción**

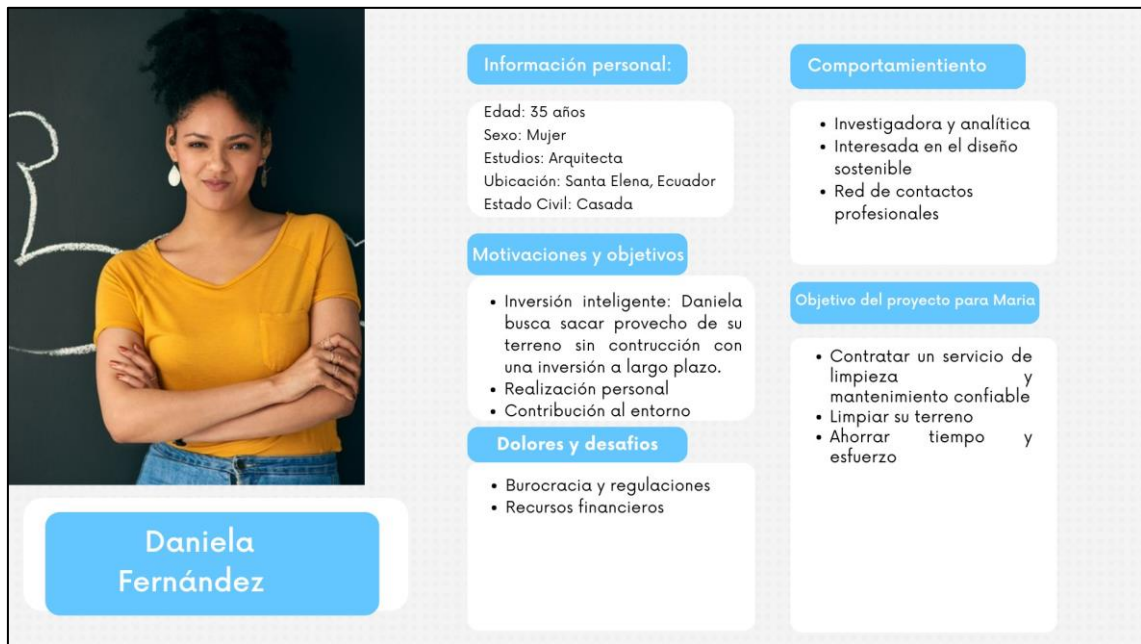


Figura 3

Elaborado por el autor

Al entender y abordar las necesidades específicas de cada buyer persona, podremos desarrollar estrategias de marketing y servicios personalizados que generen una percepción positiva en la mente de los clientes y ayudarles a alcanzar sus objetivos de limpieza y mantenimiento de manera eficiente y satisfactoria. La clave para el éxito será enfocarnos en la diferenciación, la innovación tecnológica y el compromiso con la sostenibilidad, destacando la propuesta de valor única de la empresa en el mercado de servicios integrales de limpieza y mantenimiento en la provincia de Santa Elena.

3. Objetivos de Marketing

Incrementar la cuota de mercado en un 15%.

Posicionarse como líder en servicios de limpieza tecnológica y sostenible.

Aumentar la tasa de retención de clientes en un 20%.

Generar conciencia sobre el compromiso ambiental.

4. Estrategia para alcanzar los objetivos

1. *Incrementar la cuota de mercado en un 15%:*

Realizar un análisis exhaustivo del mercado local y regional para identificar áreas geográficas y segmentos de clientes con mayor potencial de crecimiento.

Diseñar campañas de marketing específicas para cada segmento identificado, destacando los beneficios y diferenciadores que más les interesen.

Utilizar estrategias de marketing digital, como anuncios en redes sociales, búsqueda pagada y marketing de contenidos, para aumentar la visibilidad de la marca y atraer nuevos clientes potenciales.

Establecer acuerdos comerciales con agencias de bienes raíces y empresas de construcción para ofrecer servicios de limpieza y mantenimiento a propiedades recién construidas o en venta.

2. *Posicionarse como líder en servicios de limpieza tecnológica y sostenible:*

Crear una campaña de branding que destaque la innovación tecnológica y el enfoque sostenible de Servilimpio en todos los canales de comunicación, como el sitio web, redes sociales y materiales impresos.

Desarrollar contenido educativo de alta calidad, como blogs, videos y guías, que expliquen los beneficios de la limpieza tecnológica y sostenible, y cómo estos enfoques pueden mejorar la calidad de vida de los clientes.

Participar activamente en eventos de la comunidad, ferias comerciales y charlas educativas para demostrar y promover las tecnologías y prácticas sostenibles utilizadas por Servilimpio.

Buscar asociaciones con organizaciones ambientales o instituciones gubernamentales para fortalecer la imagen de la empresa como una opción responsable y comprometida con el medio ambiente.

3. *Aumentar la tasa de retención de clientes en un 20%:*

Implementar un programa de fidelización que recompense a los clientes recurrentes con descuentos progresivos, servicios adicionales gratuitos o beneficios exclusivos.

Establecer una línea de comunicación directa con los clientes a través de correos electrónicos periódicos, llamadas de seguimiento y mensajes de agradecimiento para demostrar el interés en su satisfacción y bienestar.

Ofrecer planes de servicio flexibles y personalizados que se ajusten a las necesidades cambiantes de los clientes, como opciones de limpieza programadas, paquetes especiales para eventos o servicios adicionales a solicitud.

Realizar encuestas de satisfacción regularmente para recopilar comentarios y opiniones de los clientes, y utilizar esta información para mejorar continuamente la calidad del servicio.

4. *Generar conciencia sobre el compromiso ambiental:*

Lanzar una campaña de responsabilidad social corporativa que involucre a la comunidad y demuestre el compromiso de Servilimpio con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.

Promover activamente el uso de productos de limpieza ecológicos y prácticas sostenibles en todas las plataformas de marketing y comunicación.

Organizar eventos de limpieza de áreas públicas, playas o parques en colaboración con organizaciones ambientales y grupos comunitarios para resaltar el impacto positivo de las acciones sostenibles.

Compartir informes y resultados sobre el impacto ambiental de las prácticas sostenibles de Servilimpio para generar confianza y credibilidad en su enfoque ecológico.

5. 7P's del marketing mix

Producto

Servicio	Descripción Detallada
Limpieza de Interiores	Servilimpio ofrece servicios de limpieza profunda y general para interiores de casas, incluyendo todas las áreas habitables. Esto implica limpieza y desinfección de pisos, superficies, muebles, ventanas y electrodomésticos. También se realiza la remoción de polvo, lavado de baños y cocinas, y organización general del espacio.
Limpieza de Exteriores	La empresa se encarga de la limpieza y mantenimiento de áreas exteriores de casas y terrenos, incluyendo patios, jardines, terrazas y fachadas. Esto implica la eliminación de basura, barrido, lavado de pisos, limpieza de piscinas y áreas verdes.
Jardinería Básica	Servilimpio ofrece servicios básicos de jardinería para mantener el aspecto cuidado y estético de los jardines en casas y terrenos. Esto incluye corte de césped, poda de arbustos, riego de plantas y cuidado general de áreas verdes.
Mantenimiento de Áreas Comunes (solo para casas en urbanizaciones)	La empresa se encarga del mantenimiento y limpieza de áreas comunes en urbanizaciones residenciales, como pasillos, escaleras y espacios compartidos.

Tabla 1

Elaborado por el autor

Precio

Estrategia de Precios	Detalles
Estructura de Precios Competitiva	- Análisis de precios de competidores directos.
	- Establecimiento de precios atractivos que reflejen la calidad y valor del servicio.
Opciones de Precios Flexibles	- Tarifas por Hora: Pago por el tiempo de servicio para tareas puntuales.
	- Paquetes Mensuales: Ofertas completas para clientes recurrentes.
	- Servicios Puntuales: Contratación según necesidades específicas.
	- Descuentos para Clientes Recurrentes: Incentivar la lealtad.
	- Programa de Referencias: Beneficios por referir nuevos clientes.

Estrategias de Precios Promocionales/Descuentos	- Descuentos por Temporada o Eventos Especiales: Promociones puntuales.
	- Ofertas especiales para atraer nuevos clientes.

Tabla 2

Elaborado por el autor

Plaza

Estrategia de Plaza	Detalles
Cobertura Geográfica Amplia	- Realizar un estudio de mercado para identificar áreas con alta demanda de servicios de limpieza y mantenimiento. Esto se lo realizará desde nuestro centro, ubicado en La Libertad.
	- Establecer equipos de trabajo y recursos en diferentes zonas de la provincia para cubrir un área extensa.
Enfoque de Marketing Digital	- Crear y mantener una página web atractiva y funcional que presente los servicios ofrecidos y facilite el contacto.
	- Implementar estrategias de SEO para mejorar el posicionamiento en los motores de búsqueda y aumentar la visibilidad.
	- Mantener una presencia activa en redes sociales, compartiendo contenido relevante y promociones para atraer clientes.
	- Realizar campañas de email marketing para mantener contacto con clientes actuales y potenciales.
Establecer Alianzas Estratégicas	- Identificar empresas aliadas como agencias de bienes raíces y empresas de construcción para generar referencias.
	- Establecer acuerdos de colaboración que permitan ofrecer servicios de limpieza y mantenimiento a sus clientes.
	- Participar en eventos y ferias del sector para establecer contactos y promover la empresa entre profesionales.

Tabla 3

Elaborado por el autor

Promoción

Estrategia de Promoción	Detalles
Campaña de Branding	- Diseñar un logotipo y eslogan que reflejen la identidad y valores de Servilimpio como una empresa innovadora, confiable y comprometida con el medio ambiente.
	- Crear material de marketing, como folletos y tarjetas de presentación, que transmitan la imagen de la marca de manera consistente.
	- Establecer una línea gráfica distintiva que se utilice en todos los canales de comunicación para reforzar la identidad de la marca.

Estrategias de Marketing Digital	- Implementar anuncios pagados en redes sociales, como Facebook e Instagram, para llegar a una audiencia más amplia y segmentada.
	- Utilizar el marketing de contenidos, como blogs y publicaciones en redes sociales, para compartir información relevante y útil sobre limpieza y mantenimiento, posicionándose como expertos.
	- Realizar campañas de búsqueda pagada (Google Ads) para captar clientes potenciales que busquen servicios de limpieza en línea.
Eventos y Actividades de Promoción	- Participar en ferias y exposiciones locales relacionadas con el hogar y el medio ambiente para mostrar los servicios de Servilimpio y generar nuevos contactos.
	- Organizar eventos de limpieza comunitarios, como jornadas de limpieza en parques o playas, para generar conciencia sobre la importancia de un entorno limpio y sostenible.
	- Colaborar con organizaciones locales y grupos medioambientales para realizar actividades conjuntas y promover el compromiso ambiental de la empresa.

Tabla 4

Elaborado por el autor

Personas

Estrategia de Personas	Detalles
Selección y Capacitación del Equipo	- Establecer un riguroso proceso de selección para reclutar profesionales altamente calificados y con experiencia en limpieza y mantenimiento.
	- Realizar pruebas prácticas y entrevistas para evaluar las habilidades técnicas y la actitud de servicio de los candidatos.
	- Proporcionar capacitación continua al equipo en técnicas de limpieza avanzadas, uso adecuado de equipos y productos, y enfoques de limpieza sostenibles para garantizar la calidad del servicio.
	- Capacitar al personal en habilidades de comunicación y servicio al cliente para garantizar una interacción amigable y profesional con los clientes.
Cultura Organizacional	- Fomentar una cultura centrada en la excelencia en el servicio al cliente, donde cada miembro del equipo esté comprometido con brindar un servicio de alta calidad y superar las expectativas de los clientes.
	- Establecer valores y principios organizacionales que reflejen el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente y el respeto al medio ambiente.
	- Reconocer y premiar el desempeño excepcional del equipo, ya sea a través de incentivos financieros o reconocimientos públicos, para motivar y mantener un alto nivel de compromiso y dedicación.
	- Brindar capacitación en el uso de la aplicación móvil y otras herramientas tecnológicas utilizadas en la empresa para garantizar que el equipo esté

Capacitación en Tecnología	familiarizado con su funcionamiento y pueda aprovechar al máximo sus capacidades.
	- Proporcionar soporte técnico continuo para resolver cualquier problema o duda relacionada con la tecnología utilizada en el servicio.
	- Promover una cultura de innovación y adaptabilidad, donde el equipo esté abierto a la incorporación de nuevas tecnologías y procesos que mejoren la eficiencia y la calidad del servicio.

Tabla 5

Elaborado por el autor

Procesos

Estrategia de Procesos	Detalles
Gestión de Solicitudes y Programación de Trabajos	- Implementar un sistema de gestión de solicitudes en línea, ya sea a través del sitio web o la aplicación móvil, que permita a los clientes realizar solicitudes de servicios de manera rápida y sencilla.
	- Establecer un proceso eficiente para la recepción, revisión y programación de las solicitudes, asignando los trabajos al equipo correspondiente de manera adecuada y en función de la disponibilidad.
	- Establecer tiempos de respuesta claros para las solicitudes de los clientes, asegurando una comunicación oportuna y eficiente para confirmar la programación y responder a cualquier consulta o requerimiento especial.
Control de Calidad	- Implementar un sistema de control de calidad que incluya inspecciones regulares de los trabajos realizados para asegurar que se cumplan con los estándares de limpieza y mantenimiento establecidos por Servilimpio.
	- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del equipo y del nivel de satisfacción de los clientes para identificar áreas de mejora y asegurar que los servicios brindados estén a la altura de las expectativas de los clientes.
	- Establecer métricas y criterios claros para evaluar la calidad del servicio, como la limpieza y organización general de la propiedad, la eficiencia en la ejecución de tareas y la satisfacción del cliente con el resultado final.
	- Garantizar que los procesos operativos estén alineados con los valores y diferenciadores de Servilimpio, como el enfoque tecnológico y sostenible en la prestación de servicios.
	- Capacitar al equipo en la importancia de adherirse a los valores y diferenciadores de la empresa en cada servicio brindado, y promover una cultura organizacional que refuerce constantemente estos aspectos distintivos.

Alineación con Valores y Diferenciadores de la Empresa	- Revisar periódicamente los procesos operativos y realizar ajustes según sea necesario para asegurar que se mantengan alineados con los valores y la propuesta de valor de la empresa.
---	---

Tabla 6

Elaborado por el autor

Evidencia física

Estrategia de Evidencia Física	Detalles
Imagen Corporativa Profesional	- Diseñar un logotipo profesional y atractivo que represente la identidad de Servilimpio y que sea fácilmente reconocible por los clientes.
	- Establecer un eslogan o lema que refleje la propuesta de valor única de la empresa y que se comunique de manera consistente en todos los materiales de marketing y comunicación.
	- Utilizar colores, tipografías y elementos visuales coherentes en todos los materiales de marketing y comunicación para mantener una imagen corporativa uniforme y profesional.
Evidencia de Resultados de los Servicios	- Capturar fotografías antes y después de cada servicio para mostrar evidencia visual de la transformación y mejora de las propiedades atendidas.
	- Solicitar testimonios y reseñas de clientes satisfechos y mostrarlos en el sitio web, en redes sociales y en otros materiales de marketing para demostrar la satisfacción de los clientes y generar confianza en los servicios de Servilimpio.
	- Utilizar estudios de caso reales de clientes satisfechos para narrar la experiencia del cliente, los desafíos enfrentados y cómo Servilimpio logró superarlos y proporcionar una solución efectiva.
Acceso a la Aplicación Móvil y Herramientas de Seguimiento	- Desarrollar y promover una aplicación móvil que permita a los clientes acceder a la información sobre los servicios programados, el progreso de las tareas y cualquier otra actualización relevante en tiempo real.
	- Proporcionar a los clientes una plataforma en línea o un portal donde puedan acceder a información detallada sobre los servicios, el historial de pagos, las calificaciones y comentarios del equipo, y realizar solicitudes o cambios en los servicios.
	- Ofrecer un sistema de seguimiento en tiempo real durante la prestación de servicios, mediante el cual los clientes puedan visualizar la ubicación y el avance del equipo de limpieza y mantenimiento, brindando transparencia y confianza en el proceso.

Tabla 7

Elaborado por el autor

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La factibilidad del negocio es prometedora y presenta grandes oportunidades para el éxito. La diversificación de estrategias, incluyendo el enfoque en marketing digital, eventos de promoción y la incorporación de tecnología, contribuye a maximizar la visibilidad de la empresa y a ofrecer una experiencia positiva a los clientes.

Para lograr el éxito en este emprendimiento, se han establecido objetivos específicos que guiarán nuestras acciones y estrategias. El diagnóstico y la priorización de las propiedades abandonadas serán fundamentales para optimizar nuestros recursos y atender las zonas con mayor demanda de servicios de limpieza y mantenimiento.

El proceso del proyecto se inicia con un análisis exhaustivo del mercado para identificar áreas con alta demanda y áreas con mayor incidencia de propiedades abandonadas. A través de este estudio, podremos planificar estratégicamente nuestra cobertura geográfica amplia y establecer un centro operativo central que nos permita movilizarnos eficientemente hacia las diferentes zonas de la provincia.

Una vez que tenemos identificadas las propiedades a intervenir, se implementarán planes de limpieza personalizados para cada una de ellas. Nuestro equipo altamente capacitado se encargará de abordar los desafíos específicos de cada propiedad, como basura acumulada, maleza, limpieza de interiores y exteriores, y cualquier otra tarea necesaria para revitalizar el lugar.

La responsabilidad ambiental es un valor distintivo de la empresa, lo que nos brinda una ventaja competitiva en un mercado donde los clientes valoran cada vez más prácticas ecológicas y sostenibles. Este enfoque no solo genera confianza entre los clientes actuales, sino que también atrae a nuevos clientes comprometidos con el respeto al medio ambiente.

Una cultura organizacional centrada en la excelencia en el servicio al cliente y en el compromiso con la satisfacción del cliente y la sostenibilidad es esencial para asegurar el éxito a largo plazo de la empresa. Reconocer y premiar el desempeño excepcional del equipo motiva y mantiene un alto nivel de dedicación y entrega.

La capacitación en tecnología y la implementación de una aplicación móvil y herramientas de seguimiento mejoran la eficiencia de los servicios, permitiendo una comunicación fluida con los clientes y brindando transparencia en el proceso.

La estrategia de marketing se centrará en posicionar a Servilimpio como una empresa líder en servicios integrales de limpieza y mantenimiento en la provincia de Santa Elena. Utilizaremos diversos canales de distribución y comercialización, como nuestra página web, redes sociales y alianzas con empresas relacionadas, para llegar a nuestro mercado objetivo y generar una mayor visibilidad de nuestra marca.

Recomendaciones

Realizar un seguimiento constante del mercado y la competencia para identificar oportunidades emergentes y desafíos que puedan surgir. Esto permitirá adaptarnos rápidamente a los cambios y mantenernos competitivos.

Establecer una cultura de mejora continua en todas las áreas del negocio. La retroalimentación de clientes y del equipo interno será esencial para identificar áreas de mejora y optimizar la calidad del servicio constantemente.

Mantener la satisfacción del cliente como prioridad en todas las interacciones. Escuchar y responder a las necesidades de los clientes, brindar un servicio personalizado y de alta calidad, y superar sus expectativas garantizará su lealtad y generará referencias positivas.

Explorar oportunidades de colaboración con otras empresas, organizaciones o instituciones que compartan nuestros valores ambientales. Esto permitirá ampliar nuestro alcance y acceder a nuevos segmentos de mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Jiménez, R. (2023). Marketing Digital 3.0: Estrategias para potenciar el crecimiento de tu negocio en la era digital. Ediciones Marketing Digital. ISBN: 978-9876543210.

Gómez, L. (2022). Gestión del Servicio al Cliente: Cómo construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes. Editorial Servicio Ejemplar. ISBN: 978-0123456789.

Rodríguez, C. (2021). Sostenibilidad Empresarial: Cómo integrar prácticas responsables en el modelo de negocio. Editorial Sostenibilidad S.A. ISBN: 978-0987654321.

Martínez, A. (2023). Gestión de Procesos: Mejora continua y optimización de operaciones. Ediciones Eficiencia Empresarial. ISBN: 978-8765432109.

López, M. (2022). Limpieza y Mantenimiento Sostenible: Prácticas para un hogar más ecológico. EcoEdiciones. ISBN: 978-5432109876.