

UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIO
“SERVILIMPIO”:

VALIDACION DE LA PROPUESTA

Elaborado por:

RUIZ PINELA SHIRLEY LISBETH

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, **Shirley Lisbeth Ruiz Pinela** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación “**Validación de la propuesta**”, 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 Angulo Quisirumbay Jorge Luis, Rivadeneira Ayón Jamie Noelia, Martínez Zapata María Magdalena 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.



Shirley Lisbeth Ruiz Pinela

0942453382

Declaro que

Yo, Shirley Lisbeth Ruiz Pinela en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio Servilimpio: validación de la propuesta**” 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.

A handwritten signature in black ink, reading "Shirley Ruiz Pinela", written over a horizontal line.

Shirley Lisbeth Ruiz Pinela

0942453382

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 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
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	12
1. Análisis de la problemática del cliente	12
2. Características del cliente	12
3. Propuesta de valor.....	14
4. Producto mínimo viable.....	16
5. Metodología de validación: Customer Journey	16
Customer Experience	19
6. Resultados de la implementación del producto mínimo viable	20
7. Recomendaciones para adaptar la propuesta del negocio.....	21
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23
Referencias Bibliográficas	25
Tabla 1	21
Figura 1	18

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.

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

1. Análisis de la problemática del cliente

El problema se centra en la presencia de un alto número de propiedades abandonadas y terrenos inhabitables en la provincia de Santa Elena. Esta situación presenta diversos desafíos y repercusiones negativas tanto para la comunidad local como para el entorno urbano y ambiental de la región. Los problemas específicos que enfrenta nuestro grupo objetivo son los siguientes:

Los propietarios se enfrentan a la problemática de que una parte significativa de las propiedades en la provincia de Santa Elena se encuentran en estado de abandono. Esto significa que los dueños o titulares de estos inmuebles no están proporcionando el cuidado y mantenimiento adecuado, lo que puede conducir al deterioro y la acumulación de basura y maleza en esos lugares.

La falta de cuidado de estas propiedades abandonadas puede entrar en conflicto con las ordenanzas municipales que requieren mantener limpios y cuidados los solares privados en la provincia de Santa Elena. El incumplimiento de estas normativas puede resultar en sanciones para los propietarios.

La acumulación de basura y maleza en las propiedades abandonadas puede tener un impacto negativo en el medio ambiente local. Además, esto puede atraer plagas y roedores, lo que conlleva riesgos para la salud pública y la calidad de vida de las personas.

Los propietarios no residentes que poseen casas en la provincia de Santa Elena enfrentan la frustración y descontento al encontrar sus propiedades en mal estado durante sus visitas debido al abandono y falta de mantenimiento.

El problema del abandono de propiedades contribuye al deterioro progresivo del entorno urbano en diferentes áreas de la provincia. Esto puede afectar negativamente la estética de la región y generar preocupaciones en términos de seguridad y calidad de vida para los residentes.

2. Características del cliente

Los clientes residentes en Santa Elena, propietarios de viviendas vacacionales y dueños de solares sin construcción comparten la necesidad de mantener sus propiedades limpias y bien cuidadas. Sin embargo, debido a diversas razones, como falta de tiempo, distancia geográfica o prioridades laborales, no pueden realizar personalmente estas tareas de limpieza y mantenimiento.

Los residentes en Santa Elena, propietarios de viviendas vacacionales y dueños de solares sin construcción comparten la necesidad de mantener sus propiedades limpias y bien cuidadas. Sin embargo, debido a diversas razones, como falta de tiempo, distancia geográfica o prioridades laborales, no pueden realizar personalmente estas tareas de limpieza y mantenimiento.

Este grupo objetivo valora la apariencia y presentación de sus propiedades. Los residentes desean vivir en un ambiente limpio y ordenado, mientras que los propietarios de viviendas vacacionales desean ofrecer una experiencia positiva a sus huéspedes. Además, los dueños de solares sin construcción buscan mantener el terreno libre de maleza y basura para evitar problemas con la comunidad.

Nuestro público objetivo busca una solución que les brinde comodidad y efectividad. Dado que no tienen tiempo para realizar las tareas de limpieza y mantenimiento por sí mismos, desean contratar un servicio confiable que se ocupe de estas labores de manera eficiente.

Esta audiencia muestra interés en las soluciones tecnológicas que faciliten la comunicación, el seguimiento y la contratación del servicio. Una plataforma en línea o una aplicación que les permita realizar solicitudes, ver el progreso del trabajo y comunicarse con el equipo de Servilimpio les resultaría atractiva.

Al tratarse de sus propiedades, la seguridad y confiabilidad del servicio son aspectos fundamentales para ellos. Nuestro grupo objetivo busca una empresa que garantice la integridad de sus hogares o terrenos, y que cuente con personal confiable y capacitado para realizar las tareas de limpieza y mantenimiento.

Existe una sensibilidad hacia el medio ambiente, y algunos propietarios pueden valorar un enfoque sostenible en las prácticas de limpieza y manejo de residuos por parte de Servilimpio.

3. Propuesta de valor

Nuestra propuesta de valor se basará en ofrecer soluciones integrales de limpieza y mantenimiento que se destacarán por la innovación tecnológica, la confiabilidad en el cumplimiento de nuestros compromisos, la meticulosa prolijidad en cada servicio y el cumplimiento riguroso de las normas y regulaciones municipales de la provincia de Santa Elena. Nos diferenciaremos de la competencia al ofrecer a nuestros clientes una experiencia única y satisfactoria, respaldada por los siguientes pilares:

En Servilimpio, nos enorgullecemos de ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio sin precedentes a través de nuestra innovadora aplicación móvil. A través de esta app, los clientes podrán acceder a información en tiempo real sobre el progreso de nuestro equipo de limpieza y mantenimiento en sus propiedades. Desde cualquier lugar y en cualquier momento, podrán ver el estado de los trabajos realizados, recibir actualizaciones sobre el servicio en curso y visualizar fotografías del antes y después de cada tarea.

Con nuestra app, brindaremos a nuestros clientes la tranquilidad y la confianza de que su hogar estará en buenas manos, incluso cuando no estén presentes físicamente. La transparencia total y el acceso instantáneo a detalles específicos del servicio les permitirán tener un mayor control sobre el proceso y asegurarse de que cada tarea se haya realizado de manera impecable.

Nuestra innovación tecnológica no se limitará a la comodidad y seguridad de nuestros clientes, sino que también permitirá una comunicación fluida y eficiente. A través de la App, los clientes podrán realizar solicitudes especiales, brindar comentarios y recibir respuestas rápidas de nuestro equipo de atención al cliente.

En Servilimpio, valoraremos la confianza que nuestros clientes depositen en nosotros. Nos comprometemos a cumplir estrictamente con los horarios y días acordados para nuestros servicios. Nuestro equipo altamente capacitado y confiable se asegurará de estar presente puntualmente y realizar un trabajo eficiente y efectivo, sin inconvenientes ni retrasos.

Entendemos la importancia de una limpieza impecable y un mantenimiento meticuloso. Nuestro equipo se esforzará por brindar un servicio minucioso, atendiendo a cada detalle para dejar las propiedades en perfecto estado. Cada rincón será cuidadosamente limpiado con esmero y cualquier residuo será eliminado de forma adecuada.

Estamos familiarizados con todas las normas y regulaciones municipales de la provincia de Santa Elena, especialmente en lo que respecta al mantenimiento de propiedades. Nos aseguraremos de cumplir con todas las disposiciones legales para garantizar que las propiedades estén en conformidad con las normativas vigentes. La integridad y el cumplimiento normativo serán fundamentales para nuestro servicio.

4. Producto mínimo viable

Objetivo: El Producto Mínimo Viable (PMV) se centra en la creación y difusión de un video promocional en redes sociales, específicamente en plataformas como Facebook, Instagram y TikTok. El propósito principal de esta estrategia es introducir una solución efectiva para aquellos individuos residentes de Santa Elena que se enfrentan al desafío de mantener sus propiedades limpias mientras carecen de tiempo para hacerlo. Este servicio también se dirige a propietarios de viviendas vacacionales y dueños de solares sin construcción, brindándoles una solución práctica y eficiente para mantener sus espacios en óptimas condiciones.

Características del Video: El video promocional ha sido meticulosamente diseñado para transmitir información de manera clara, concisa y atractiva. Se estructura en torno a los siguientes elementos clave:

Mensaje Relevante: El video comienza presentando un problema concreto que resuelve el servicio de limpieza de propiedades. La narrativa se enfoca en destacar la dificultad que enfrentan los propietarios al mantener sus espacios limpios y organizados, especialmente en medio de una agenda ocupada.

Propuesta de Valor: Una vez que se establece el problema, el video expone de manera persuasiva el valor diferencial del servicio. Se resaltan las ventajas únicas que ofrece, haciendo hincapié en cómo puede aliviar el estrés y liberar tiempo valioso para los clientes al encargarse de las tareas de limpieza.

Duración Estratégica: Conscientes de la brevedad de la atención en línea, el video tiene una duración de 1:35 minutos. Los primeros 40 segundos se dedican a captar la atención del espectador a través de la técnica de atracción, revelando la marca de manera impactante. El resto del tiempo se utiliza para reforzar los beneficios del servicio y, de manera crucial, para presentar un llamado a la acción (CTA) claro y convincente.

Calidad y Formato Atractivo: El video adopta un formato, calidad visual y de audio que se alinean con las tendencias actuales en redes sociales, específicamente TikTok e Instagram. La estética visual está diseñada para destacar en los flujos de contenido y atraer la atención de la audiencia objetivo.

CTA Efectivo: El video concluye con un CTA persuasivo que insta a los espectadores a tomar medidas concretas. Se les anima a llenar un formulario específico o a contactar el servicio a través de WhatsApp, estableciendo una vía clara para la conversión.

Canales y Estrategia de Difusión: La estrategia de difusión se ha planificado con un enfoque en la eficacia y la coherencia de la marca en las plataformas de redes sociales:

Presencia Multicanal: Se ha establecido una presencia en las tres principales redes sociales utilizadas por el público objetivo: TikTok, Instagram y Facebook. Esto permite maximizar el alcance y la visibilidad entre diferentes segmentos de la audiencia.

Diseño Gráfico Distintivo: Se ha desarrollado una línea gráfica distintiva que resalta la identidad de la marca y crea un reconocimiento visual instantáneo. Este diseño gráfico se aplica de manera coherente en todas las plataformas y materiales promocionales.

Publicidad Paga y Difusión Orgánica: El video promocional se ha incluido en una campaña publicitaria de tres días en Facebook, garantizando una exposición amplia y controlada. En TikTok e Instagram, se ha optado por la difusión orgánica para aprovechar el potencial viral y el alcance orgánico.

Medición y Evaluación: Se han implementado herramientas de análisis y seguimiento para medir el desempeño de la estrategia de promoción. Esto permite obtener datos cuantitativos sobre la visibilidad, la interacción y la conversión de los usuarios. Los resultados se utilizarán para evaluar la efectividad de la estrategia y realizar ajustes necesarios en función de los hallazgos.

5. Metodología de validación: Customer Journey



Figura 1

Elaborado por la autora

Descubrimiento del servicio:

Puntos de contacto: Publicidad en línea, redes sociales, recomendaciones de boca en boca.

Los clientes potenciales toman conocimiento de Servilimpio a través de anuncios en línea, presencia en redes sociales, y recomendaciones positivas de amigos o familiares que han utilizado el servicio. También pueden encontrar información sobre Servilimpio en directorios locales o en anuncios impresos.

Investigación y consideración:

Puntos de contacto: Sitio web de la empresa, reseñas de clientes, testimonios.

Los clientes potenciales se dirigen al sitio web de Servilimpio para obtener más detalles sobre los servicios ofrecidos, los precios, los paquetes disponibles y la experiencia del equipo de limpieza. También revisan las reseñas y testimonios de clientes anteriores para evaluar la reputación y calidad del servicio.

Contratación del servicio:

Puntos de contacto: Proceso de solicitud de cotización, formularios de contacto, descarga de la aplicación móvil.

Una vez que los clientes potenciales están convencidos de los beneficios de Servilimpio, proceden a contratar el servicio. Pueden hacerlo a través de un proceso de solicitud de cotización en el sitio web, completando formularios de contacto para recibir más información o descargando la aplicación móvil para facilitar el proceso de contratación.

Interacción post-servicio:

Puntos de contacto: Encuestas de satisfacción, seguimiento por parte del equipo de Servilimpio, programas de fidelización.

Después de que el servicio ha sido brindado, Servilimpio busca obtener feedback de los clientes mediante encuestas de satisfacción. Además, el equipo de Servilimpio realiza seguimiento con los clientes para asegurarse de que hayan quedado satisfechos con el servicio. Se pueden ofrecer programas de fidelización o incentivos para promover relaciones a largo plazo con los clientes.

Customer Experience

Experiencia de reserva y contratación:

Los clientes potenciales experimentan un proceso de reserva y contratación sencillo y conveniente a través del sitio web o la aplicación móvil de Servilimpio. Encuentran opciones claras y detalladas sobre los servicios ofrecidos, los precios y los paquetes disponibles, lo que les permite tomar decisiones informadas de acuerdo con sus necesidades específicas.

La empresa se asegura de brindar una atención personalizada a los clientes potenciales durante el proceso de contratación, ofreciendo asesoramiento y respondiendo a sus preguntas de manera oportuna y amigable.

Experiencia del servicio de limpieza y mantenimiento:

Los clientes disfrutan de un servicio de alta calidad y eficiente, respaldado por un equipo de profesionales capacitados y confiables. Los empleados de Servilimpio llegan puntualmente a la propiedad del cliente, cumpliendo con los horarios acordados y con todo el equipo y materiales necesarios para llevar a cabo el trabajo.

Durante el servicio, los clientes experimentan un trato respetuoso y considerado por parte del equipo de limpieza, lo que les brinda tranquilidad y confianza en el cuidado de sus propiedades.

Experiencia de satisfacción del cliente:

Servilimpio se preocupa por la satisfacción del cliente y busca activamente obtener comentarios para mejorar su servicio. Después de cada trabajo, los clientes reciben una encuesta de satisfacción para expresar sus opiniones y sugerencias.

En caso de algún problema o insatisfacción, la empresa aborda rápidamente las preocupaciones del cliente y toma las medidas necesarias para corregir cualquier error o deficiencia.

Experiencia de fidelización y beneficios adicionales:

Los clientes recurrentes son recompensados con programas de fidelización que ofrecen beneficios adicionales, como descuentos especiales en servicios futuros o acceso a promociones exclusivas.

Servilimpio mantiene una comunicación activa con sus clientes a través de boletines informativos y actualizaciones, manteniéndolos informados sobre nuevos servicios, promociones y noticias relevantes.

Experiencia de seguridad y confianza:

Los clientes valoran la seguridad y confianza que brinda Servilimpio en el cuidado de sus propiedades. Con el monitoreo en línea a través de la aplicación móvil, los clientes pueden verificar el progreso del servicio en tiempo real y sentirse tranquilos de que su hogar está en buenas manos, incluso cuando no están presentes.

La empresa mantiene altos estándares de seguridad y confidencialidad para proteger la privacidad de los clientes y garantizar que sus datos personales estén seguros.

6. Resultados de la implementación del producto mínimo viable

Número de clientes potenciales (Leads). Personas que solicitaron más información tanto en el formulario y enlace de WhatsApp colocados en el PMV.

Número de me gusta. Personas que observaron el video, visitaron la página y generaron una interacción.

INDICADOR			
Leads	55		
Me gusta	49	15	146
	TIKTOK	INSTAGRAM	FACEBOOK

Tabla 1

Elaborado por la autora

7. Recomendaciones para adaptar la propuesta del negocio

Para el diseño final del servicio y con la finalidad de mejorar nuestra propuesta de valor, una vez implementado el producto mínimo viable se realizó el contacto con cinco potenciales usuarios para recibir retroalimentación en las siguientes interrogantes:

¿Estaría dispuesto a contratar el servicio?

¿Nuestra propuesta se adapta o satisface sus necesidades?

¿Qué recomendaciones podría ofrecernos para nuestro servicio?

Ampliación de servicios: Considerar la incorporación de servicios como; pintura, Limpieza de alfombras y tapicería, limpieza de vidrios y ventanas, mantenimiento de áreas comunes en edificios residenciales, servicio de lavandería y planchado, y limpieza de garajes y estacionamientos.

Mejora de la experiencia de nuestro grupo objetivo: Implementar acciones como un sistema de reservas en línea fácil de usar, capacitación en servicio al cliente para el personal, proporcionar actualizaciones en tiempo real sobre los trabajos y establecer un programa de fidelidad para premiar a los clientes recurrentes.

Establecimiento de alianzas estratégicas: Establecer alianzas con empresas de servicios adicionales relacionados con mantenimiento de la infraestructura, techos, sistemas de alarma y videovigilancia.

Esta retroalimentación nos lleva a rediseñar o incorporar a nuestros servicios los siguientes elementos.

Incrementar servicios de pintura, adicional al servicio de limpieza exterior e interior planteados de manera inicial.

Analizar la factibilidad de implementar otros servicios complementarios como mantenimiento de aparatos eléctricos, videovigilancia, alarmas, electricidad, etc. Ya sea de manera directa o indirecta.

Analizar la viabilidad de implementar una app y página web a fin de establecer un medio de contacto y seguimiento directo con los cliente

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El proyecto surge como una solución innovadora para abordar el problema de propiedades abandonadas y terrenos inhabitables en la provincia de Santa Elena. La alta prevalencia de propiedades en estado de abandono, respaldada por datos del INEC, y la existencia de regulaciones municipales que exigen el mantenimiento adecuado de los solares privados, evidencian una clara demanda y necesidad de este tipo de servicio en la región. Los propietarios residentes y no residentes, así como los dueños de solares sin construcción, buscan una alternativa confiable y efectiva para mantener sus propiedades limpias y bien cuidadas.

El modelo de negocio se fundamenta en una propuesta de valor sólida, que destaca por su enfoque en la innovación tecnológica, la confiabilidad en el cumplimiento de compromisos y la calidad de los servicios ofrecidos. La metodología de validación implementada a través del Producto Mínimo Viable (PMV) demostró un interés positivo por parte del público objetivo, lo que indica el potencial del negocio para captar clientes. Además, la incorporación de servicios adicionales y la implementación de una aplicación móvil y página web para mejorar la experiencia del cliente, permitirán ampliar el alcance y ofrecer soluciones más integrales.

El proyecto no solo busca atender las necesidades de los clientes y propietarios, sino que también tiene un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. Al revitalizar las propiedades abandonadas, se mejora el entorno urbano y se promueve un ambiente más saludable y seguro para los residentes. Además, el enfoque en prácticas sostenibles de limpieza y manejo de residuos contribuye a la conservación del medio ambiente y refleja una sensibilidad hacia temas ecológicos.

El modelo de negocio de "Servilimpio" tiene el potencial de generar empleo en la provincia de Santa Elena, al contratar a un equipo capacitado y confiable para realizar los servicios de limpieza y mantenimiento. Esta generación de empleo contribuirá al desarrollo económico de la región y al bienestar de la comunidad local.

Recomendaciones

Implementar programas de responsabilidad social corporativa que involucren a la comunidad y al medio ambiente. Por ejemplo, organizar campañas de limpieza comunitaria, promover la educación ambiental en escuelas locales y apoyar proyectos de conservación y

reciclaje. Estas acciones no solo contribuirán al bienestar de la comunidad, sino que también mejorarán la imagen y reputación de "Servilimpio".

Siempre que la viabilidad financiera lo permita, considerar la posibilidad de expandir la cobertura geográfica del servicio a otras localidades cercanas a la provincia de Santa Elena. Esto permitirá llegar a un público más amplio y aumentar la base de clientes potenciales.

Implementar un programa de referidos que incentive a los clientes actuales a recomendar el servicio de "Servilimpio" a amigos, familiares y conocidos. Ofrecer beneficios o descuentos para aquellos clientes que refieran con éxito nuevos clientes puede ser una forma efectiva de generar más oportunidades de negocio.

Realizar un seguimiento constante de la competencia para identificar nuevas oportunidades y tendencias en el mercado. Analizar las estrategias y ofertas de la competencia puede brindar información valiosa para mejorar la propuesta de valor de "Servilimpio" y mantenerse a la vanguardia en el sector.

Atraer nuevos clientes, es esencial enfocarse en mantener a los clientes existentes. Implementar estrategias de retención de clientes, como programas de fidelización, ofertas especiales para clientes recurrentes y una atención al cliente excepcional, ayudará a mantener la lealtad y satisfacción de los clientes a largo plazo.

Referencias Bibliograficas

Cáceres, J., & Torres, M. (2019). Análisis de las propiedades abandonadas en la provincia de Santa Elena. *Revista de Urbanismo*, 25(2), 45-62.

García, A., & López, E. (2020). Impacto ambiental y social del abandono de propiedades en áreas urbanas. *Revista de Ecología Urbana*, 16(1), 78-92.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2019). Estadísticas sobre el estado de las propiedades en la provincia de Santa Elena. Recuperado de <http://www.inec.gob.ec>

Ordenanza Municipal de la Provincia de Santa Elena sobre el Mantenimiento de Solares Privados. (2019)

Ordenanza Municipal de la Provincia de Santa Elena sobre la Gestión de Manejo de Residuos Sólidos. (2019)

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.

D'Alessandro, S., & Prada, M. (2018). Innovación tecnológica en empresas de servicios de limpieza. *Revista de Innovación Empresarial*, 12(3), 56-71.

Porter, M. E. (2019). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. CECSA.

Caruana, A., & Cuningham, M. (2019). *Experiencia del cliente: cómo diseñar un servicio excepcional*. Editorial UOC.

De La Cruz, R., & Gómez, S. (2020). Emprendimiento y desarrollo de un modelo de negocio sostenible en el sector de servicios de limpieza. *Revista de Emprendimiento*, 14(2), 112-125.