



**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA  
PRIVADA ZEGEL IPAE**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS**

**POSICIONAMIENTO DIGITAL Y GESTION DE VENTAS PARA “TU  
TAMBITO LIMPIO” PROPUESTA DE SERVICIO DE LIMPIEZA  
INTEGRAL A DOMICILIOS EN LA CIUDAD DE IQUITOS 2021**

**Proyecto de innovación Profesional para obtener el grado Académico de Bachiller en  
Administración De Negocios**

**JONATHAN LUIS PIÑA TUESTA**

**(0009-0003-8384-4742)**

**JORGE FERNANDO SALDAÑA ZEGARRA**

**(0009-0008-3827-0686)**

**Iquitos – Perú**

**2022**

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado con el mayor cariño y agradecimiento a nuestros familiares, que incondicionalmente nos dieron todo el apoyo necesario para salir adelante.

# Índice General

<b>Resumen Ejecutivo</b>	8
<b>Introducción</b>	8
<b>Capítulo I</b>	12
<b>Definición del Negocio</b>	12
Idea de Negocio	12
Diagnóstico de La Idea de Negocio.	12
Modelo Canvas.	13
Justificación del Plan de Negocio (Análisis de la Oportunidad).	15
<b>Capítulo II</b>	16
<b>Diagnóstico del Plan de Negocio</b>	16
Análisis del Microentorno	16
Clientes.	16
Competidores	16
Proveedores	17
Intermediarios	17
Productos Sustitutos.	17
Análisis del Macroentorno	18
Factor Económico.	18
Factor Cultural y Social	18
Factor Político – Legal	19
Geofigura – Demofigura	20
<b>Capítulo III</b>	23
<b>Planeamiento Estratégico</b>	23
Misión	23
Visión	23
Valores.	23
Objetivos Estratégicos Generales.	24
Matriz Foda	24
Análisis Foda	24
Cruce Matricial	25
Estrategia Genérica de Porter	26
Cronograma de Actividades (Diagrama de Gantt).	27
<b>Capítulo IV</b>	28
<b>Estudio de Mercado</b>	28

Oferta	28
Demanda (Investigación: Objetivo, Metodología, Resultados, Interpretación Y Proyección De La Demanda).	31
<b>Capítulo V</b>	35
<b>Plan de Comercialización</b>	35
Mercado (Características Y Segmentación)	35
Marketing Mix (Producto, Precio, Plaza Y Promoción).	42
Producto	42
Precio	44
Plaza	46
Promoción	46
Formulación Estratégica Ansoff	48
Proyección de Ventas	49
<b>Capítulo VI</b>	51
<b>Plan Técnico</b>	51
Localización de la Empresa (Matriz de Localización)	51
Tamaño del Negocio (Capacidad Instalada) (Layout)	51
Necesidades (Maquinarias y Equipos, Mano de Obra y Materia Prima).	54
Maquinarias y Equipos	54
Mano de Obra	55
Materia Prima	56
Costos	57
Costos Directos	57
Costos Indirectos	57
Proceso de Operación (Diagrama de Flujo)	58
Certificaciones Necesarias	59
Certificado ISO 9001	59
Certificado ISO 22301	59
Certificación de Protocolos Frente Al Covid-19	59
Impacto en el Medio Ambiente	60
<b>Capítulo VII</b>	61
<b>Plan Organizacional, de Personal y Legal</b>	61
Constitución de la Empresa (Proceso, Trámites, Permisos Y Costos).	61
Proceso	61
Trámites y Permisos.	64
Costos	69

Obligaciones (Tributarias y Laborales)	69
Obligaciones Tributarias	70
Laborales.	71
Estructura Organizacional	72
Descripción de Funciones	72
<b>Capítulo VIII</b>	77
<b>Plan Económico – Financiero</b>	77
Inversiones (Estructura)	77
Ingresos y Egresos	79
Deuda (Cuadro de Amortización)	79
Flujo de Caja (Económico y Financiero)	81
Evaluación Económica y Financiera (Van y Tir)	81
<b>Conclusiones</b>	82
<b>Recomendaciones</b>	84
<b>Referencias Bibliográficas</b>	86
<b>Anexos</b>	87

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1: Modelo CANVAS</i> .....	13
<i>Tabla 2: Tabla de las principales modificaciones de la ley 29786</i> .....	20
<i>Tabla 3: Diagrama de GANTT</i> .....	27
<i>Tabla 4: Cuadro de Análisis Comparativo</i> .....	41
<i>Tabla 5: Proyección de ventas</i> .....	49
<i>Tabla 6: Cuadro de concepto de Costos directos</i> .....	57
<i>Tabla 7: Cuadro de concepto de Costos directos</i> .....	57
<i>Tabla 8: Costos de constitución de empresa</i> .....	69
<i>Tabla 9: Cuadro de Inversiones</i> .....	77
<i>Tabla 10: Cuadro de Inversiones Intangibles</i> .....	78
<i>Tabla 11: Cuadro de Capital de Trabajo</i> .....	78
<i>Tabla 12: Resumen de las Inversiones (en soles)</i> .....	78
<i>Tabla 13: Cuadro de Ingresos y Egresos</i> .....	79
<i>Tabla 14: Cuadro de Amortización de Deudas</i> .....	79
<i>Tabla 15: Cuadro de Amortización de Deudas (meses)</i> .....	80
<i>Tabla 16: Flujo de Caja Económico</i> .....	81
<i>Tabla 17: Evaluación Económica y Financiera</i> .....	81

## Índice de Figuras

<i>Figura 1: Previsiones de la evolución del PBI en porcentajes.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 2: Resultado de encuesta - Como solucionan las problemáticas de refacción en el hogar.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 3: Resultado de encuesta – Que es lo que más valora de los servicios. ....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 4: Resultado de encuesta – Cuenta personal para la limpieza.....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 5: Resultado de encuesta – Ocupaciones laborales.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 6: Resultado de encuesta – Principales tareas del Hogar .....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 7: Resultado de encuesta – Aceptación sobre la creación del aplicativo.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 8: Resultado de encuesta – Si descargarían el aplicativo móvil. ....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 9: Resultado de encuesta – Distritos de los Encuestados. ....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 10: Maqueta del Aplicativo TU TU TAMBITO LIMPIO .....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 11: Precios de los servicios de limpieza de TU TU TAMBITO LIMPIO.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 12: Matriz ANSOFF.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 13: Ubicación de la empresa desde google maps.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 14: Distribución de las áreas de la empresa. ....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 15: proceso de como contratar los servicios de “TU TAMBITO LIMPIO” mediante la plataforma web. ....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 16: Imagen de Registro de MYPE.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 17: Imagen de Registro de MYPE.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 18: Imagen de Registro de MYPE.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 19: Estructura Organizacional.....</i>	<i>72</i>
<i>Figura 20: Foto de Entrevistada N° 1 - Sra. Ruth Zamora. ....</i>	<i>92</i>
<i>Figura 21: Foto de Entrevistada N° 2 - Sra. Lupe Gutierrez.....</i>	<i>95</i>
<i>Figura 22: Foto de Entrevistada N° 3 - Srta. Hanny Campos.....</i>	<i>97</i>
<i>Figura 23: Logo Oficial del aplicativo “TU TAMBITO LIMPIO”. ....</i>	<i>98</i>
<i>Figura 24: Banner publicitario para el aplicativo “TU TAMBITO LIMPIO”. ....</i>	<i>98</i>
<i>Figura 25: Maqueta del aplicativo – Inicio.....</i>	<i>99</i>
<i>Figura 26: Maqueta del aplicativo – Inicio II. ....</i>	<i>100</i>
<i>Figura 27: Maqueta del aplicativo – Contratar Servicio. ....</i>	<i>101</i>
<i>Figura 28: Maqueta del aplicativo – Ejemplo de ofertantes del servicio.....</i>	<i>102</i>

## **Resumen Ejecutivo**

TU TAMBITO LIMPIO, es un negocio de servicio de limpieza a domicilio, o limpieza de residencias, casas y/o departamentos. La particularidad de este proyecto recae en una oportunidad de negocio, la estrategia digital y cubrir los requerimientos, exigencias y aportes del grupo objetivo. Para el desarrollo del plan de negocio ha sido importante determinar el perfil del público objetivo; el propósito se logró en base a un estudio profundo al perfil de cliente del negocio, pruebas y paneles simulados, encuestas y mucha observación sistematizada.

Luego del análisis se encontró que el mercado objetivo se encuentra de forma disímil en los resultados cuantitativos, por cuanto el perfil y características de la marca pasa por enfocarse en los sectores A y B, zona urbana y con distintas características singulares, pero disímiles a la vez. Iquitos es una ciudad atípica, sui generis, es decir encuentra sus clases socioeconómicas y estilos de vida interrelacionados entre sí, sin embargo, una característica resalta como común denominador, los potenciales clientes valoran el tiempo y la calidad del servicio.

Hasta hace relativamente poco tiempo, la forma de buscar empleo formal o informal se basaba en ir personalmente a las distintas empresas con hoja de vida en mano o buscando anuncios en las pizarras de los mercados, anuncios en los clasificados del diario oficial de la región o la ciudad, y si estas en Lima en el diario El Comercio, ahora, la actividad virtual ha crecido y se expande en lograr cubrir necesidades de información, pero también de aplicación en el tema laboral, sin embargo esta ventaja digital, también se limita a las edades y penetración de la misma en usuarios nacidos antes de 1980, usuarios medios y lejanos del internet. TU TAMBITO LIMPIO es una propuesta de negocio que, usando la intermediación digital, permite que cientos de familias puedan acceder a un servicio de limpieza de sus hogares.

Este trabajo de investigación como primer plano transcurre en la formación del Plan de Negocio, proyectar sus ventas, aterrizar sus costos y no dejar pasar ninguna actividad que afecte directamente la operatividad del negocio. TU TAMBITO LIMPIO, es una propuesta joven de servicio en un mercado donde aún no se explora en materia digital. Con la aparición de internet surgieron los portales de búsqueda de empleo a nivel mundial que han cambiado este panorama por completo, incluso un portal como LinkedIn se puso de moda a nivel nacional. Hoy en día, las empresas se dan a conocer mediante estos portales, pudiendo ofrecer distintos puestos de trabajo en sus diferentes puestos.

TU TAMBITO LIMPIO, ofrecerá servicios de limpieza a través de una aplicación móvil, pero también propone otros tipos de contactos convencionales para brindar el servicio. Los servicios serán brindados por rango de horas tomando como referencia el metraje de las casas, pisos, departamentos y/o residencias, existen 4 tipos de servicios (Express, Integral, Desinfección y Fumigación).

Se ha establecido una planificación en este trabajo desde el ámbito organizacional, procesos de servicio y control del mismo, estudio de mercado con la pre propuesta, factibilidad de maqueta con aplicativo móvil, plan económico, plan financiero, análisis de mercado para el plan de marketing y la referencia básica de los prototipos de servicio. La inversión requerida por el proyecto considerando los activos principales, gastos preliminares, costos de inversión y capital de trabajo pre operativos y el capital de trabajo asciende a S/ **53,107.00** siendo de estos el principal el capital de trabajo. Finalmente se listan las conclusiones y recomendaciones para garantizar el éxito de la implementación del proyecto **Tu Tambito Limpio**.

## Introducción

TU TAMBITO LIMPIO, es una propuesta de negocio digital y presencial muy atractivo, porque muestra y se expone ante necesidades cruciales, operativas, diarias y de apariencia en la vida de las personas: LA LIMPIEZA, quien no sueña, con tener su casa limpia todos los días, la calidad de vida de las personas en los últimos tiempos han chocado con perspectivas de ahorro de tiempo y de gastos o inversiones, el estrés, la ansiedad y la última pandemia que nos tomó más de 1 año poder aprender a adaptarnos logran que esta propuesta denominada TU TAMBITO LIMPIO caiga como anillo al dedo.

Iquitos es la ciudad más cosmopolita de la selva peruana, con sus deficiencias y limitaciones urbanas, esta ciudad acoge una de las ideas más ambiciosas en el grupo de servicios que se inician con un contacto digital (pero también con publicidad y estrategias de venta convencional) y termina con una experiencia de servicio. Claro, usa al internet y los aplicativos móviles como herramientas fundamentales para atacar esas deficiencias del comportamiento humano, como son la pereza, el tiempo o, mejor dicho; la falta de tiempo, el análisis gasto inversión y otras necesidades que llenan la propuesta de TU TAMBITO LIMPIO.

Sin bien es cierto este negocio es una iniciativa pegada a una carencia, pero también a un servicio que tiene infinidad de propuestas sustitutas, se diferencia en la base de su calidad, en la ejecución y sus procesos, y la posibilidad de acortar la brecha del desempleo total a informalidad o empleo parcial (Part time).

La investigación realizada por el equipo académico de TU TAMBITO LIMPIO es clara, existe y se confirma la existencia de una demanda insatisfecha y existe y se confirma la existencia de un segmento de clientes que exige un servicio exclusivo, que marque y llene de garantía al solo contactarlos y no solo contratarlos.

Eso hace de TU TAMBITO LIMPIO, una empresa con marca de prestigio, que es lo que busca satisfacer al directorio de la empresa, exigencia al máximo: PROCESOS, MENSAJES, OPERATIVIDAD, RESULTADOS. TU TAMBITO LIMPIO, significa la Casa Limpia, Tambito, lugar morada, cabaña o choza en la selva.

Acompáñanos con la lectura de esta tesis, simple, pero ordenada, puntual, real e innovadora por que reúne las carencias y fortalezas de segmentos de clientes que exigen y viven la limpieza como si

fuese una religión. La empresa la conforma un equipo altamente calificado el cual se encuentra en la capacidad de crear diversas estrategias para lograr sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

# Capítulo I

## Definición del Negocio

### Idea de Negocio

La presente idea de negocio “**TU TAMBITO LIMPIO**”, tiene como finalidad crear una **empresa intermediaria de servicios de limpieza para el hogar**. El cual fue considerada por el equipo de trabajo, para satisfacer un nicho de mercado que se encuentra cada vez más desatendido, proporcionando además un servicio especializado, seguro y de calidad, tomando en cuenta las exigencias actuales del mercado; que como todos sabemos por la coyuntura del COVID – 19, las personas se preocupan más por la limpieza, higiene y desinfección de sus hogares, pero más de uno no, cuenta con disponibilidad necesaria para hacerlo sobre todo las personas que trabajan y al llegar a sus casas solo desean descansar sin tener que preocuparse por las tareas hogareñas.

### Diagnóstico de la Idea de Negocio.

Siendo que la limpieza del hogar es una actividad de permanente preocupación de las familias, y dado que cada vez hay menos personas que realizan esta actividad, en especial de manera confiable y especializada, se ha identificado una oportunidad de negocio en el sector de limpieza de hogares, para lo cual se propone el presente plan de negocio.

La extensión del CANVAS nos ayudara a entender este proyecto como una idea rentable, y una herramienta de ayuda para las personas que no disponen del tiempo necesario para la limpieza de sus hogares, teniendo la seguridad de que las personas que entraran a la comodidad de sus hogares serán personales de completa confiabilidad y confianza.

**Modelo Canvas.**

*Tabla 1: Modelo CANVAS*

<b>MODELO CANVAS Idea de Negocio TU TAMBITO</b>				
<b>01 ASOCIACIONES CLAVES:</b>  - Empresas.	<b>06 ACTIVIDADES CLAVES:</b>  - Capacitación del personal. - Reclutamiento del personal de limpieza. - Publicidad y promoción.	<b>03 PROPUESTA DE VALOR:</b>  - Obtención de técnicos de limpieza. - Reducción de riesgos.	<b>04 RELACIONES:</b>  - Asistencia personal en oficina. - Asistencia Online. - Asistencia telefónica.	<b>02 SEGMENTACIÓN:</b>  - Familias u hogares del segmento A y B de la ciudad de Iquitos
	<b>07 RECURSOS CLAVE:</b>  - Infraestructura - Equipo de promoción - Económico - Capital Humano		<b>05 CANALES DE CONTACTO:</b>  - Ventas web. - Redes sociales.	
<b>09 ESTRUCTURA DE COSTOS:</b> - Pago de capital humano. - Pagos para la creación de la empresa y de infraestructura.			<b>08. FUENTE DE INGRESOS:</b> - Pago por las transacciones que se den en la plataforma (usuarios y personal de limpieza). - Pago de publicidad que se hagan en la plataforma digital.	

Fuente: Elaboración de equipo de tesis

## **01. Asociaciones Claves:**

Posteriormente la empresa hará alianzas estratégicas con otras empresas a fin de brindar servicios aumentando la segmentación, no solo a hogares.

## **02. Segmentación:**

Personas pertenecientes a hogares de clase alta y media, de nuestra ciudad que tengan poder adquisitivo y deseen de los servicios de **“TU TAMBITO LIMPIO”**.

## **03. Propuesta Valor**

Brindar un servicio confiable, para que las familias se sientan seguros de quien entrara a sus hogares a realizar los trabajos de limpieza segura.

## **04. Relaciones**

Constante comunicación con el cliente, brindando asistencia On line o por medio telefónico.

## **05. Canales de Contacto**

Los medios de interacción con los clientes serán mediante plataforma (página Web) y redes sociales (Facebook e Instagram).

## **06. Actividades Claves**

Reclutar al personal idóneo para el trabajo, capacitación constante, publicidad y promoción de la empresa.

## **07. Recursos Clave**

La infraestructura del local, el equipo de personal que se ocupará en la administración, promoción y publicidad de la empresa.

## **08. Fuente de Ingresos**

Los pagos de los clientes por los servicios obtenidos, y la comisión que el personal de limpieza lo cual será un minúsculo porcentaje para la empresa, por ofertar sus servicios.

## **09. Estructura de Costos**

El sueldo del personal de la empresa, pagos por adecuación e infraestructura del local, etc.

### **Justificación del Plan de Negocio (Análisis de la Oportunidad).**

El hogar es el lugar donde los miembros de las familias se reúnen para conversar, descansar y relacionarse con otras personas. Tenerlo limpio es importante para que sus actividades se den de la mejor manera, así como el hecho de tener bienestar en temas de salud, porque influye en el ánimo de todos sus miembros; tenerlo descuidado puede generar depresión, estados de ánimo bajo, falta de sueño entre otros, en cambio, tenerlo limpio generar un ambiente de paz y tranquilidad, quita el estrés y generar concentración.

Actualmente las personas están muy dedicadas al desarrollo personal y profesional, la búsqueda de tiempo es muy importante para ellos, debido al ritmo absorbente que le genera sus diversas actividades para el cumplimiento de sus metas personales y profesionales. El poco tiempo que le queda lo utilizan para el descanso y paseos o relajo con los hijos y familiares.

Esto ocasionó que se busque alternativas de solución para la limpieza del hogar, porque es vital para la familia porque le permite tener un ambiente para el descanso agradable y para que la relación entre ellos sea de la mejor manera.

## **Capítulo II**

### **Diagnóstico del Plan de Negocio**

#### **Análisis del Microentorno**

##### **Clientes**

Nuestros clientes serán familias o personas pertenecen al segmento A y B que viven en ciudad de Iquitos y llevan un estilo de vida moderna. El Perfil que tiene es de ser profesionales o ejecutivos modernos, que sacrifican actividades personales y familiares para sus objetivos o sueños. Un consumidor que valora y prioriza cada vez más su tiempo, y mujeres trabajando cumpliendo el rol de jefes de hogar que no disponen de tiempo para realizar actividades del hogar. Las exigencias en calidad de servicios y sobre todo seguridad por ser una actividad sensible que significa hacer ingresar a terceros a la privacidad de su hogar dan a los clientes un alto poder de negociación.

##### **Competidores**

Actualmente no existe una empresa de limpieza de servicio de hogares en la ciudad de Iquitos, luego de hacer la investigación se puede apreciar que potenciales competidores serían las amas de casa que brinda este servicio de manera informales y las empresas de limpieza que brinda servicio de limpieza a empresas grandes y medianas (privadas y públicas), las cuales tenemos los siguientes:

➤ **L Y F Service Perú S. R. L.**

Ubicada en calle Elías Aguirre N° 1501, es una empresa dedicada a brindar diversos servicios como: Venta, recarga y mantenimiento de extintores, limpieza e higiene industrial, fumigación, desratización, limpieza de tanques y cisternas, mantenimiento de inmuebles. L y F Service es una empresa especializada en la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento a escala nacional, así como de todos aquellos servicios asociados que nuestros clientes puedan demandar: jardinería, control de plagas, trabajos en altura, mantenimiento integral, y en definitiva la integración de todos aquellos servicios que constituyan un valor añadido y que puedan permitir a nuestros clientes dedicarse a su negocio.

Esta empresa, además cuenta con una página de Facebook en donde ofrece la variedad de servicios que brindan a las empresas y público en general.

➤ **Jalasa Servicios Generales S. R. L.**

Empresa con más de 25 años en el mercado. Brinda servicio de limpieza, mantenimiento tanto a entidades públicas como privadas en el departamento de Ucayali.

**Proveedores.**

La mayor actividad de la ciudad de Iquitos es la importación de productos, debido a la falta de conexión y la poca actividad productiva de la ciudad. Los productos que se utilizarán para el servicio de limpieza existen en la ciudad y se tiene a varios proveedores como: Hipermercados Uno, los Portales, Pacific Market, Distribuidora San Juan, entre otros. La elección y la relación que se tendrá con nuestros proveedores dependerá mucho de la variedad, calidad y precios de los productos que nos ofrezcan.

**Intermediarios.**

El servicio de selección y reclutamiento de personal sería una buena opción en la captación del personal de limpieza, pero debido a la ciudad de Iquitos no tiene empresas que se dediquen a este rubro no ha sido posible derivar este servicio.

**Productos Sustitutos.**

De acuerdo a la investigación en la ciudad de Iquitos, no existe un servicio directo como el negocio o servicio que se desea ofrecer en el plan de negocios que se está desarrollando, pero si existen empresas nacionales con sucursales en Iquitos que se dedican al servicio general de limpieza; por ello, nuestra competencia vendría a ser nuestros productos sustitutos.

## Análisis del Macroentorno

### Factor Económico.

De acuerdo a lo informado por el Fondo Monetario Internacional (FMI), proyectó un crecimiento del PBI a un 9% en el 2021, liderando el crecimiento en América Latina. Pese a las consecuencias catastróficas que ha significado para el mundo el COVID-19, se puede observar con optimismo una recuperación del Perú para el presente año y da optimismo para realizar inversiones en el presente periodo. (DIARIO GESTION, 2021)

Figura 1: Previsiones de la evolución del PBI en porcentajes



Fuente: FMI / AFP – Proyecciones de crecimiento del PBI

### Factor Cultural y Social

En este punto analizaremos los cambios en el estilo de vida de nuestro público objetivo, como variable social que afecte al proyecto, sobre todo después del impacto que dejó la pandemia producto del COVID-19.

Sin lugar a dudas, la pandemia ha gatillado el crecimiento del comercio electrónico en nuestro país a niveles históricos. Las personas empezaron una nueva cultura “cibernética”, en el que todos los productos o servicios sean buscados y encontrados mediante las redes sociales o aplicativos nuevos que han ido surgiendo

recientemente; en donde las personas ofertan sus servicios de manera didáctica con los usuarios.

El equipo de tesis realizó pequeñas entrevistas a amas de casa (posibles clientes del aplicativo “**Tu Tambito Limpio**”), acerca del como afectó la pandemia en su vida diaria, en el cual pudimos obtener información positiva para el proyecto. Ya que las personas entrevistadas expresaban que tuvieron que buscar la forma de obtener trabajo, emprender desde sus hogares muchas veces y otras saliendo a buscárselas para poder llevar alimento a sus hogares, descuidando un poco las áreas de limpieza de las mismas, pues no se abastecían o muchas veces regresaban cansadas de trabajar, entonces tenían que contratar a personas terceras para realizar la limpieza de sus hogares, el lavado de sus servicios, ropas y etc.

Al plantearles la creación de un aplicativo que brinde los servicios de limpieza y desinfección de sus hogares y las ventajas que el aplicativo les brindaría (confianza, seguridad y desinfección), y si estas personas estarían dispuestas a utilizar el aplicativo, sus respuestas fueron que sí, puesto que mediante el aplicativo les brindaría más seguridad de saber qué persona está ingresando a sus hogares (datos e información del personal de limpieza), les brindaría comodidad, optimización del tiempo. Es por ello que este factor favorecerá en la aceptación al proyecto.

### **Factor Político – Legal**

Ley 31047, Ley de Trabajadoras y Trabajadores del Hogar, estableciéndose nuevas condiciones para los contratos de trabajo de la persona trabajadora del hogar, quedando derogada la Ley 27986. (LEY N° 31047 - DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DEL HOGAR, 2020)

El objeto de la Ley es regular la relación laboral de las personas que realizan trabajo doméstico y se denominan trabajadoras y trabajadores del hogar.

Asimismo, la mencionada norma contempla nuevos beneficios, tales como, sueldo mínimo, CTS, edad mínima para trabajar, gratificaciones, protección contra el despido arbitrario, derechos colectivos; entre otros.

*Tabla 2: Tabla de las principales modificaciones de la ley 29786*

	<b>Ley 29786 Hasta el 1.10.2020</b>	<b>Ley 31047 A partir del 2.10.2020</b>
<b>Contrato</b>	Verbal o escrito.	Escrito, debiendo registrarse ante el MTPE en un plazo máximo de 3 días hábiles.
<b>Sueldo</b>	Pactado por las partes.	Pactado por las partes. No inferior a la RMV.
<b>Beneficios Laborales</b>	Gratificaciones: Media remuneración. CTS: 15 días de remuneración por año de servicios o el proporcional. Se paga al final del contrato de trabajo. Vacaciones: 15 días por año completo de servicios.	Gratificaciones: 1 remuneración mensual. CTS: conforme al régimen laboral general. Vacaciones: 30 días calendario por año completo de servicios.
<b>Tiempo de Trabajo</b>	Solo se considera el tiempo en el que el trabajador se encuentre desempeñando efectivamente las órdenes impartidas por el empleador.	Los periodos durante los cuales la trabajadora o el trabajador no dispone libremente de su tiempo por permanecer en el lugar o centro de trabajo a órdenes del empleador son considerados horas de trabajo extraordinario.
<b>Trabajo en día feriado</b>	Se compensa con sobretasa del 50%.	Se compensa con sobretasa del 100% o igual tiempo de descanso.
<b>Extinción del contrato</b>	Renuncia: preaviso de 15 días. Despido arbitrario: preaviso de 15 días o indemnización equivalente a 15 días.	Renuncia: preaviso de 30 días. Despido: conforme a normas del régimen laboral. Durante el lapso de adecuación de la Ley 31047, las personas trabajadoras del hogar gozan de protección legal contra el despido.

Fuente: Payet, Rey, Cauvi, Pérez Abogado

Por lo expuesto, se ha visto conveniente que la empresa se constituya laboralmente en el Régimen MYPE, porque se acoge más a la necesidad del proyecto.

## **Geofigura – Demofigura**

La ciudad de Iquitos está ubicada en el noreste del país, al noreste del departamento de Loreto, y en el extremo sur de la Provincia de Maynas. La ciudad tiene una extensión de 368,9 Km<sup>2</sup> (142,4 mil<sup>2</sup>) y abarca parte de los distritos de

Belén, Punchana y San Juan Bautista. Está rodeada por el Puerto de Iquitos que conforman los ríos Amazonas, Nanay, Huallaga e Itaya. Está situada a la orilla izquierda del Amazonas, el cual proporciona una significativa vida económica, que incluye el comercio y transporte. Los ríos Itaya y Nanay son límites naturales de su expansión física y por tanto obliga a una urbanización por derrame hacia el sur, existiendo también una ligera densidad poblacional hacia el Centro de Iquitos. Cerca de Iquitos también existe un sinnúmero de lagunas y cochas, prominentemente el lago Moronococha, las cuales delimitan la ciudad por el oeste. Esta característica hidrográfica convierte a la ciudad en una isla fluvial.

### **Clima**

Acostumbrado escenario lluvioso en Iquitos a inicios de abril, durante la etapa más húmeda de su estación lluviosa. Según la clasificación climática de Köppen, Iquitos experimenta un clima ecuatorial (Af). A lo largo del año tiene precipitaciones constantes por lo que no hay una estación seca bien definida, y tiene temperaturas que van desde los 21 °C a 33 °C. La temperatura promedio anual es 26,7 °C, y la lluvia promedio es 2616,2 mm por año. Debido a que las estaciones del año no son sensibles en la zona ecuatorial, tiene exclusivamente dos estaciones.

### **Riesgos naturales**

Las inundaciones se presentan como el riesgo natural más significativo. En 2012, ocurrieron las inundaciones más importantes en Iquitos que alertaron a la población y afectaron zonas ribereñas y varias poblaciones del área metropolitana, cuya geografía es inundable y pluviosa. Fueron consideradas como el desastre natural más histórico en la ciudad hasta la fecha. El clima húmedo en Loreto llevó aguaceros y lloviznas, y provocó daños e inundaciones al departamento de Loreto desde noviembre de 2011. El clima lluvioso continuó hasta inicios de 2012, y aumentó el nivel de agua en el río Amazonas —extensa corriente de agua que alimenta la mayoría de los afluentes

### **Demografía**

Total 550551 habitantes

Densidad 1258 hab/km<sup>2</sup>

Metropolitana 476 928 hab.

Actualmente nuestra ciudad viene avanzando lentamente con la tecnología, las empresas cada vez optan por utilizar los medios tecnológicos, desde la parte publicitaria hasta el uso de aplicativos y sistemas dentro de la misma.

Sin embargo, el factor internet mismo, sigue siendo algo tedioso para la población en general, pues a pesar de que las empresas de internet ofrecen paquetes de navegación más veloces, esto sigue siendo variado, sobre todo en los climas lluviosos pues el internet se vuelve lento e incluso las líneas telefónicas se ven afectadas por el mismo factor geográfico que tiene nuestra ciudad.

Lo cual sería un factor un tanto negativo para el proyecto pues el internet en nuestra ciudad es inestable la mayoría del tiempo.

## Capítulo III

### Planeamiento Estratégico

#### Misión

Somos una empresa con eficiente gestión de recursos humanos, brindando un servicio innovador que permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes y personal.

#### Visión

Ser la empresa líder en el servicio de limpieza del hogar del mercado loreano.

#### Valores.

Los pilares que sostienen la cultura organizacional del negocio radican en cinco pilares importantes que requiere todo negocio:

- **Liderazgo:** La innovación y la anticipación nos permitiría ser una empresa de referencia que marca tendencias en nuestra actividad empresarial.
- **Medio Ambiente:** El compromiso de la empresa con su entorno se manifestaría en sus actuaciones y en el modo de acometer sus actividades y proyectos futuros, siempre priorizando el componente ambiental en el desarrollo de los mismos.
- **Honestidad:** La transparencia, el diálogo y la colaboración serán la base de todas nuestras actuaciones.
- **Orientación al cliente y proveedor:** conseguir la satisfacción de ambos es la base de nuestro enfoque a la excelencia.
- **Trabajo en Equipo:** Creemos en la integración y la igualdad de oportunidades, será nuestro mayor valor dentro del negocio.

## **Objetivos Estratégicos Generales.**

- Proveedores de Materiales de Limpieza de Hogar.
- Convenio con Empresas Aseguradoras.
- Capacitación de Personal.
- Selección y Reclutamiento de Personal.

## **Matriz FODA**

“TU TAMBITO LIMPIO” muestra muchas ventajas provechosas dentro y fuera de la zona de actividad comercial, así como también, las dificultades que tratan de desenfocar la orientación del negocio. Para ello, a continuación, es preciso detallar los siguientes puntos:

### **Análisis FODA:**

#### **A. Fortalezas.**

- F1. Accesibilidad a plataformas digitales; a través de operadores de telecomunicación.
- F2. Disponer de técnicos de la Limpieza en el entorno local.
- F3. Contar con plataforma de reclutamiento para técnicos de la Limpieza (CompuTrabajo).
- F4. Fácil focalización de publicidad a través de las redes sociales.

#### **B. Debilidad.**

- D1. Poca experiencia en el rubro de las empresas dedicadas a la Limpieza
- D2. Inestabilidad de la Interconexión a internet en la ciudad.
- D3. No contar con el profesional de la limpieza requerido.
- D4. Competidores con mayor tiempo en el mercado y su diversificación.
- D5. Clientes con sensibilidad a los precios.

### **C. Oportunidades.**

- O1. Gran demanda del servicio de limpieza de Hogares en el mercado local.
- O2. Crecimiento de los millenials en actividades laborales.
- O5. Crecimiento demográfico de la Ciudad de Iquitos.
- O6. Accesibilidad de la población a plataformas digitales y redes sociales.
- O7. Mayor uso de servicios diversos a través de aplicativos en play store y plataformas digitales.

### **D. Amenazas.**

- A1. Ambiente político cambiante e inestable.
- A2. Inseguridad ciudadana dentro y fuera de la ciudad.
- A3. Competencia desleal.
- A4. Surgimiento de empresas similares.

### **Cruce Matricial:**

#### **FO:**

Definir las estrategias ideales para el lanzamiento y publicidad de la empresa “**TU TAMBITO LIMPIO**” utilizando los medios de comunicación más influyentes de la actualidad (las redes sociales), que es el medio en donde podremos llegar más fácilmente al público objetivo.

#### **DO:**

Evaluar los precios del mercado respecto a los servicios de limpieza que se brinda de manera tradicional e informal.

**FA:**

Estrategias para definir los pagos justos hacia las personas que ofrecerán los servicios, durante el proceso de introducción al mercado, y después de ello.

Máxima difusión de publicidad de la empresa por medio de Facebook e Instagram.

**DA:**

Reclutamiento de personal idóneo, con documentos que avalen la experiencia y confiabilidad, a fin de que los clientes puedan tener la seguridad al contratar los servicios de **“TU TAMBITO LIMPIO”**.

### **Estrategia Genérica de Porter**

El aplicativo **“TU TAMBITO LIMPIO”**, Por las características del servicio utilizara la estrategia de enfoque; ya que esta consiste en concentrarse en un segmento específico del mercado; es decir, concentrar los esfuerzos en producir o vender productos que satisfagan las necesidades o preferencias de un determinado grupo de consumidores dentro del mercado total que existe para los productos.

## Cronograma de Actividades (Diagrama de Gantt).

Tabla 3: Diagrama de GANTT

Actividades	MES 1				MES 2			
	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Sem. 7	Sem. 8
Realizar trámites administrativos de Minuta de Constitución.								
Realizar trámites de Registro y SUNAT.								
Desarrollo del aplicativo <b>“TU TAMBITO LIMPIO”</b> .								
Desarrollar Publicidad a través de redes sociales (Facebook e Instagram).								
Convocatoria de Profesionales de Limpieza								
Lanzamiento de Plataforma <b>“TU TAMBITO LIMPIO”</b> .								
Tarjetas de Presentación.								
Página Web								
Inicio de Actividades de <b>“TU TAMBITO LIMPIO”</b> .								

Fuente: Elaboración propia del equipo de tesis

## **Capítulo IV**

### **Estudio de Mercado**

Para este estudio de mercado, el equipo de tesis realizó encuestas (mediante plataformas virtuales) y entrevistas, a fin de conocer el estado actual del mercado en cuanto a servicios de limpieza doméstica.

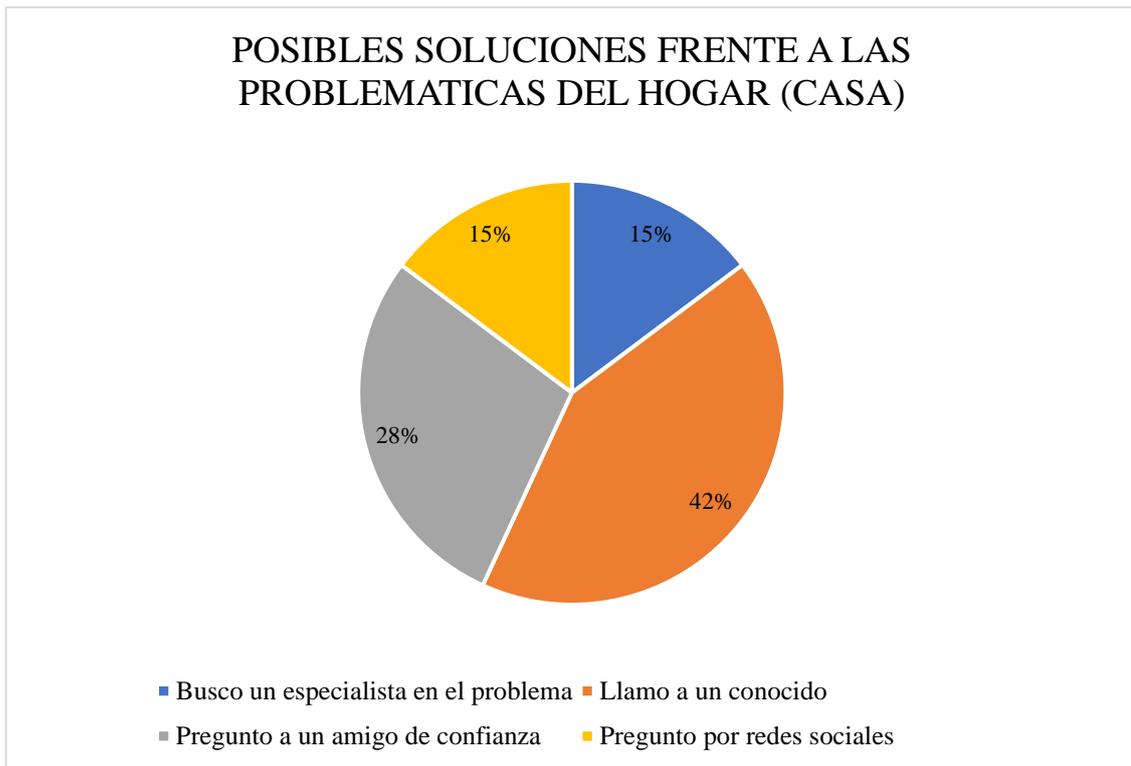
El número de respuestas a muestra de encuestados fue 102 encuestados.

Las características de la muestra, fueron personas mayores de 35 años, jefes de familia (hombres y/o mujeres), económicamente activos NSE A y B. Propietarios o inquilinos en casa grandes, departamentos grandes y/o residencias (casa).

#### **Oferta**

Mediante el estudio se pudo conocer que los ofertantes ofrecen servicios de manera informal, para cubrir la demanda de servicios de limpieza y otros servicios básicos para el hogar, que hay en nuestra ciudad.

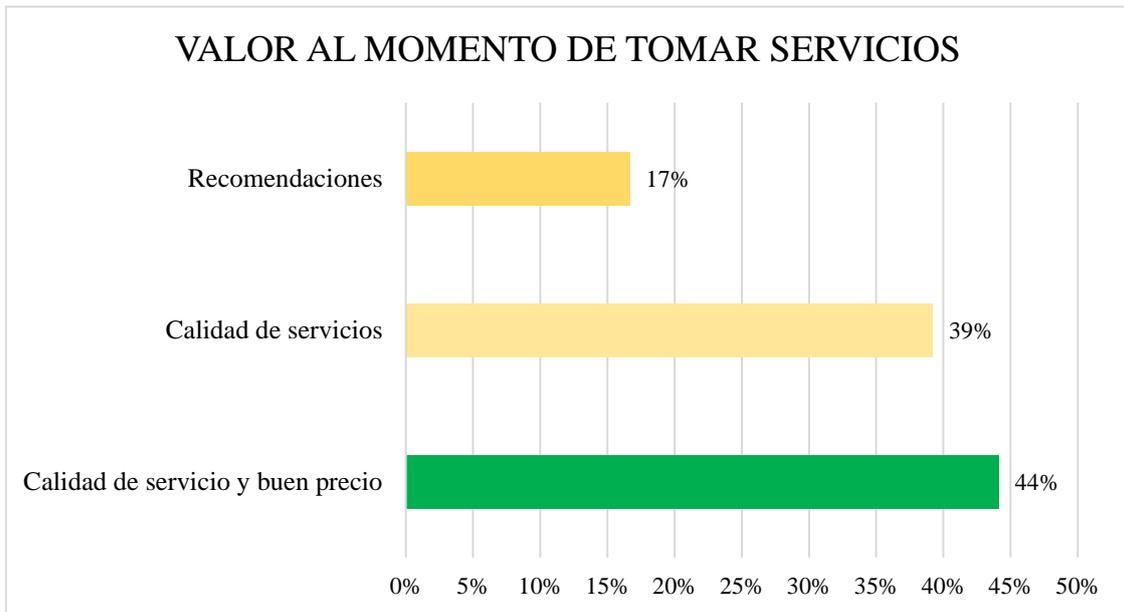
Figura 2: Resultado de encuesta - Como solucionan las problemáticas de refacción en el hogar.



**Fuente: Elaboración propia del equipo de Tesis.**

Mediante este grafico podemos conocer que el 42% de las personas al tener algún problema en el hogar, siempre suelen llamar a personas conocidas para la refacción del servicio, así mismo el 28% dice que pregunta a un amigo de confianza para que recomiende a los servicios de alguien más, así mismo hay 2 fragmentos de la muestra que prefieren buscar los servicios mediante Facebook, o contactando con algún especialista.

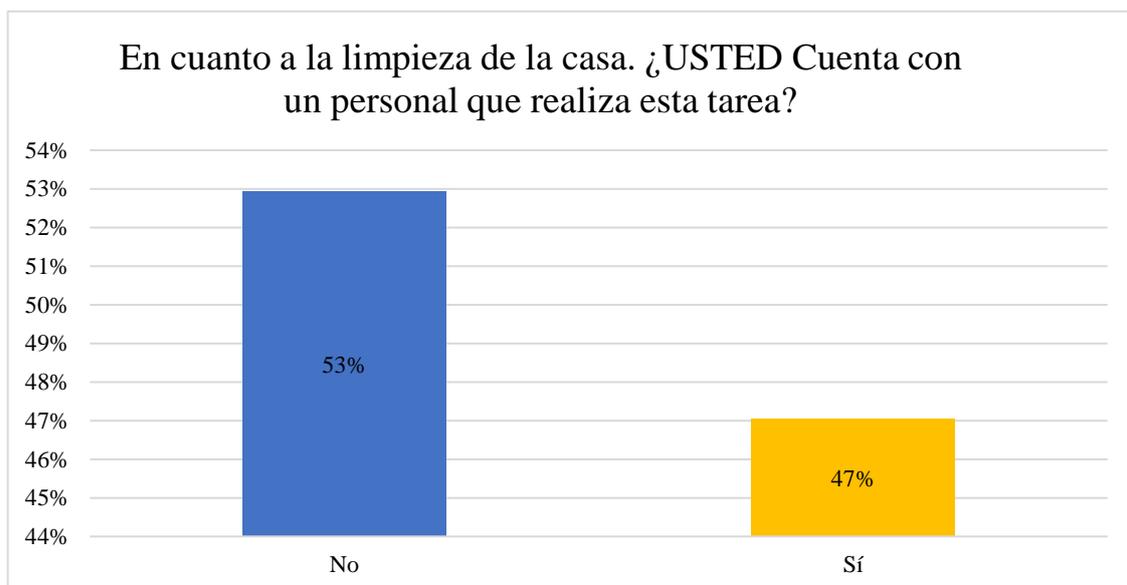
Figura 3: Resultado de encuesta – Que es lo que más valora de los servicios.



Fuente: Elaboración propia del equipo de Tesis.

La mayoría de las personas encuestadas, afirman que lo que más valora en los servicios que reciben, es la calidad del servicio y los precios que pueden brindar los ofertantes.

Figura 4: Resultado de encuesta – Cuenta personal para la limpieza.



Fuente: Elaboración propia del equipo de Tesis.

Solo el 47% de la muestra de encuestados, cuentan con un personal para la limpieza de sus hogares.

## **Demanda (Investigación: Objetivo, Metodología, Resultados, Interpretación Y Proyección De La Demanda).**

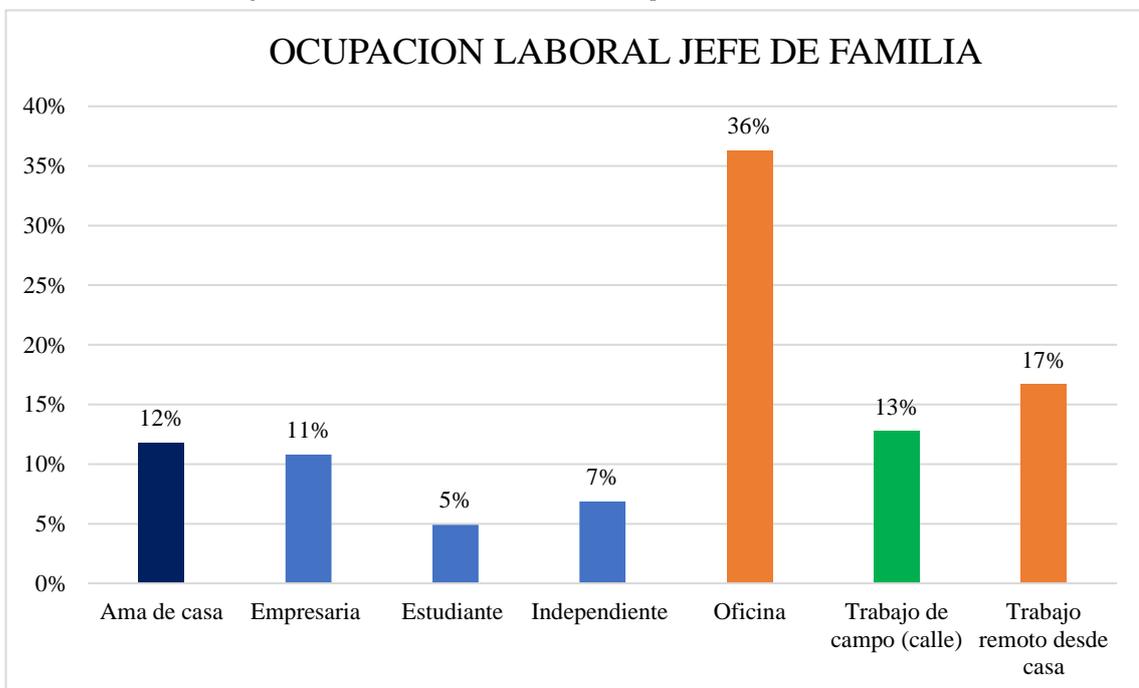
La investigación utilizada será del tipo no experimental, en donde las variables no son controladas, y el análisis del fenómeno se basa en la observación dentro de su contexto natural.

El objetivo de la investigación es determinar el mercado de una aplicación móvil para solucionar problemas en el hogar y otros tipos de soluciones según el tipo de necesidades de los clientes en el mercado.

La metodología utilizada es de encuestas y entrevistas muestras de personas las que podrían utilizar los servicios de limpieza para el hogar (futuros clientes).

Los resultados obtenidos son los siguientes:

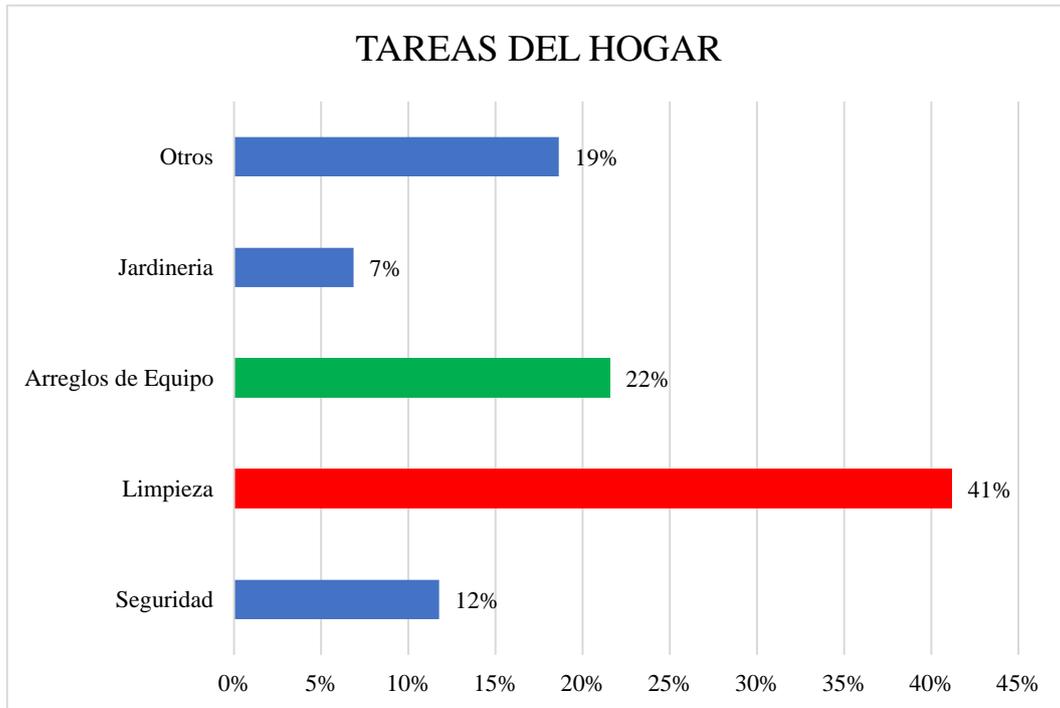
*Figura 5: Resultado de encuesta – Ocupaciones laborales.*



**Fuente: Elaboración propia del equipo de Tesis**

Las ocupaciones que más destacaron de la muestra de personas encuestadas, es un 36% que laboran en oficina, luego el 17% realizan trabajo remoto desde casa, seguido de un 13% trabajo de campo.

*Figura 6: Resultado de encuesta – Principales tareas del Hogar*

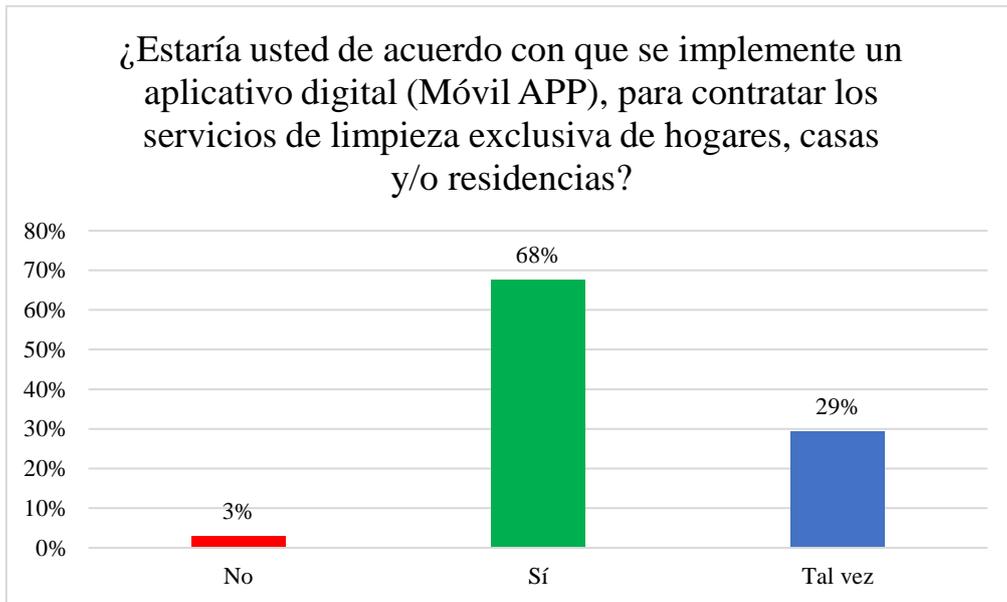


**Fuente: Elaboración propia del equipo de Tesis**

Entre las principales funciones que se realizan dentro el hogar, el 41% por ciento se trata de la limpieza del mismo. esto también podemos observarlo en los resultados de las entrevistas realizadas a amas de casa, jefas de hogar, que muchas veces pasan más tiempo trabajando fuera de casa que descuidan un poco la limpieza del hogar en si.

En segundo lugar, con 22% de la muestra de los encuestados, afirman que también ocupan tiempo en arreglos de equipos, y etc.

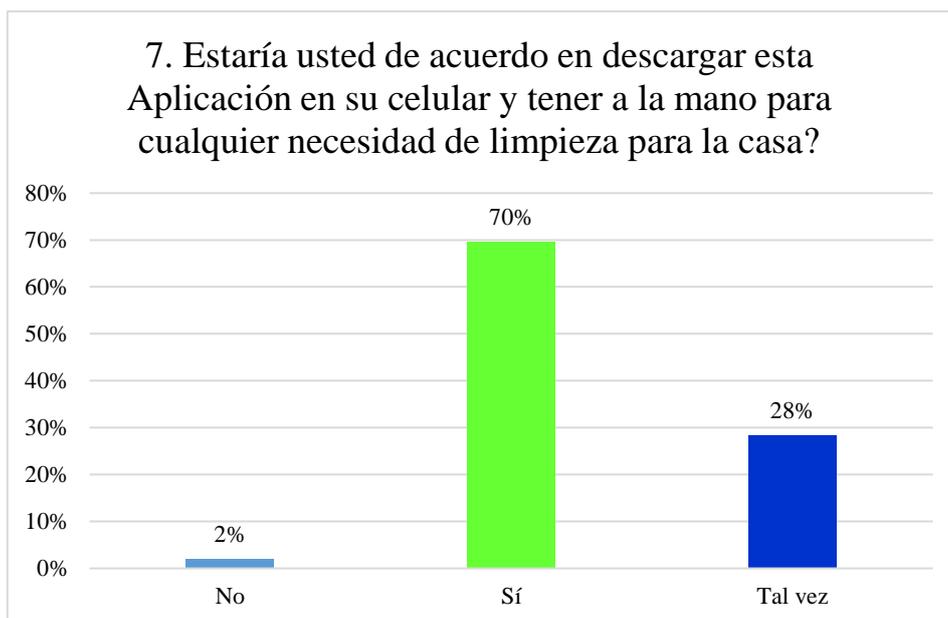
Figura 7: Resultado de encuesta – Aceptación sobre la creación del aplicativo.



Fuente: Elaboración propia del equipo de Tesis

Más del 50% de los encuestados mostraron su aprobación al nuevo dispositivo móvil (68%), seguido de un porcentaje del 29%, que responde tal vez, sin embargo, esto podría ser algo positivo para el proyecto, pues las personas están acostumbrados a las comodidades, y al ser el único servicio en la ciudad es probable que al necesitar servicios de limpieza en el hogar su primera opción será “TU TAMBITO LIMPIO”.

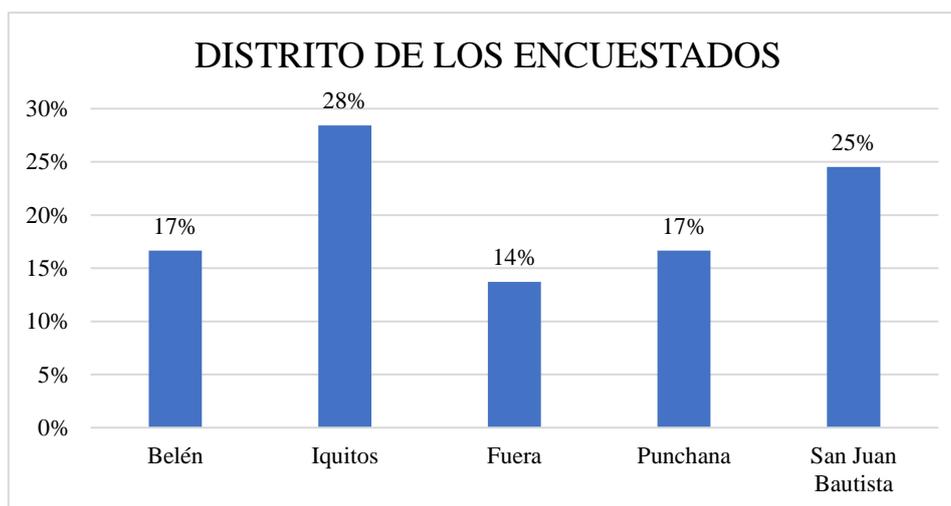
Figura 8: Resultado de encuesta – Si descargarían el aplicativo móvil.



Fuente: Elaboración propia del equipo de Tesis

El 70% de la muestra se afirma que descargaría el aplicativo en sus teléfonos celulares, ya que sería algo novedoso, y brindaría facilidades para las personas que no se abastecen con los quehaceres del hogar.

Figura 9: Resultado de encuesta – Distritos de los Encuestados.



Fuente: Elaboración propia del equipo de Tesis

Entre los principales distritos de los encuestados están el distrito de San Juan Bautista, seguido por Iquitos, luego Belén y Punchana respectivamente, y por último un minúsculo fragmento de otros lugares fuera de Iquitos.

## **Capítulo V**

### **Plan de Comercialización**

#### **Mercado (Características y Segmentación)**

El mercado se compone por dos elementos fundamentales en la gestión del marketing, primero la demanda, y con ella se detalla a la clientela, en la que conoceremos conceptos como mercado meta y público objetivo; en segundo lugar, tenemos a la competencia, aquella que ofrece los mismos productos y/o servicios que la propia empresa.

Para el caso de TU TAMBITO LIMPIO, una iniciativa de innovación a los negocios de tercerización de servicios prolongados, principalmente en limpieza y seguridad, también existe tercerización corporativa en asuntos legales, contaduría pública, marketing y publicidad, incluso en temas de venta y atención al cliente.

En el Perú la **ley N° 27626, Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores y otras entidades que realizan actividades de intermediación laboral**. Se ha puesto en tendencia los últimos 15 años en el país La intermediación laboral es una tendencia que ha ido creciendo. En **Perú** existen alrededor de 650 empresas registradas que prestan estos servicios y más 100,000 trabajadores destacados bajo esta figura, que van desde cobertura temporal de una posición, hasta brindar servicios complementarios y especializados.

A partir de estas iniciativas es que propuestas especializadas como TU TAMBITO LIMPIO, desde la amazonia peruana nace en una coyuntura socio política y económica.

En el caso de TU TAMBITO LIMPIO, LA INICIATIVA no es disruptiva para migrar a un aplicativo móvil, sino también que es parte de una estrategia de diferenciación y especialización para un negocio convencional. Líneas de ventas tradicionales (página web, línea telefónica, WhatsApp, dirección física, etc.)

El mercado de los aplicativos móviles es un mercado prolijo, muy activo, dinámico y creativo; Comercio electrónico Perú estadísticas: 10 datos que debes conocer.

- El Perú tiene 11.8 millones de compradores online.
- 70% es la penetración de internet.
- 60% de compras se da a través de dispositivos móviles.
- 70% de los compradores online están concentrados en Lima y Callao.
- El Perú representa el 5.3% de volumen e commerce en la región.
- El 67% es la penetración de Smartphone en el Perú.
- 255% es el crecimiento del retail e commerce
- 75% cayo las compras online de la categoría turismo (viajes, vuelos, hoteles,)
- Se cuadruplicó el número de empresas que ingresaron vender en el e commerce.
- 300% creció el número de envíos e commerce en el 2020.

Aplicaciones móviles en Perú han incrementado en 63% la productividad empresarial, han logrado beneficios en logística, gestión de pedidos, facturación electrónica y gestión comercial, entre otras.

Las APPs que facilitan los procesos de actividades de negocios han logrado un incremento de 63% en la productividad del personal de las empresas, 50% en la satisfacción del cliente y 13% en ventas, según estadísticas manejadas por Telefónica del Perú. Asimismo, estas soluciones empresariales han permitido la reducción de costos operativos con ahorros de hasta 63% en uso de papel y 31% en tiempos de viaje.

Según Eduardo Vélez, director de marketing del segmento B2B de Telefónica, "en el primer semestre del 2017, hemos logrado un crecimiento del 30% en ingresos por las ventas de este servicio. Además, hasta fin de año, esperamos sobrepasar nuestra meta". En el área de logística, las aplicaciones móviles han permitido reducir en 60% las pérdidas de productos, al contar con un seguimiento de la mercadería; y aumentar en más de 50% la productividad, al mejorar la eficiencia en la operación midiendo los tiempos de cada fase del proceso de despacho.

En cuanto a las empresas que gestionan pedidos, hay un 50% de reducción de costos en el proceso de facturación, al suprimir el trabajo manual y aumentar en 60% la productividad, al pasar de 15 a 20 pedidos en promedio por día por vendedor. Esto incluye la integración del proceso de venta con la emisión de facturas electrónicas.

En empresas con fuerza de ventas, los aplicativos de gestión comercial permitieron un aumento de 40% en el cumplimiento de los indicadores de servicio (llamadas, citas, cierres), al realizar un seguimiento en tiempo real de estas labores. Adicionalmente, hubo un incremento de 20% en la productividad, eliminando el tiempo dedicado a los reportes de ventas.

### **Iquitos y tu Tambito Limpio**

El proyecto TU TAMBITO LIMPIO, cuenta con un sistema de intermediación de servicios en primera instancia, que cubre un personal contratado por locación de servicio, sin generar un vínculo con la empresa o el proyecto, lo que denominaríamos en el argot comercial y coloquial, una intermediación laboral express. Este personal está preparado y entrenado para atender las demandas del mercado, incluido las demandas digitales, a través del aplicativo móvil, que es una plataforma de información.

La plataforma informativa comercial que tiene abarca 2 interfaces o espacios de exposición, registro y calificación. Primero está el menú de servicios que se requieren contratar, con sus diferentes categorías, ahí mismo se encontraran las 4 categorías más los ítems

o ventanas de calificación y referencias (testimonios y validaciones o puntuaciones al trabajo realizado), en esta fase se debe agregar la base de datos de los clientes atendidos. En la segunda interface se encuentra información relativa a los procedimientos del servicio, niveles de garantía, ofertas especiales y otros tipos de noticias y/o información relevante al negocio y su entorno.

Iquitos sin embargo tiene un comportamiento sui generis, a otros mercados del Perú, en comparación con la costa, en Iquitos el tema de la intermediación laboral se sostiene con un alto 35% de referencia social, frente a otras ciudades que no pasan del 15%. ¿Qué significa la referencia social? Que las contrataciones tienen un peso fuerte en la referencia de los círculos sociales y familiares, incluida esta la recomendación empresarial a través de una amistad, sin hacer el cruce respectivo de corroboración.

Las desventajas y/o barreras que afectan a este negocio on line son los siguientes

- Mercado relativamente pequeño (menos de 500 mil habitantes)
- Las Referencias y conocimiento de los sub grupos de negocios son muy estrechos
- Distancias cortas de desplazamiento
- Acceso inmediato vía aérea (producto más caro)
- Penetración On line en referencia a la población es muy baja, 55%, frente a más de 75% de promedio en otras regiones.

### **Cliente Tu Tambito Limpio**

Como Publico Objetivo: TU TAMBITO LIMPIO proyecta a mujeres (puede ser hombre) que desea tener la casa siempre limpia, que establecen un presupuesto semanal para tal fin. Es una mujer que además de ser jefa de familia, es independiente o ejecutiva de primer o segundo nivel empresarial, tiene no más de 45 años, económicamente activa, socialmente activa y le gusta ser anfitriona, organizar eventos y ama a su familia. Además en segunda instancia el P O de TU TAMBITO LIMPIO con este género, mujer (puede ser hombre) concluye en tener aspiraciones siempre grandes, cree en el crecimiento de la familia, cree en el emprendimiento, exige calidad y paga por calidad.

Otros grupos de interés o secundarios, apelan a hombre y mujer, preferentemente varón, aunque lo trabajaremos en formato Buyer (en formato de personalidad) Es un varón soltero (puede ser mujer), también económicamente activo y que usa el aplicativo para cuestiones absolutamente prácticas, en la oficina en la empresa, en el departamento, exige otros servicios colaterales y siempre está atento al buen servicio, por ello paga ese servicio.

Sobre las identificaciones de las valoraciones de las audiencias, y de acuerdo a un estudio cuali-cuantitativo propio del grupo de estudio de TU TAMBITO LIMPIO, se puede determinar dos valores quebrados en la consecución de un potencial servicio de limpieza.

**La primera es el tiempo**

**La segunda es la confianza**

**La tercera es eficiencia**

El tiempo es valorado por la audiencia, por cuanto prefieren servicios programados, a fin de controlar los tiempos establecidos por el PO (público objetivo) en su contexto más grueso. Cuando hablamos de confianza, se puede entender en varios aspectos; como por ejemplo la confianza de dejar pasar a alguien desconocido a la casa, o la confianza de que estas invirtiendo en la empresa o persona que realmente sabe hacer su trabajo.

En esas dos acepciones, el valor de la confianza con TU TAMBITO LIMPIO, se expresa no solo con la proyección de su imagen, sino con el contacto y la experiencia vivida, antes, durante y post servicio.

### **Para los clientes en el sector de la demanda**

Este es un segmento (mercado meta) mucho más amplio, pero además mucho más exigente, se podría decir que es el público objetivo natural de TU TAMBITO LIMPIO, aquellas personas que desean que su casa o residencia luzca hermosa, limpia, brillante e inocua.

Esta exigencia es debido a que son ellos los que pagan por el servicio, por cuanto conocerlos arraiga más hacia la propuesta de TU TAMBITO LIMPIO, y en la estrategia de lanzamiento y estrategia de marketing los esfuerzos apuntan a este “segmento”.

Los clientes de TU TAMBITO LIMPIO (usuario y/o clientes) son la generación X (mayores de entre 31 a 35 años para arriba) y 45 a 50 años como grueso principal a donde nos dirigimos, además que sean residentes en zona urbana, residencial y metropolitana, son económicamente activos, con capacidad de decisión y en poca o menor perspectiva los millenials, generación del milenio o Generación Y, son los nacidos entre 1981 y 1999, que actualmente tienen una edad comprendida entre 28 a 30 años.

### **Competencia**

Análisis de la competencia directa e indirecta desde la presencia digital y No digital.

Competencia directa en la ciudad de Iquitos, ámbito y cobertura del servicio no hay, como aplicativo y canal de abordaje a los clientes, on line de servicio de limpieza.

Competencia Indirecta en Iquitos, existe de dos formas; la primera es la más informal e insuperable en su directa manifestación comercial, y la segunda trata de las propuestas especializadas con abordaje físico y de publicidad convencional, nada digital.

**Sobre la competencia indirecta:** Primera línea son los servicios especiales de limpieza de manera informal, autodidacta y no continua, o de contratación continua. Este personal no tiene un contrato y esta libre o a la orfandad de los derechos laborales y otros afectos a las normativas del empleo formal. Aquí tenemos ejemplos como: Amas de Llaves, personal de limpieza, personal de cocina, niñeras, etc Son algunas de las propuestas de competencia indirecta, toda vez que todas estas manifestaciones de servicio, te llevan a suplir la necesidad principal de cubrir el problema de limpieza integral o parcial de la casa y/o residencia.

En cuanto a la competencia con accesibilidad digital podemos analizar lo siguiente:

*Tabla 4: Cuadro de Análisis Comparativo.*

ANÁLISIS COMPARATIVO	TAMBITO Limpio	FUMIBOX	EULEN	TOPSERVYS
Core del Negocio	Servicio de Limpieza Residencial	Servicio de Fumigación	Servicio de Limpieza Corporativo	Mutiservicios
Productos / Servicios	4	2	2	múltiple
Página web	NO	SI	SI	NO
Plataforma Digital	SI	NO	NO	SI
Publicidad Masiva	NO	INTERMEDIO	NO	NO
Interacción	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	MEDIO / ALTO

Podemos darnos cuenta, Plataforma Digital, son empresas nuevas en el mercado, y predomina con amplia experiencia las empresas de tercerización laboral.

Otro aplacativos de Intermediación laboral o intermediación de servicios específicos (express) por lo menos en lo buscado en internet y en referencia a la plataforma específica TU TAMBITO LIMPIO no hay en la selva peruana, a excepción de iniciativas STAR UP como TOP SERVYS.

## **Marketing Mix (Producto, Precio, Plaza y Promoción).**

### **Producto**

TU TAMBITO LIMPIO es una iniciativa de emprendimiento, que basado en la coyuntura aplica en la practicidad y seguridad de miles de familias en Loreto y el Perú entero, además que contribuye socialmente en la consecución de intermediar cientos de trabajos informales, pero seguros a cientos de personas desempleadas fruto de esta pandemia.

La iniciativa es tener presencia de marca e iniciar una participación de mercado en la línea de servicios de limpieza, fumigación y desinfección a residencias, oficinas y/o departamentos grandes. El negocio es un emprendimiento con cobertura de tecnología e internet, a través de un aplicativo que permita, no solo hacer el “delivery” si no que coadyuva a mantener informado a los usuarios beneficiarios.

TU TAMBITO LIMPIO a través de la app tiene 4 ámbitos de acción (se podría decir líneas de servicio) las que llamaremos 4 S.

<b>Servicio de Limpieza Integral</b>	<b>S L I</b>
<b>Servicio de Limpieza Express</b>	<b>S L E</b>
<b>Servicio de Fumigación</b>	<b>S D F</b>
<b>Servicio de Desinfección</b>	<b>S D D</b>

El servicio a través de un aplicativo de descarga móvil tiene como finalidad es trasladar o/y relacionar a un segmento de desempleados expertos en trabajos de limpieza y refacción en el hogar, con una demanda alta de personas propietarias de casas o residencias u hogares a través de sus cabezas de hogar para un servicio específico. ¿quién no limpia diariamente sus ambientes?

Por ello la plataforma aplicativo móvil trabaja un sistema de bases de datos, a través de una frecuencia inmediata de staff, los precios son fijos y el servicio cuenta con un protocolo de acción. El aplicativo debe contar con una secuencia de seguimiento del servicio según protocolo, cuenta con una pasarela de pago y calificación del servicio, además de recomendación de ser el caso, todo hacia la marca del aplicativo y no a los operarios reales.

Como procedimientos de operaciones, TU TAMBITO LIMPIO cuenta con dos procesos:

**La primera es digital / presencial**, aquella que se inicia con la identificación digital de la plataforma virtual, el abordaje a la página, la interacción y la espera de la respuesta de los clientes digitales.

**La segunda es procedimental:** Cada línea de servicio tiene un protocolo de acción, tiempo e insumos a usar.

Todas tienen las siguientes características:

- ✓ Limpieza de Pisos, techos paredes y vidrios
- ✓ Descongestionamientos de flujos y tuberías
- ✓ Remoción de muebles, equipos y accesorios
- ✓ Trapeado y encerado de pisos
- ✓ Refacciones menores

Figura 10: Maqueta del Aplicativo TU TAMBITO LIMPIO



## Precio

El precio está relacionado con los costos y con la calidad del producto, comprobable con la experiencia vivida. Para el caso de TU TAMBITO LIMPIO, que es un servicio presencial, que se hace contacto de forma virtual, los indicadores de recomendación compensan en gran medida el valor, mas que el costo. Eso es fundamental en el análisis del elemento PRECIO.

Los indicadores de ranking por tipo de servicio, satisfacción del servicio y línea de prestigio de marca. Los precios puestos en valor según tipo de servicio:

Figura 11: Precios de los servicios de limpieza de TU TAMBITO LIMPIO

<p><b>SERVICIO ESTÁNDAR LIMPIEZA INTEGRAL:</b> Trabajo de hasta 3 operarios de limpieza (limpieza, refacción primaria, techos, ventanas, pisos) Limpieza – Trapeo – Aspiración – Pulido – Orden y Segregación. (Tiempo de 6 a 8 horas)</p>	<p>S/370</p>
<p><b>SERVICIO ESTÁNDAR LIMPIEZA EXPRESS:</b> Trabajo de hasta 2 operarios de limpieza (limpieza, techos, ventanas, pisos) Limpieza – Trapeo – Aspiración. (Tiempo de 3 a 5 horas)</p>	<p>S/210</p>
<p><b>SERVICIO POR FUMIGACIÓN:</b> Control integrado contra los focos de proliferación de insectos. Eliminación de todo tipo de insectos voladores y rastreros. Hasta 150 mt<sup>2</sup></p>	<p>S/250</p>
<p><b>SERVICIO DE DESINFECCIÓN:</b> Técnica de saneamiento que tiene como finalidad la destrucción de los microorganismos y patógenos (bacterias, virus y hongos), mediante el uso de agentes químicos. Los tratamientos se realizan básicamente por Termo-Nebulización, utilizando productos bactericidas y fungicidas, con propiedades desodorantes y detergentes. Estos productos contienen un alto poder residual y efecto inmediato Hasta 150 mt<sup>2</sup></p>	<p>S/310</p>

Cabe destacar que estas propuestas son después de evaluar las entrevistas información cualitativa que permitió validar la percepción de lo novedoso y arriesgado, incluso con mucho pesimismo.

## **Plaza**

El mercado a donde llega este negocio es con cobertura a nivel local, 4 distritos metropolitanos, desde el mercado On line, igual, el aplicativo es un mercado abierto, si bien es cierto podemos identificar nuestros segmentos de usuarios o grupos de influencia para la aplicación y uso del Servicio de TU TAMBITO LIMPIO. Es un mercado digital, con plataforma múltiple y con acceso a internet, dos (2) de las plataformas de descargas más conocidas son GOOGLE PLAY (Play Store), y APP STORE. La línea de distribución digital y física en esta propuesta recae en las siguientes líneas:

En la parte digital, un punto de visita e información virtual son las que se tienen en Internet y Redes Sociales Digitales, hablamos de plataformas diseñadas y ubicadas para lograr interacción con los visitantes de internet y posibles clientes del aplicativo.

- Página Facebook e Instagram de TU TAMBITO LIMPIO
- Plataforma App de TU TAMBITO LIMPIO

## **Promoción**

La Estrategia de promoción TU TAMBITO LIMPIO, tiene que ser agresiva, a través de diferentes plataformas de comunicación; Publicidad Convencional, Marketing Directo y manejo de redes sociales digitales principalmente.

Por otro lado, la campaña de penetración al mercado digital de Iquitos debe ser creativa, atractiva y predominante, denominada estrategia de comunicación específica, donde utilizaremos dos canales principales para comunicar.

**Primer plano**, directo al target (mujeres decisoras) Spas, Gym, Restaurantes, Bar, Bancos, Oficinas, Centros Comerciales, etc.

**Segundo plano**, y no por ello menos importante: La plataforma digital (RSD y Aplicativo), existe la probabilidad de mas adelante crear una pagina interactiva y/o blog informativo.

La página web de la marca debe mostrar información relevante del servicio, los insumos que se usan y testimoniales, al igual que los contenidos de las redes sociales, sin embargo, en la estrategia de comunicación referida a la implementación de la app en formato de exclusividad con convenios publicitarios con marcas de Productos de Ferreterías, tiendas de insumos y las propias casas comerciales.

Se plantea entonces la Estrategia de promoción se considera ser creativa, atractiva y predominante, denominada estrategia de comunicación específica, donde utilizaremos dos canales principales para comunicar. La primera es referida a las redes sociales, llamadas esta de administración directa:

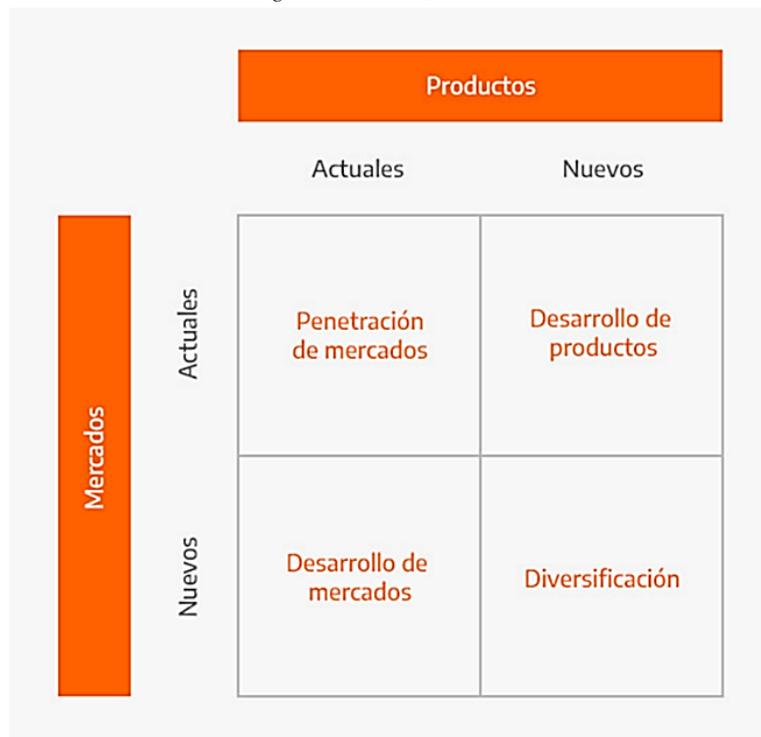
- Página Facebook e Instagram de TU TAMBITO LIMPIO
- Plataforma App de TU TAMBITO LIMPIO
- WhatsApp TU TAMBITO LIMPIO (Canal de venta on line)

## Formulación Estratégica Ansoff

La matriz ANSOFF refleja el escenario para la aplicación de acciones que responden el marketing puro, análisis de mercados y de productos que confluyen en un target o público objetivo que valora o no las bondades y beneficios propuestos. La matriz de ANSOFF es una herramienta de análisis estratégico y de marketing que se enfoca en identificar las oportunidades de crecimiento de una empresa. Su objetivo principal es servir de guía a las empresas que buscan crecer.

Matriz ANSOFF: Capacidad de analizar en base a elementos de producto y mercado, variabilidad e intensidad de ambos elementos.

Figura 12: Matriz ANSOFF.



La posición estratégica de marketing para TU TAMBITO LIMPIO es posicionar un servicio tradicional, en una solución versátil, segura confiable y muy eficiente, calidad de experiencia y resultado óptimo, a través de los diferentes contactos para su adquisición y/o contrato.

Por ejemplo, la APP aplicativo de intermediación de servicios, pero que además como plataforma aplicativa digital puede despegar, recordemos que el target (o público objetivo, más segmentos) reflejan la búsqueda de objetivos y propósitos similares en la dependencia del uso del aplicativo, que se termina con un servicio a ser “juizado”.

En esa intención hacemos análisis de ANSOFF en base a la propuesta de negocio presencial, con contacto digital APP.

TU TAMBITO LIMPIO, nuestro producto nuevo en un mercado relativamente nuevo. Por consiguiente, el esfuerzo estratégico radica en la Diversificación, donde lo disruptivo es una constante, debemos sin embargo analizar y validar correctamente en análisis cada tipo de mensaje que se pretende. Se enfatiza en la experiencia vivida por el servicio y no necesariamente la marca,

## PROYECCIÓN DE VENTAS

*Tabla 5: Proyección de ventas*

TIPOS DE SERVICIO	PROYECTADO DE VENTA	Residencias y/o CASAS Grandes					
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
SERVICIO ESTÁNDAR LIMPIEZA INTEGRAL	96	10	12	15	18	20	21
SERVICIO ESTÁNDAR LIMPIEZA EXPRESS	138	17	18	18	27	28	30
SERVICIO POR FUMIGACIÓN	130	15	18	20	22	25	30
SERVICIO DE DESINFECCIÓN	175	23	24	24	28	35	41
<b>TOTAL</b>	<b>539</b>	<b>65</b>	<b>72</b>	<b>77</b>	<b>95</b>	<b>108</b>	<b>122</b>

En los primeros 6 meses, la empresa en investigación tiene una meta de satisfacer 539 veces, oportunidad para generar vínculos que permitan triplicar esa cifra.

El Proyectoado implica entender el mercado de forma científica al comportamiento de la economía a través del estudio estadístico y la tendencia.

Somos cautos en desarrollar potencialidades en los servicios de fumigación y desinfección precisamente porque existe propuestas independientes y con buena factura de trabajo final.

## Capítulo VI

### Plan Técnico

#### Localización de la Empresa (Matriz de Localización)

La empresa estará ubicada en calle María Parado de Bellido N° 119 (cruce con calle Jorge Chávez), en el distrito de Iquitos.

Figura 13: Ubicación de la empresa desde google maps.



#### Tamaño del Negocio (Capacidad Instalada) (Layout)

TU TAMBITO LIMPIO, como empresa, tendrá las medidas de aproximadamente de 3 metros de ancho y 5.5 metros de fondo, los cuales estarán divididos en:

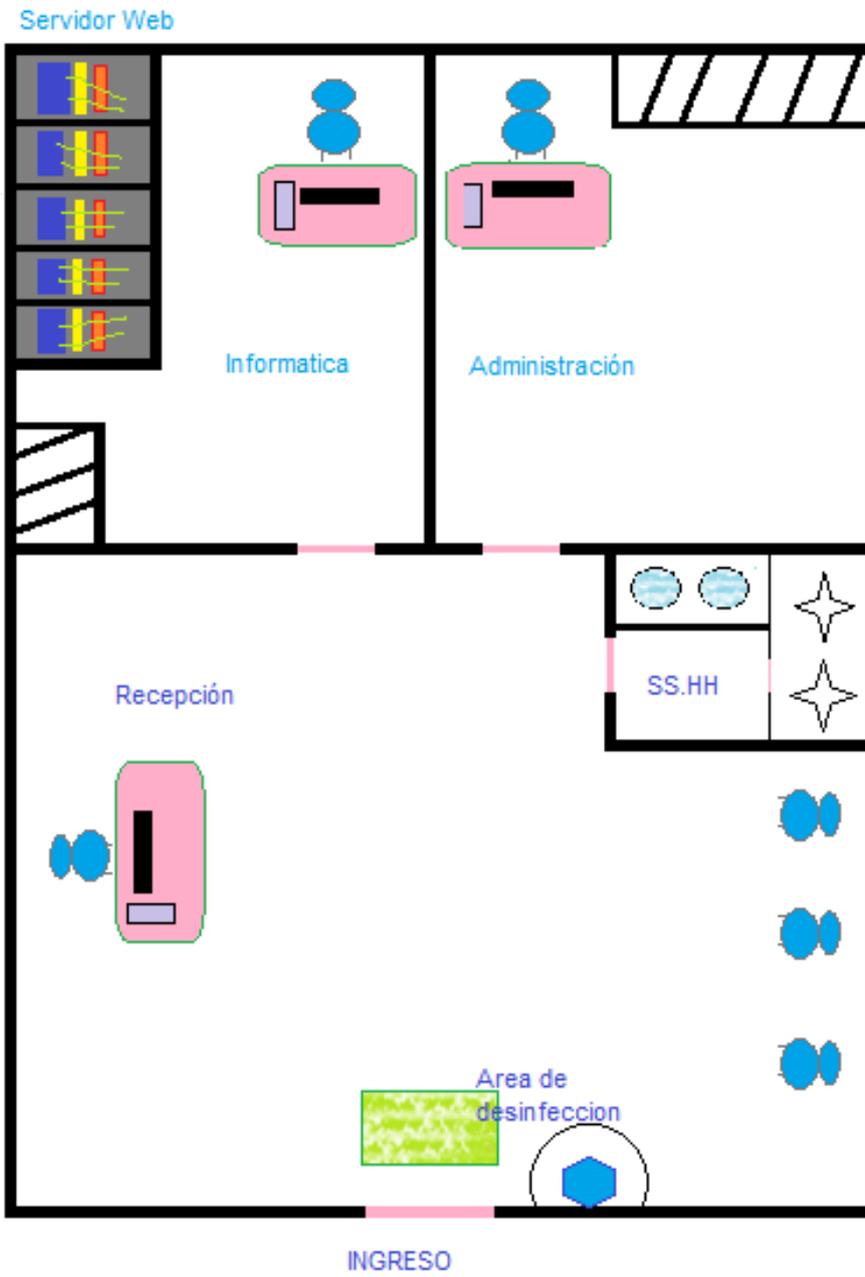
- **Sala de recepción / capacitación:** será el área de recepción de documentos de la empresa (para las personas que se presenten y quieran laborar en la misma),

o visitantes. Así mismo, también podrá ser usada para brindar capacitaciones a los trabajadores.

- **Área administrativa:** en donde estarán ubicadas la oficina del administrador de la empresa.
  
- **Área de sistemas e informática:** es el lugar donde estará ubicado la oficina del ingeniero de sistemas, y dentro también, estará ubicado el servidor Web, el cual almacenará, distribuirá y suministrará toda la información de la empresa y plataforma web.
  
- **Recepción:** en el área de recepción estará la asistente administrativa, ella será quien dé el recibimiento a las personas que visiten la empresa, (posibles trabajadores, o clientes) así misma recepción de documentos.
  
- **Área de Desinfección:** la cual se encontrará en la puerta de ingreso, en el cual las personas al ingresar encontraran un lavado de manos con su respectivo alcohol y así proceda la desinfección antes de entrar al local.
  
- **Servicios Higiénicos:** para uso del personal y clientes.

Las áreas estarán distribuidas de la siguiente manera:

Figura 14: Distribución de las áreas de la empresa.



## **Necesidades (Maquinarias y Equipos, Mano De Obra y Materia Prima).**

### **Maquinarias y Equipos**

Las maquinarias y equipos que se ocupara en este proyecto serán:

- a) **Computadora (2)**, con alta capacidad de almacenamiento y memoria RAM, lo cual será lo ideal para el soporte del servidor web. A fin de guardar y respaldar todos los archivos informáticos de la empresa.
  
- b) **Laptop (1)**, para mayor comodidad, de manejo y traslado. Con buena capacidad de memoria RAM y almacenamiento. Con esto se podrá trabajar desde cualquier parte de la empresa y será de ayuda sobre todo en las capacitaciones o reuniones.
  
- c) **Impresora multifuncional:** esto será de gran ayuda para el área administrativo en las documentaciones diarias.
  
- d) **Servidor (1)**, el ordenador o equipo, el cual ofrecerá acceso a los recursos y servicios compartidos a todos los equipos conectados en red (clientes internos y externos).
  
- e) **Teléfono (2)**, para atención al cliente por llamadas.
  
- f) **Cámara de vigilancia (3)**, estarán distribuidas en las 3 áreas de la empresa para brindar mayor seguridad

**g) Bienes muebles:** dentro de estos la empresa contara con lo siguiente:

- Escritorios (3)
- Muebles para archivos (3)
- Mueble porta servidor (1)
- Sillas ergonómicas (3)
- Silla para reuniones (8)
- Aire acondicionado (2)

## **Mano de Obra**

El proyecto estará a cargo de los siguientes profesionales:

### **A. Administrador**

El administrador será el responsable de llevar a cabo todas aquellas actividades necesarias, desde trazar los objetivos, hasta el cumplimiento de los mismos. Es decir, desempeña funciones básicas para que la empresa se encamine hacia la consecución de las metas.

Las funciones del administrador consistirán en planificar, organizar y dirigir el control de la empresa; Además, deberá conocer diversos aspectos del negocio, tanto en el área financiera, como de innovación y sistemas.

### **B. Asistente Administrativo**

El asistente administrativo será el encargado en apoyar y asistir al administrador, en la realización de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos empresariales, y este ocupará el puesto de recepción.

### **C. Programador Informático**

Sera el encargado en realizar las tareas de diseño y desarrollo de programas que controlan el funcionamiento interno del ordenador y las redes informáticas. Lo que implica diseñar el programa para que sea eficiente, rápido y versátil (de fácil manejo para los usuarios).

El programador traduce estos pasos en las instrucciones escritas en lenguaje informático.

### **D. Contador**

Sera el encargado en llevar la contabilidad mensual de la empresa, será contratado por servicios terceros y llevara un pago a través de recibo por honorarios, ya que solo realizará la contabilidad cada que se requiera de sus servicios.

### **Materia Prima**

La Información y datos realizados por el equipo de trabajo, son la principal materia prima con la que contará “**TU TU TAMBITO LIMPIO**”, los cuales han sido obtenidos mediante el estudio de mercado dirigido a posibles clientes (demandantes).

## Costos

### Costos Directos

*Tabla 6: Cuadro de concepto de Costos directos.*

CONCEPTOS	
–	Sueldos al personal de la empresa.
–	Pago a los trabajadores del hogar.
–	Alquiler de local.
–	Internet y telefonía fija
–	Gastos de soporte

### Costos Indirectos

*Tabla 7: Cuadro de concepto de Costos directos*

CONCEPTOS	
–	Útiles de oficina
–	Gastos por publicidad
–	Gastos financieros
–	Agua
–	Luz
–	Impuestos

## Proceso de Operación (Diagrama de Flujo)

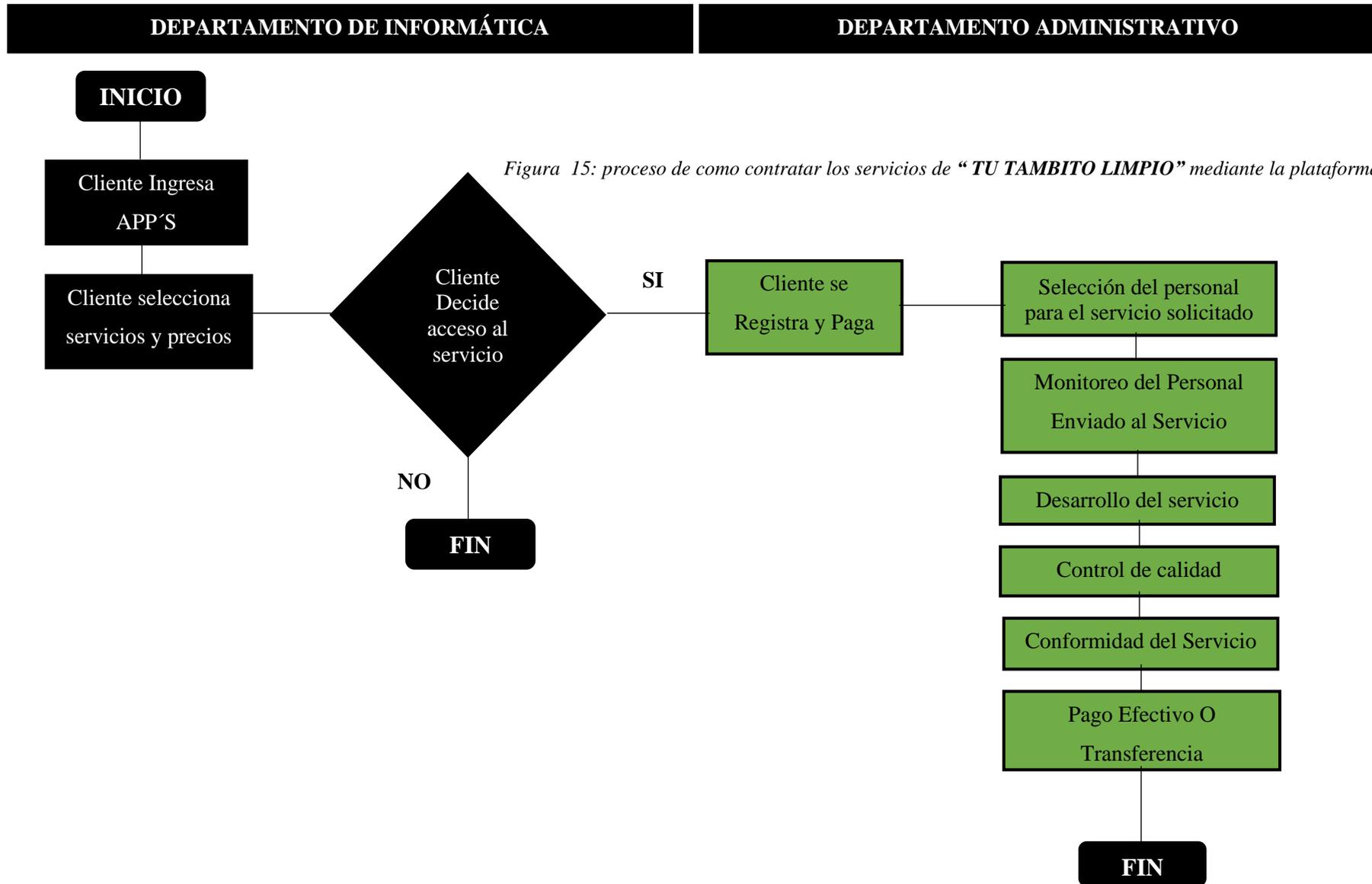


Figura 15: proceso de como contratar los servicios de “TU TAMBITO LIMPIO” mediante la plataforma web.

## **Certificaciones Necesarias**

Los certificados son documentos que avalan un hecho, en este caso, garantizan que se cumplen con los estándares establecidos en una normativa ISO concreta. Sin embargo, algunas de las normas ISO no son certificables, es decir, su cumplimiento no conlleva la obtención de este reconocimiento. (SGS Lider Mundial en Inspeccion, s.f.)

### **Certificado ISO 9001**

Sistemas de Gestión de la Calidad. Es quizá uno de los certificados más populares y valorados. A través de esta certificación, se garantizará la calidad y mejora continua tanto en los servicios que ofrece la empresa y reafirma su compromiso con la calidad.

### **Certificado ISO 22301**

Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio. Esta certificación garantiza que el desarrollo de métodos y prácticas que realiza la empresa continuará funcionando ante circunstancias adversas.

### **Certificación de Protocolos Frente al Covid-19**

Son muchos los retos a los que se enfrentan las empresas como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, más aún ahora que se ha iniciado el proceso de transición hacia la “nueva normalidad”.

Esta certificación **garantiza que la seguridad de las personas (para la empresa) es la máxima prioridad**, y que se dispone de un plan de acción que permita asegurar el bienestar de los trabajadores, clientes y proveedores.

La especificación UNE-ISO/PAS 45005 profundiza y detalla las medidas a tomar en apartados ya recogidos en la certificación de protocolos frente a COVID, pero también amplía su alcance tanto a ámbitos novedosos (liderazgo, participación y consulta, salud y bienestar psicológicos, inclusión, compromiso con la mejora) como a atributos transversales de seguridad básicos para las organizaciones, que se incluyen entre las medidas a tomar en el ámbito de la pandemia.

## **Impacto en el Medio Ambiente**

Estos tipos de proyectos, los cuales son mayormente del tipo de atención virtual, no tienen mucho impacto hacia el medio ambiente, ya que reduce de alguna u otra manera la contaminación, al no emitir muchas documentaciones (a menos que sea necesaria) y toda la información se mantiene de manera virtual en las bases de datos del servidor y la plataforma web.

Incluso en los últimos estudios tecnológicos, afirman que las plataformas web, y aplicativos que son más fáciles y versátiles de usar, no realizan mucho consumo energético, por lo que resultan generosos para el medio ambiente.

## Capítulo VII

### Plan Organizacional, de Personal y Legal

#### Constitución de la Empresa (Proceso, Trámites, Permisos y Costos).

Actualmente el Perú se encuentra en debate por el uso de los aplicativos móviles, puesto que ellos no cuentan con un régimen tributario legal, esto producto a la baja demanda de productos tecnológicos en nuestro país.

Es por ello que la mayoría de aplicativos, están constituidos por empresas privadas, que en muchos casos no tienen residencia fiscal en nuestro país, es decir, son creadas por empresas privadas del extranjero (como es el caso de la empresa Uber, que hace poco fue multado por nuestro país por ocultar esta información).

Sin embargo, para este proyecto, el aplicativo “**TU TAMBITO LIMPIO**”, se creará una empresa la cual administre el aplicativo de manera formal, el cual llevará el nombre de “**CLEAN & ASOCIADOS**”, la cual será constituido como SOCIEDAD ANONIMA CERRADA (S.A.C)

#### **Proceso**

El proceso para crear la empresa “**CLEAN & ASOCIADOS**” S.A.C será:

##### **a. Nombrar un representante legal y otorgarle un poder notarial**

El representante legal (Administrador) actuará en representación del nombre de la empresa, en todos los aspectos legales. Para ello deberá redactar y firmar un poder que le otorgue dichas facultades (notarialmente).

**b. Buscar y reservar el nombre de su empresa**

Reservar un nombre es un paso antes de registrar una empresa en Perú. Aunque este no es un paso obligatorio, se recomienda ya que facilita el proceso de registro y le ayuda a ver si hay otras empresas registradas con el mismo nombre.

**c. Contribución de capital**

El aporte de capital de un afiliado deberá acreditarse mediante documento emitido por una entidad del sistema financiero nacional. Este documento debe adjuntarse al acta de constitución de la empresa para documentar la contribución de cada miembro.

**d. Elaboración del Acto constitutivo (Minuta).**

En este documento, los miembros de la sociedad manifiestan su voluntad de constituir una empresa y, además, señalan los acuerdos respectivos, antes de ser llevado al notario.

**e. Preparación del Acta de Constitución de la Empresa.**

Por medio del acta de la constitución de la empresa, los propietarios o miembros de “**CLEAN & ASOCIADOS**” S.A.C constituyen formalmente la entidad legal.

**f. Preparación de escritura pública**

La Escritura Pública, es un documento que certifica que la constitución de la empresa es legal y debe ser firmada y sellada por el notario y los miembros de la empresa, incluidos los cónyuges, si corresponde.

#### **g. Inscripción en los registros públicos**

Una vez creada, firmada y sellada la escritura pública, se debe registrar ante la SUNARP. Este trámite suele ser realizado por un notario público y el plazo de evaluación es de 24 horas desde la presentación. Una persona jurídica existe desde el momento de su inscripción en el registro público.

#### **h. Registro del RUC para su entidad legal**

Para completar el proceso de constitución de una S.A.C, será necesario obtener un número de identificación del contribuyente, conocido como Número de Registro Único del Contribuyente (RUC).

#### **i. Solicitar licencia de funcionamiento en la municipalidad.**

Para el otorgamiento de la Licencia de funcionamiento, la municipalidad evaluará los siguientes aspectos:

- Zonificación y compatibilidad de uso.
- Condiciones de seguridad.

Para obtener la Licencia de Funcionamiento: 8 días contados desde la presentación de la solicitud. Según D.S. 163-2020-PCM.

La vigencia de la Licencia: Indeterminada.

Vigencia de Certificado ITSE (Defensa Civil): 2 años

## **Trámites y Permisos.**

### **a. Preparación del Acta de Constitución de la Empresa**

- Dos copias de los documentos de identificación de los socios y sus cónyuges (si corresponde)
- Dos originales y copias de los documentos de búsqueda y reserva de nombres
- Expedientes de transacciones corporativas y listados de activos.
- Una forma de declaración jurada y fecha de solicitud.
- Documento emitido por una entidad del sistema nacional para acreditar la contribución de capital de los miembros
- Presente la documentación con su notario público elegido en Perú para redactar el Acta de la Constitución de la empresa.

### **b. Registro del RUC para su entidad legal**

Para la obtención del número RUC se necesitan de los siguientes documentos:

- Recibo agua y electricidad no anterior a 2 meses, que se utilizará para acreditar la dirección.
- Escritura pública de la empresa.
- Identificación del representante legal.
- Completar los formularios respectivos.

### **c. Trámites para tramitar licencia de funcionamiento**

Para obtener la Licencia de Funcionamiento: 8 días contados desde la presentación de la solicitud. Según D. S. 163-2020-PCM.

La vigencia de la Licencia: Indeterminada.

Vigencia de Certificado ITSE (Defensa Civil): 2 años

**d. Registrar la empresa a través del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE).**

Es un registro en el que pueden inscribirse las micro y pequeñas empresas (MYPE) para poder acceder a los beneficios.

para registrar la micro empresa se deberá realizar el trámite de manera virtual mediante la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el link “[Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa \(REMYPE\)](#)”. Aparecerá una ventana donde debe ingresar el RUC, usuario y clave SOL.

Se abrirá una pantalla de color azul, donde debe dar clic sobre “Modulo de Registro de la MYPE”.

*Figura 16: Imagen de Registro de MYPE.*



The image shows the login interface for SUNAT en Línea. At the top left is the Peruvian coat of arms and the text 'PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo'. Below this is a blue banner with 'Ingreso a SUNAT en Línea'. To the left is a 'CLAVESOL' logo featuring a padlock. On the right, there are two tabs: 'Ingresa por RUC' (selected) and 'Ingresa por DNI'. Below the tabs are three input fields: 'RUC' with 'Ingresa RUC', 'Usuario' with 'Ingresa usuario', and 'Contraseña' with 'Contraseña'. A link below the password field says '¿Te olvidaste tu usuario o clave?'. At the bottom is a blue 'Iniciar Sesión' button. A footer note reads: 'Si experimenta algún inconveniente actualice la página utilizando las teclas Control + F5.'

Esta es la ventana que aparecerá para empezar el registro de su MYPE (Foto: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo).

## **Módulo de empresas:**

Llenar la solicitud virtual con los datos correspondientes a la empresa y al (los) trabajador (es), la cual consta de tres pasos:

### **1. Registro de la empresa**

Los datos de la empresa referidos a la razón social, actividad económica, fecha de inicio de actividades y domicilio fiscal son proporcionados por la base de datos de la **SUNAT**, el mismo que consigna información de manera automática.

Debe ingresar la siguiente información:

- Dirección real de la empresa, solo en el caso de que sea diferente a la dirección fiscal.
- Indicar la modalidad / Tipo de Contribuyente.
- En el caso del representante legal, deberá ingresar el número del DNI y dar clic en el recuadro rojo (validación en línea con RENIEC). Luego deberá ingresar información del teléfono, correo electrónico, domicilio, tipo de seguro (SIS) y tipo de régimen pensionario (AFP) y señalar si es trabajador o no.

*Figura 17: Imagen de Registro de MYPE*

# 1 Paso Registro de Su Empresa

**Indicador de datos a través de SUNAT (Esta información no puede ser modificada)**

Número de RUC: 2072882973 ( ? )

Razón Social de la Empresa: COMERCIAL VALLEY S.R.L.

Actividad(es) Económica(s): REPRESENTACIONES CON IMPRESION

Fecha de Inicio de Actividades: 04/03/1999

---

**Indicador del Dominio Fiscal (SUNAT) (Esta información no puede ser modificada)**

Departamento: PUNO

Provincia: Puno

Dirección: Puno

Avanzada, calle, pasaje, etc.: 28000 - PUNO

Numeración del inmueble ( \* )

Número:	123	Letras:	
Kilómetros:		Dígitos:	
Manzanas:		Subterráneo:	

Urbanización, conjunto habitacional: [Seleccionar] [ ]

---

**Indicador rural de la Empresa (Solo en el caso que sea diferente a la declaración fiscal registrada en SUNAT)**

Departamento: [Seleccionar] [ ]

Provincia: [Seleccionar] [ ]

Dirección: [Seleccionar] [ ]

Avanzada, calle, pasaje, etc.: [Seleccionar] [ ]

Numeración del inmueble

Número:		Letras:	
Kilómetros:		Dígitos:	
Manzanas:		Subterráneo:	

Urbanización, conjunto habitacional: [Seleccionar] [ ]

---

**Identidad / Tipo Contribuyente**

Indique al correspondiente: SOC. CON RESP. LTM [ ]

---

**Identidad / Tipo Contribuyente**

Indique al correspondiente: PERSONA NATURAL CON RESP. LTM [ ]

---

**Condición de la empresa / Representante legal**

\*\* En el caso de elegir como documento de identidad al D.N.I., deberá verificar sus datos ingresando el número, para proceder a presionar el botón "Verificar su D.N.I."

Documento de Identidad: [DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD] [DNI] [00000000] [Verificar su D.N.I.]

Apellido Paterno: [ ] ( ? )

Apellido Materno: [ ] ( ? )

Nombre(s): [ ] ( ? )

Teléfono: [ ] ( ? )

Fax: [ ]

Correo Electrónico: [ ] ( ? )

Sexo: [ ] ( ? )

Esta es la ficha de que debe rellenar con los datos de la empresa (Foto: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo).

## 2. Registro de trabajadores

Ingresar el número del DNI, y dar clic en el recuadro rojo (validación en línea con **RENIEC**). Aquí cargará automáticamente el apellido paterno, materno y nombres, la fecha de nacimiento, género y discapacidad si es que la hay.

- Tipo de contrato (seleccionar la opción según corresponda al trabajador).
- Ocupación (seleccionar la ocupación según corresponda de las opciones mostradas en el sistema).
- Tipo de Régimen Laboral (especial / general).
- Tipo de Seguro (ESSALUD / SIS)
- Tipo de Régimen Pensionario (ONP / AFP)
- Trabajador es socio (Sí o no)
- Trabajador es familiar de socio (Sí o no)
- Número de teléfono y correo electrónico.

Si el trabajador cuenta con derechohabientes (cónyuge e hijos), deberá ingresar la información correspondiente. Asimismo, la MYPE debe ingresar información de los socios de su empresa.

Figura 18: Imagen de Registro de MYPE

Este es el Registro de trabajadores (Foto: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo)

### 3. Fin del registro.

#### Costos

Tabla 8: Costos de constitución de empresa.

Constitución de la empresa (Escritura Publica + inscripción en registros públicos)	S/. 1200.00
Licencia de Funcionamiento	S/. 150.00
Certificado ITSE (Defensa Civil)	S/. 140.00

#### Obligaciones (Tributarias y Laborales)

La empresa “**CLEAN & ASOCIADOS**” S.A.C; será constituida bajo el Régimen Especial de Renta (RER). En este régimen tributario se encuentran las personas naturales con negocio, así como **personas jurídicas** que obtengan rentas provenientes de actividades de comercio y/o industria, **y actividades de servicios** (como en el caso de este proyecto).

Este régimen solo lleva dos registros contables (Compras y Ventas), y se puede emitir todo tipo de comprobantes de pago, solo presentas declaraciones mensuales y no estás obligado a presentar declaraciones anuales.

## **Obligaciones Tributarias**

### *¿Cómo declarar?*

Declarar y pagar impuestos en el Régimen Especial de Renta (RER), es el procedimiento por el que se registran los ingresos obtenidos por la actividad empresarial dentro del Régimen Especial de Renta (RER) como establecen las obligaciones tributarias.

### **Requisitos**

- Ventas e ingresos del mes (periodo a declarar).
- Compras por adquisición de bienes y prestación de servicios del mes (periodo a declarar).
- Saldo a favor del periodo anterior, de corresponder.
- Monto de retenciones y percepciones del IGV que se efectuaron en el periodo y/o saldo de periodos anteriores.
- Pagos previos, de corresponder (efectuados con boletas de pago).

### **Antes de iniciar, debes saber:**

- Ingresa con tu usuario y Clave SOL.
- Selecciona el Declara Fácil 621 – IGV y Renta Mensual, completa la información requerida por el sistema y elige la opción “Agregar Bandeja”.
- Elige una opción de pago electrónico de SUNAT.
- Con la información anterior, el sistema generará automáticamente la constancia de declaración y pago Formulario Virtual N° 621 – “IGV – Renta Mensual.

Ten presente que la tasa del Impuesto a la **Renta mensual es la cuota de 1.5% de ingresos netos mensuales** y **la tasa del Impuesto General a las Ventas (IGV) mensual es del 18%**. Solo puedes usar el PDT 621 – IGV – Renta Mensual desde el Portal SUNAT cuando no puedas presentar tus declaraciones con el formulario Declara Fácil 621 IGV – Renta Mensual, por casos fortuitos.

### **Laborales.**

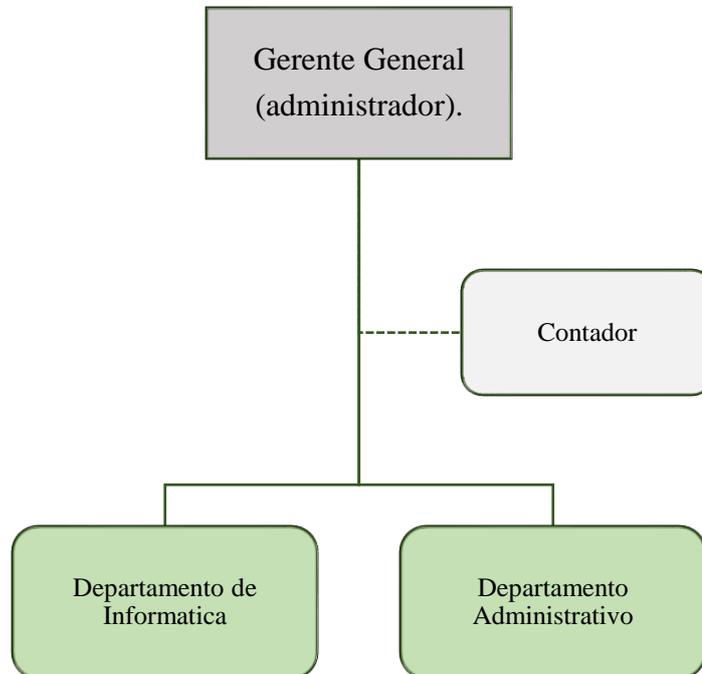
Las obligaciones laborales que tendrá la empresa “CLEAN & ASOCIADOS” S.A.C., será la de brindar a sus colaboradores sus beneficios, como son:

- Salarios igual o mayor a una Remuneración Mínima Vital (RMV) acorde a contrato.
- Jornada de trabajo de 8 horas diarias o 48 horas semanales como máximo.
- Un descanso semanal de 24 horas seguidas o más, para cada trabajador.
- Remuneración de las horas de trabajo extra o sobretiempo para todos los trabajadores.
- Cada empleado tiene derecho a 15 días de vacaciones por año trabajado. Se da la opción de reducir el tiempo de vacaciones a 7 días con una debida compensación económica.
- Los trabajadores tienen derecho a los permisos de paternidad y maternidad.
- Se tienen que respetar los feriados establecidos en el Régimen Laboral de la actividad privada.

## Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la empresa será de la siguiente manera:

*Figura 19: Estructura Organizacional*



## Descripción de Funciones

A continuación, detallaremos las funciones de cada miembro colaborador que velará por realizar las metas de la organización y el buen funcionamiento de la empresa misma “CLEAN & ASOCIADOS” mediante el aplicativo “TU TAMBITO LIMPIO”:

### a. Gerente General

#### Función Primordial

1. Administrar la empresa; Ejercer la representación de la S.A.C., ante las autoridades políticas, policiales, de administración pública en general, municipalidades y de administración tributaria (SUNAT), el tribunal Fiscal y de Aduanas y ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la propiedad intelectual (INDECOPI), con las facultades generales de representación y las facultades

especiales para presentar toda clase de declaraciones, solicitudes, recursos, apelaciones, reconsideración, demandas contencioso-administrativa y desistirse de ellos, renunciar derechos, cobrar o consignar dinero o en su caso bienes, sustituir el presente poder, delegar representación sea en forma parcial o total y reasumirla cuando lo tenga por conveniente.

2. Contratar y remover a los empleados y operarios que pueda requerir la sociedad, fijando las remuneraciones.
  
3. Ordenar pagos y cobranzas y otorgar formularios y comprobantes de pago.
  
4. Contratos generales de crédito, préstamos documentarios, préstamos o fondos de inversión, cuentas anticipadas, arrendamientos financieros, solicitudes y garantías de contratos, firma de cartas de crédito abiertas. Apertura y cierre de cuentas corrientes. Retiro y Cierre de Cuentas a Plazos. Abrir, retirar y cerrar cuentas de ahorro, depositar y retirar valores bajo custodia, comprar muebles, vender muebles, comprar bienes raíces, vender bienes raíces, comprar valores de muebles y vender valores de muebles. alquilar y operar cajas de seguridad, constituir hipotecas, afectar cuentas o depósitos como garantía, afectar depósitos, prestar garantías, otorgar avales, endosar warrants, respaldar conocimientos de embarque; redactar, endosar un contrato de seguro. Cobrar y emitir recibos y cancelaciones, recibir alquileres de muebles, dar y recibir alquileres de inmuebles, otorgar garantías a favor del propio , ceder préstamos.
  
5. Podrá cobrar cheques, girar cheques sobre saldos deudores, endosar cheques para abono en cuenta de la empresa, girar cheques sobre saldos acreedores, endosar a terceros. En orden a sus procedimientos operativos se confiere esta facultad de endosar o delegar a nombre de la sociedad para gastos corrientes o compras comerciales al Jefe de Administración.

6. Podrá endosar y descontar facturas, girar letras de cambio, aceptar letras de cambio, endosar letras de cambio, avalar letras de cambio, descontar letras de cambio, emitir pagares, endosar pagares, avalar pagares y descontar pagares.
7. Podrá realizar cobro de giros, cobro de transferencias, cargos abonos en cuenta, pago de transferencias.
8. Tiene poder para pleitos, otorgar poderes en lo civil, penal, laboral, cargos, sustituir parcialmente, delegar parcialmente, sustituir totalmente, delegar totalmente.
9. Controlar e informar sobre la evolución de la cartera de créditos y que estos se encuentren en niveles óptimos que no afecten el flujo de caja de la empresa.
10. Concretar, contratar, formalizar toda clase y modalidad de préstamos, habilitaciones, financiaciones o cualquier otro contrato de naturaleza civil o mercantil, pactando libremente precios, plazos y demás condiciones.

### **Funciones Estratégicas**

1. Desarrollar el Plan Estratégico Empresarial, consensuando con las áreas operativas y comerciales de la empresa los objetivos cualitativos y cuantitativos, para ello deberá conocer los lineamientos y procedimientos necesarios para su implementación, de aquí se desarrolla la visión y la misión de la empresa.
2. Organizar el Plan de Acción empresarial teniendo como guía de acción el Plan Estratégico por periodos, dotando a las áreas operativas del personal adecuado, induciendo, capacitando y desarrollando objetivos concretos para su funcionamiento.
3. Desarrollar el Plan de Marketing de la empresa, establecer las políticas de imagen y marketing, que permitirán lograr mayor presencia de marca en el mercado, y

diferenciarse de la competencia mediante propuestas de valor identificadas en su propuesta empresarial.

4. Custodiar los documentos legales y financieros de la organización.

## **b. Asistente Administrativo / Recepcionista**

### **Función Primordial**

Será el primer contacto con los colaboradores, y así mismo personas que vayan a la empresa buscando dejar sus documentos para ser parte de la misma “TU TAMBITO LIMPIO”. Así mismo será de apoyo para el administrador de la empresa.

### **Funciones Específicas**

1. Atención al público.
2. Redactar y elaborar documentaciones, facturas, cartas, resúmenes, cuadros estadísticos, informes y toda documentación que se tramite en la empresa.
3. Clasificar y derivar los documentos que ingresan a la empresa.
4. Llevar el control de ingreso y salida de las personas de la empresa.
5. Cuidar el nivel de aforo que no sobrepase los límites.
6. Realizar los protocolos de seguridad a las personas antes de ingresar al local.
7. Mantener limpio el área de recepción.
8. Implementar y/o gestionar los diferentes tramites externos e internos que la administración de la empresa lo requiera o necesite.
9. Agendar y programar los pagos o compromisos correspondientes de la empresa.
10. Otras funciones que sean encomendados por sus superiores, siempre que sean afines a sus facultades y responsabilidades.

## **c. Programador Informático**

### **Perfil del programador y funciones Especificas**

- Conocimientos técnicos de lenguajes de programación complejos.
- Habilidades escritas, para redactar informes, diagramas e instrucciones.
- Capacidad de resolución de problemas.
- Un enfoque lógico y metódico del trabajo.
- Paciencia y atención al detalle.
- Ser capaz de trabajar bien por cuenta propia y como miembro de un equipo.
- Capacidad de afrontar problemas.
- Buenas habilidades de comunicación para prestar apoyo y asesoramiento a otros miembros del personal.
- Mantenerse al día con las nuevas tecnologías.

#### **d. Contador**

##### **Función Básica**

Llevar la contabilidad de la empresa. Supervisar y verificar el pago a organismos oficiales y servicios básicos. Elaborar y consolidación del gasto mensual y anual. Ejecutar cierre contable mensual y anual de la organización.

## Capítulo VIII

### Plan Económico – Financiero

#### Inversiones (Estructura)

Tabla 9: Cuadro de Inversiones

INVERSIONES	Cantidad	Precio Unitario	Total (Soles)	Tasa de Depreciación %	Depreciación Anual 1	Depreciación Anual 2	Depreciación Anual 3	Depreciación Anual 4	Depreciación Anual 5
<b>Inversiones Tangibles</b>			<b>19,090</b>		3,656	3,656	3,656	3,656	3,656
<b>Maquinaria y Equipos</b>			<b>15,380</b>	%	<b>3,064</b>	<b>3,064</b>	<b>3,064</b>	<b>3,064</b>	<b>3,064</b>
Cámara de vigilancia	3	120	360	20%	72	72	72	72	72
Servidor IBM	1	6100	6,100	20%	1,220	1,220	1,220	1,220	1,220
Teléfono	2	60	120	10%	12	12	12	12	12
Impresora Epson L4160	1	1100	1,100	20%	220	220	220	220	220
Computadoras	2	2100	4,200	20%	840	840	840	840	840
Laptop	1	3500	3,500	20%	700	700	700	700	700
<b>Muebles y Enseres</b>			<b>2,210</b>	%	<b>442</b>	<b>442</b>	<b>442</b>	<b>442</b>	<b>442</b>
Escritorios de oficina	3	400	1,200	20%	240	240	240	240	240
Sillas de escritorio	3	180	540	20%	108	108	108	108	108
Estante metálico	1	300	300	20%	60	60	60	60	60
Aire acondicionado	2	85	170	20%	34	34	34	34	34
<b>Infraestructura</b>		<b>1,500</b>	<b>1,500</b>	%	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>
Estructura de equipos de cómputo	1	490	490	10%	49	49	49	49	49
Arreglos de fachada de local	1	500	500	10%	50	50	50	50	50
Reparaciones de oficina	1	1500	1,500	10%	150	150	150	150	150

Tabla 10: Cuadro de Inversiones Intangibles

	Cantidad	Precio Unitario	Total (Soles)	Tasa de Amortización %	Depreciación Anual
<b>Inversiones Intangibles</b>			<b>5,840</b>		5840
Constitución de la Empresa	1	1,200	1,200	100%	1200
Licencia de Funcionamiento	1	150	150	100%	150
Defensa Civil (INDECI)	1	140	140	100%	140
Compras Software	1	2,900	2,900	100%	2900
Compra de hosting + dominio	1	450	450	100%	450
Gastos Pre Operativos	1	1,000	1,000	100%	1000

Tabla 11: Cuadro de Capital de Trabajo

Capital de Trabajo	Cantidad	Precio Unitario	11,350
Alquiler	3	800	2,400
Materiales y Suministros	1	1,200	1,200
Materia Prima	1	1,000	1,000
Mano de Obra / Planilla	1	6,750	6,750
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>			<b>53,107</b>

Tabla 12: Resumen de las Inversiones (en soles)

Descripción	Monto sin IGV	Monto con IGV	IGV
Activo Fijo	35,917	42,382	6,465
Activo Intangible	5,840	-	-
Capital de Trabajo Inicial	11,350	13,393	2,043
<b>TOTAL</b>	<b>53,107</b>	<b>55,775</b>	<b>8,508</b>

## Ingresos y Egresos

Tabla 13: Cuadro de Ingresos y Egresos

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	S/317,747	S/330,457	S/343,676	S/357,423	S/371,720
Costo de Ventas	S/137,939	S/103,613	S/107,495	S/111,526	S/115,712
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>S/179,809</b>	<b>S/226,845</b>	<b>S/236,181</b>	<b>S/245,897</b>	<b>S/256,008</b>
<b>Gastos Administrativos</b>	<b>S/44,138</b>	<b>S/44,579</b>	<b>S/45,025</b>	<b>S/45,475</b>	<b>S/45,930</b>
+ Planillas	S/31,610	S/32,551	S/33,310	S/34,086	S/34,880
+ Servicios Básicos	S/12,528	S/12,820	S/13,119	S/13,424	S/13,737
<b>Gastos Operativos</b>	<b>S/12,740</b>	<b>S/12,867</b>	<b>S/12,996</b>	<b>S/13,126</b>	<b>S/13,257</b>
+ Alquiler	S/12,740	S/13,037	S/13,341	S/13,651	S/13,970
<b>Gastos de Ventas</b>	<b>S/55,888</b>	<b>S/56,447</b>	<b>S/57,011</b>	<b>S/57,581</b>	<b>S/58,157</b>
+ Planillas de Ventas	S/36,165	S/37,008	S/37,870	S/38,752	S/39,655
+ Publicidad y Mk	S/19,723	S/20,183	S/20,653	S/21,134	S/21,626
Depreciación	S/6,733	S/6,733	S/6,733	S/6,733	S/6,733
Amortización	S/5,840	S/5,840	S/5,840	S/5,840	S/5,840
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>S/54,469</b>	<b>S/100,378</b>	<b>S/108,575</b>	<b>S/117,141</b>	<b>S/126,089</b>
Gastos Financieros	S/5,489	S/3,695	S/1,434		
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>S/48,980</b>	<b>S/96,683</b>	<b>S/107,141</b>	<b>S/117,141</b>	<b>S/126,089</b>
Impuesto a la Renta	S/4,898	S/9,668	S/10,714	S/11,714	S/12,609
<b>Utilidad Neta del Ejercicio</b>	<b>S/44,082</b>	<b>S/87,015</b>	<b>S/96,427</b>	<b>S/105,426</b>	<b>S/113,480</b>

## Deuda (Cuadro de Amortización)

Tabla 14: Cuadro de Amortización de Deudas

<b>Préstamo / Capital / Principal</b>	<b>S/26,553.50</b>
TEA	26%
Tasa Mensual	1.94%
Tasa Costo Efectiva Mensual	1.94%
Seguro de Desgravamen	0.00%
Plazo	36
Cuota	S/1,032.52

Tabla 15: Cuadro de Amortización de Deudas (meses)

Número de Cuota	Saldo Inicial	Amortización	Intereses	Cuota	Saldo Final
1	S/26,553.50	S/516.16	S/516.36	S/1,032.52	S/26,037.34
2	S/26,037.34	S/526.20	S/506.32	S/1,032.52	S/25,511.13
3	S/25,511.13	S/536.43	S/496.09	S/1,032.52	S/24,974.70
4	S/24,974.70	S/546.87	S/485.66	S/1,032.52	S/24,427.83
5	S/24,427.83	S/557.50	S/475.02	S/1,032.52	S/23,870.33
6	S/23,870.33	S/568.34	S/464.18	S/1,032.52	S/23,301.99
7	S/23,301.99	S/579.39	S/453.13	S/1,032.52	S/22,722.60
8	S/22,722.60	S/590.66	S/441.86	S/1,032.52	S/22,131.94
9	S/22,131.94	S/602.15	S/430.38	S/1,032.52	S/21,529.79
10	S/21,529.79	S/613.86	S/418.67	S/1,032.52	S/20,915.94
11	S/20,915.94	S/625.79	S/406.73	S/1,032.52	S/20,290.15
12	S/20,290.15	S/637.96	S/394.56	S/1,032.52	S/19,652.18
13	S/19,652.18	S/650.37	S/382.16	S/1,032.52	S/19,001.82
14	S/19,001.82	S/663.01	S/369.51	S/1,032.52	S/18,338.80
15	S/18,338.80	S/675.91	S/356.62	S/1,032.52	S/17,662.90
16	S/17,662.90	S/689.05	S/343.47	S/1,032.52	S/16,973.85
17	S/16,973.85	S/702.45	S/330.07	S/1,032.52	S/16,271.40
18	S/16,271.40	S/716.11	S/316.41	S/1,032.52	S/15,555.29
19	S/15,555.29	S/730.04	S/302.49	S/1,032.52	S/14,825.25
20	S/14,825.25	S/744.23	S/288.29	S/1,032.52	S/14,081.02
21	S/14,081.02	S/758.70	S/273.82	S/1,032.52	S/13,322.32
22	S/13,322.32	S/773.46	S/259.07	S/1,032.52	S/12,548.86
23	S/12,548.86	S/788.50	S/244.02	S/1,032.52	S/11,760.36
24	S/11,760.36	S/803.83	S/228.69	S/1,032.52	S/10,956.53
25	S/10,956.53	S/819.46	S/213.06	S/1,032.52	S/10,137.07
26	S/10,137.07	S/835.40	S/197.13	S/1,032.52	S/9,301.67
27	S/9,301.67	S/851.64	S/180.88	S/1,032.52	S/8,450.02
28	S/8,450.02	S/868.20	S/164.32	S/1,032.52	S/7,581.82
29	S/7,581.82	S/885.09	S/147.44	S/1,032.52	S/6,696.73
30	S/6,696.73	S/902.30	S/130.22	S/1,032.52	S/5,794.43
31	S/5,794.43	S/919.84	S/112.68	S/1,032.52	S/4,874.59
32	S/4,874.59	S/937.73	S/94.79	S/1,032.52	S/3,936.86
33	S/3,936.86	S/955.97	S/76.56	S/1,032.52	S/2,980.89
34	S/2,980.89	S/974.56	S/57.97	S/1,032.52	S/2,006.34
35	S/2,006.34	S/993.51	S/39.02	S/1,032.52	S/1,012.83
36	S/1,012.83	S/1,012.83	S/19.70	S/1,032.52	S/0.00

## Flujo de Caja (Económico y Financiero)

Tabla 16: Flujo de Caja Económico

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingresos</b>						
+ Ventas		S/317,747	S/330,457	S/343,676	S/357,423	S/371,720
<b>Egresos</b>						
- Costos de Ventas		S/137,939	S/103,613	S/107,495	S/111,526	S/115,712
- Gastos Administrativos		S/44,138	S/44,579	S/45,025	S/45,475	S/45,930
- Gastos Operativos		S/12,740	S/12,867	S/12,996	S/13,126	S/13,257
- Gastos de Ventas		S/55,888	S/56,447	S/57,011	S/57,581	S/58,157
- Impuesto a la Renta		S/5,489	S/3,695	S/1,434	S/0	S/0
- Impuesto General a las ventas		S/52,843	S/61,794	S/63,970	S/66,226	S/68,565
- Inversión Inicial	-S/53,107					
<b>Flujo de Caja Económico</b>	<b>-S/53,107</b>	<b>S/8,710</b>	<b>S/47,462</b>	<b>S/55,744</b>	<b>S/63,488</b>	<b>S/70,097</b>
Préstamo Bancario	S/26,554					
Amortización del Préstamo		-S/6,901	-S/8,696	-S/10,957	S/0	S/0
Intereses		-S/5,489	-S/3,695	-S/1,434	S/0	S/0
Escudo Fiscal		S/549	S/369	S/143	S/0	S/0
<b>Flujo de Caja Financiero</b>	<b>-S/26,554</b>	<b>-S/3,131</b>	<b>S/35,442</b>	<b>S/43,497</b>	<b>S/63,488</b>	<b>S/70,097</b>

## Evaluación Económica y Financiera (Van y Tir)

Tabla 17: Evaluación Económica y Financiera

<b>WACC (CPPC)</b>	<b>30.08%</b>
% Deuda	50%
Kd	26%
Tasa de IR	10.00%
% Capital	50%
COK	36.75%

VANE	S/47,972.86
TIRE	61%

VANF	S/52,753.42
TIRF	80%

## Conclusiones

**IMPORTANTÍSIMO:** La referencia más resaltante en la evaluación del negocio para asegurar una demanda es que el 47% de los encuestados consideran que el servicio de limpieza es el servicio más demandado en el hogar.

TU TAMBITO LIMPIO, es una propuesta de negocio que cubre la insatisfacción de cientos de familia en Iquitos metropolitano en el tema de la limpieza del hogar, son y serán los expertos de la limpieza a domicilio.

El país pasa por una crisis social muy fuerte, a causa de la pandemia y de las faltas de políticas en salud pública, es probable que la extensión de emergencia sanitaria vaya hasta diciembre del 2020. Por ello es que esta propuesta cae como una gran alternativa en la demanda de familias que requieren los servicios.

El nivel de desempleo casi 20% y tasas de hasta 70% de informalidad. Hacen que TU TAMBITO LIMPIO sea una alternativa de subcontratación para técnicos u operarios de limpieza.

Esta empresa, con un manejo digital y presencial coadyuva a cubrir las demandas de empleo, pero sobre todo a cubrir la oferta de servicios especializados en limpieza en la ciudad de Iquitos y sus distritos colindantes. El segmento principal de este negocio aplica en los niveles socioeconómicos alto y medio ascendente. Con estilos de vida de consumos elevados, exigencias en sus niveles de compra y consumo.

Se concluye que, según los estudios realizados mediante encuestas, y entrevistas de la muestra y los individuos analizados existe más del 98% de potencialidad a que el aplicativo y el servicio sea descargado y consumido, (contratado) (entre un SI y un Talvez).

Se concluye que el 42% de los entrevistados (encuestados) acuden a un conocido poder recomendar alguien que pueda realizar los trabajos en casa, el 15% acude a las redes sociales (las ofertas) No son confiables.

Se concluye que más del 70% de los encuestados en el estudio evalúan, y valoran Precio y Calidad de Servicio ante todo cuando se va a tomar un servicio específico.

Es un negocio rentable, por que desarrolla una TIR económico y financiero por encima de los promedios aceptables.

## Recomendaciones

Se recomienda al plan de negocios que se lleve a cabo el proyecto, ya que mediante todos los análisis realizados ha quedado demostrado que técnica y económicamente el proyecto es viable y genera una buena rentabilidad.

Se recomienda, al plan de negocio TU TAMBITO LIMPIO realizar el plan de acción con su propuesta de Implementar un Negocio Virtual, pero también desarrollar canales convencionales de contactos y ventas.

La plataforma y la marca TU TAMBITO LIMPIO se le recomienda realizar un lanzamiento estratégico, que logre posicionar desde el primer mes la oferta que tiene, establecer una estrategia de comunicación fresca y directa al segmento que valora el mensaje.

TU TAMBITO LIMPIO además debe incidir en su propuesta de intermediación de servicios express o servicios especializados en la ciudad de Iquitos y los distritos metropolitanos en el 2021 desarrollar todas las estrategias planteadas en este proyecto. Toda vez que su Tasa de retorno es positivo y cubre las expectativas. Por cuanto la primera recomendación pasa por lograr una implementación adecuada.

TU TAMBITO LIMPIO y su equipo de trabajo empresarial deben revisar y analizar la expansión del negocio a otros mercados con mayor potencial del segmento dirigido; Chiclayo, Trujillo, Tarapoto, Pucallpa.

Siempre mejorar las plataformas de interacción y las ofertas se puedan controlar mejor, categorizando más exhaustivamente el tipo de servicio a ofrecer. Esto implica fusionar tipos de servicio para tener una cartera de oferta más controlable.

Se recomienda desarrollar análisis de ventas por descargas, por venta de líneas y de interacción a fin de que sea más VIRTUAL, más ventas de descargas, optimizaran los costos de venta para TU TAMBITO LIMPIO.

El equipo de trabajo ha planteado una serie de estrategias, las cuales tienen la finalidad de poder generar mayor posicionamiento y aprovechar las herramientas de marketing para ser una empresa más representativa en la ciudad de Iquitos y sus distritos.

Establecer prioridad en la implementación del aplicativo móvil y la plataforma virtual con los derivados de comunicación digital, de las plataformas en redes sociales y el aplicativo web posteriormente.

Desarrollar las estrategias de comunicación convencional y los registros de las aplicaciones e interacciones propias de la plataforma a fin de generar una mejor captación de nuevos clientes.

Se recomienda que el plan de negocios se ponga en marcha dentro de los plazos establecido, considerando la buena aceptación y las condiciones óptimas del sector que está en crecimiento. para aprovechar porque el crecimiento del entorno es favorable.

Se recomienda al plan de negocios, mantener las oficinas virtuales a un peso de 50% en la atención, consideramos que la demanda aun no digitaliza del todo con la oferta, y extender en el crecimiento de portales y plataformas interactivas para la marca serán graduales en el tiempo.

Para el plan de marketing, se recomienda incrementar el presupuesto en las redes sociales sobre la comunicación del servicio y la marca.

## Referencias Bibliográficas

Aplicaciones móviles en Perú han incrementado en 63% la productividad empresarial (s.f.). En Diario Gestión. Recuperado el 10 de octubre del 2017 de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/aplicaciones-moviles-peru-han-incrementado-63-productividad-empresarial-220422-noticia/>

CONTRERAS BUITRAGO, Marco Elías. Formulación y evaluación de proyectos. UNAD. 2005.

DIARIO GESTION. (08 de 02 de 2021). *FMI eleva a 9% crecimiento proyectado para PBI Peruano en 2021.*

DUARTE SILVA, Jorge Enrique. Emprendedor. Editorial Alfaomega. Sexta reimpresión, junio de 2009.

LEY N° 31047 - DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DEL HOGAR. (1 de 10 de 2020). *DIARIO "EL PERUANO"*, págs. 5-8.

SGS Lider Mundial en Inspeccion, V. a. (s.f.). *SGS*.

Perú: estimaciones y proyecciones de Población por Departamento, provincia y distrito, 2018 – 2020  
Fuente: INEI.

# ANEXOS

**FORMATO DE ENCUESTA PARA DEMANDANTES DE SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EL HOGAR**

1. ¿Cuál es su ocupación/Tipo de trabajo?
 

a) Ama de Casa	b) Trabajo Remoto desde casa	c) Oficina
d) Industria	e) Trabajo de Campo (calle)	f) Trabajo en el campo
g) Otros _____		
  
2. ¿Cuáles son las principales funciones que se realiza en casa para su mantenimiento y el bienestar de la familia? PUEDE MARCAR HASTA 2 RESPUESTAS O UNA SOLA
 

a) Seguridad	b) Refacción	c) Limpieza
d) Arreglos de equipos	e) Pintura	f) Jardinería
g) limpieza de Piscina h) Otros _____		
  
3. ¿Cómo es que soluciona estos problemas en el hogar (casa)?
 

a) Llamo a un conocido	b) Pregunto por Redes Sociales	c) Pregunto a un Amigo de Confianza
d) Otros.....		

4. **¿Qué es lo que más valora para resolver estos inconvenientes?**

a) Calidad de los servicios.	b) Recomendaciones.	c) Buen Precio.	d) Publicidad
e) Otros.....			

**5. ¿En cuanto a limpieza en el hogar? ¿Usted cuenta con un personal que realiza esta labor? ¿Empleado o empleada?**

Si \_\_\_\_\_ b) No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
 Respuesta No continúa a la Rpta 6

5.1 ¿Si la respuesta Numero 5 es SI ...contestar lo siguiente *Es con Cama dentro?*  
 a) Si \_\_\_\_\_ b) No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

6. Para el tema o función sobre la limpieza del hogar ¿Estaría de acuerdo Usted, en contratar los servicios de una empresa exclusiva para este servicio?
 

a) Si	b) No	¿Por qué? _____
-------	-------	-----------------

7. ¿Estaría de acuerdo Ud. que se implemente un aplicativo digital (móvil APP) para descargar en los celulares para contratar los servicios de limpieza exclusiva de hogares, casas y/o residencias?
 

a) Si	b) No	¿Por qué? _____
-------	-------	-----------------

- a) ¿Estaría USTED de acuerdo en DESCARGAR ESTE APP a su móvil (celular) y tener a la mano para cualquier NECESIDAD DE LIMPIEZA para la casa?
 

a) Si	b) No	¿Por qué? _____
-------	-------	-----------------

3. ¿Qué nombre le pondrías a este aplicativo móvil APP? \_\_\_\_\_

Nombre:	
Edad:	
Dirección domicilio:	Distrito:
Celular o teléfono:	

## FORMATO DE CUESTIONARIO PARA ENTREVISTAS A AMAS DE CASA

### GUÍA DE PAUTA PARA ENTREVISTA

Fecha: Hora de inicio de Entrevista:.....

1. La Pandemia cómo ha cambiado y en que ha impactado en la vida familiar. Cuéntenos un poco que tipos de cambios han tenido Ustedes en casa. En que les ha afectado
2. ¿A QUE SE DEDICA USTED Y SU ESPOSO (A)?
3. ¿Cuéntenos de su hogar, su familia, su casa? CASA ES ALQUILADA O PROPIA - LAS TRES PREGUNTAS SE PUEDEN HACER INTERCALADAS – En esta parte se intenta romper el hielo, entender que puede expresarse.
4. Como es un día en su caso Como administra su TIEMPO ¿Cuéntenos un poco sobre su OCUPACIÓN...su tiempo?
5. EN LOS TEMAS DE LA CASA, PRINCIPALMENTE LOS SERVICIOS ¿Cómo es que se administran los tiempos?  
Limpieza – Cocina – Mantenimiento - Seguridad - Movilidad – etc.
6. En el hogar (la casa) HAN PENSADO HACER ALGUNA REMODELACIÓN O AMPLIACIÓN
7. Por ejemplo y que pasa cuando algo falla en casa, cuando hay algún desperfecto o se presenta alguna urgencia. (AGUA, DESAGÜE, ELECTRICIDAD, BOMBA DE AGUA, ETC.) QUE HACEN COMO LO RESUELVEN
8. Enfoquémonos ahora en el tema de la LIMPIEZA de la casa - En caso sea un empleado (a) interna o externa fija (PROFUNDIZAR EN LA CALIDAD DEL SERVICIO) A veces es importante hacer una limpieza más profunda.
9. ¿Qué opina de las Redes Sociales Digitales (INTERNET)? QUE ES LO QUE CONSUME EN INTERNET - En cuanto le ayuda el internet (Redes Sociales)
10. ¿Estaría de acuerdo Ud. que se implemente un APLICATIVO DIGITAL (MÓVIL) DONDE SE PUEDA ¿CONTACTAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PROFESIONAL A DOMICILIO? Tipo del Servicio - Duración - Exigencias
11. ¿Esta aplicativa digital tendría o sugeriría USTED también abarque otros servicios? TÉCNICOS DE DIFERENTES ESPECIALIDADES ARREGLOS EN EL HOGAR Y OTROS SERVICIOS PARTICULARES DE FORMA INMEDIATA Y SEGURA
12. ¿Estaría USTED de acuerdo a Descargar este APLICATIVO MÓVIL y tener a la mano para cualquier  
¿Necesidad de Servicios para la Casa? ¿Por qué?? Y Que nombre le pondrías al APP

Hora final de entrevista: .....

Nombre:

.....

Lugar: .....

Dirección: .....

E mail: .....

Teléfono WhatsApp: .....

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS A AMAS DE CASA

Iquitos, 8 de mayo del 2021.

### 1. Entrevista a la señora RUTH ZAMORA

Lugar: Eliane Karp B 4 – San Juan

Fecha: sábado 08.05.2021

Hora: 02: 44 pm – 02:50 pm

Celular: 921066822

#### Transcripción de Entrevista:

**Entrevistador:** Muy buenas tardes, el día de hoy me encuentro con la señora Ruth Zamora peña para la entrevista, como le va el día a día en su hogar y como administra su tiempo. ¿muy buenas tardes señora Ruth como se encuentra el día de hoy?

**Entrevistada:** buenas tardes joven muy bien.

**Entrevistador:** ¿Cómo le ha dejado a usted la pandemia, como ha cambiado la vida de usted, como ha impactado en su familia y como le afecto en estos tiempos?

**Entrevistada:** como a mí y como a todos nos ha dejado muy mal. En mi caso económicamente mal este nosotros tenemos acá el negocio en cual a raíz de la pandemia no hemos tenido entrada entonces ya ahora que la pandemia está bajando estamos tratando de nuevamente sobre salir con el negocio con las cosas de la casa y ahí vamos.

**Entrevistador:** ¿y a que se dedica?

**Entrevistada:** yo soy docente y también tengo un pequeño negocio me dedico a hacer pasteles a vender comida, organizo eventos también.

**Entrevistador:** ¿a usted cómo le va en su hogar sobre su familia como la pasan?

**Entrevistada:** bien trabajando todo el día casi estamos trabajando cada uno tenemos los quehaceres todos involucrados en el negocio.

**Entrevistador:** ¿cuénteme un poco sobre su ocupación, como ocupa usted su tiempo que es lo que hace?

**Entrevistada:** como le decía yo soy docente y tengo un tiempo estimado para eso en la mañana y a la par me dedico a vender comida eso es casi todo el día.

**Entrevistador:** ¿y en los temas de la casa principalmente de los servicios como es que administra su tiempo de limpieza de cocina, etc.?

**Entrevistada:** eso si es un poco tedioso a veces cuando hay un desperfecto en la casa tenemos que buscar a alguien para que nos ayude a solucionar el problema y el tema de movilidad no tenemos movilidad tenemos que movilizarnos en motocarro que es más rápido para nosotros.

**Entrevistador:** ¿y en el hogar han pensado hacer alguna remodelación o ampliación?

**Entrevistada:** si muchas por ejemplo tengo para cambiar el cielo raso, tengo para arreglar las puertas de los baños las tasas.

**Entrevistador:** ¿y cómo lo resuelven? si hay algún desperfecto en su casa a quien llama o por ejemplo el agua la electricidad a quien llama o como lo resuelven?

**Entrevistada:** comúnmente son personas que contratamos por cuando alguien nos encarga cuando alguien nos dice esta persona hace esto arregla esto buscamos en el internet también hay personas que anuncian su trabajo que carpintería gasfitería y ahí este buscamos en el internet y nos contactamos.

**Entrevistador:** ¿y en caso de la limpieza en su hogar viene una persona interna o externa es muy importante profundizar la limpieza en su hogar como usted hace eso?

**Entrevistada:** mira ahorita este como esta esta situación de los robos y todo esto normalmente este lo hacemos nosotros la mayoría de las veces, pero otras veces también cuando no tenemos mucho tiempo contratos a alguien, muchas veces el trabajo no es como uno quiere no lo hacen igual.

**Entrevistador:** ¿y qué opina usted sobre las redes sociales?

**Entrevistada:** son muy buenas en mi negocio a mí me ayuda bastante yo publicito en las redes sociales todo lo que hago en mi trabajo.

**Entrevistador:** ¿usted estaría de acuerdo que se implemente una aplicativa digital móvil donde se pueda contratar los servicios de limpieza profesional a domicilio?

**Entrevistada:** si claro, en mi caso sería muy bueno porque como le decía no podemos meter a alguien que no sea de confianza a mi casa por el negocio que tenemos y por qué todas las cosas están a la mano si un profesional viniera a limpiar la casa todo sería mucho mejor

**Entrevistador:** mire ¿en esta aplicativa digital tendría o sugiere usted que abarque otros servicios que el parece. ¿Por ejemplo, técnicos diferentes especialistas de arreglo del hogar usted que dice?

**Entrevistada:** si por ejemplo me gustaría también que haya personas que sepan arreglar electrodomésticos cuando tenga problemas con mi lavadora o refrigerador tuviera donde llamar por empleo ahora no tengo donde llamar porque mi lavadora se a malogrado ya vinieron tres supuestamente técnicos ninguno le ha hecho nada.

**Entrevistador:** ¿y estaría usted de acuerdo en tener este aplicativo móvil y tener a la mano?

**Entrevistada:** claro, si hubiera porque no, me facilitaría algunas cosas y en mi trabajo.

**Entrevistador:** ¿y qué nombre usted le pondría a esta aplicativa digital?

**Entrevistada:** trabajadores a domicilio

**Entrevistador:** está bien señora Ruth eso sería todas las preguntas muchas gracias.

Figura 20: Foto de Entrevistada N° 1 - Sra. Ruth Zamora.



## 2. Entrevista a la señora LUPE GUTIÉRREZ

Lugar: Eliane Karp B 3  
Fecha: sábado 08.05.2021.  
Hora: 2:56 pm  
Celular: 948981214

Transcripción de Entrevista:

**Entrevistador:** muy buenas tardes me encuentro con la señora Lupe Gutiérrez que es ama de casa, este caso le haremos algunas preguntas respecto a su hogar y como le fue en la pandemia. Señora Lupe muy buenas tardes.

**Entrevistada:** buenas tardes

**Entrevistador:** señora Lupe ¿Cómo ha cambiado a usted la pandemia como le afecto en su hogar en estos días?

**Entrevistada:** ahora en estos días le digo que muy bajo el negocio, me daba más tiempo para estar en mi casa con mis hijos hacer las compras venir para hacer ama de casa hay que ser una mujercita bien valiente por que la ama de casa se dedica a varias cosas cocina, lava limpia la casa, si tengo que ver el negocio estoy en el negocio vengo a cocinar tengo que atender en el cliente y en toda forma me multiplico yo

**Entrevistador:** ¿y a que se dedica usted y su esposo?

**Entrevistada:** yo soy ama de casa, administro mi tienda, mi cocina, lavar limpiar me doy tiempo para todo y mi esposo es mecánico de motos y vendemos respuestas

**Entrevistador:** ¿cuénteme sobre su hogar como usted se dedica a eso como usted administra su tiempo en su hogar para que distribuya los que aceres de la casa?

**Entrevistada:** me levanto temprano hacer el desayuno, abrir la tienda, barrer mi casa temprano a eso me doy el tiempo para yo ganarle al tiempo. Eso es todo el día mi rutina cuando tengo que hacer compras hago mis compras todo me encargo.

**Entrevistador:** ¿y en tema de la casa como es que administra tu tiempo por ejemplo cuando tiene que limpiar, cocinar como hace eso?

**Entrevistada:** primero hago el desayuno, de ahí 9:30 am a 10:00 am entro a la cocina estoy cocinando estoy atendiendo en la tienda vengo que dar vuelta y así realmente doce y media hasta la una viendo para que coma mi esposo todos ya en la casa.

**Entrevistador:** ¿y en el hogar han pensado alguna remodelación y ampliación?

**Entrevistada:** si hemos pensado, pero ahora con esta pandemia no tanto es para hacer los gastos hay que estar pendiente las cosas han subido bastante para hacer compras es jun poco pesado hay que mantener al negocio siempre y cuando comprando un poco de cado uno para no dejar de tener los clientes

**Entrevistador:** ¿y por ejemplo cuando pasa algo si falla algo en el hogar cundo hay algún desperfecto por ejemplo la luz, el desagüe ustedes llaman a alguien o como lo resuelven?

**Entrevistada:** mi esposo mismo lo hace o mi hijo le hace porque él es electricista y cuando queremos remodelar, por ejemplo, pintar últimamente he pintado mi casa; he buscado un señor para que me lo

pinte mi casa de arriba eso si pintar hacer tarjero eso si no lo hacemos nosotros buscamos a la persona quien lo haga.

**Entrevistador:** ¿y ahora en el tema de limpieza en su casa como usted adiestra la parte interna y externa de su casa como usted contrata a alguien o usted misma lo limpia?

**Entrevistada:** antes contrataba, pero ahora ya no ahora lo hago yo mi hijita misma yo me doy tiempo cuando veo que no hay clientes me voy arriba estoy limpiando estoy arreglando todo pata yo a veces en la noche estoy arriba limpiando a veces en la noche meto la ropa en la lavadora viendo para temprano sacar la ropa

**Entrevistador:** ¿y qué opina respecto a las redes sociales por ejemplo Facebook?

**Entrevistada:** yo veo algunas cosas buenas algunas cosas malas más que todo me gusta ver las cosas buenas que hay cosas a la vez te enseñan a cocinar para preparar dulces ver como debes manejar a los hijos en la casa enseñar a los hijos en la casa a veces tengo tiempo de ver, pero más harto yo no paro en el Facebook porque en la noche a veces estoy mirando

**Entrevistador:** ¿y estaría de acuerdo que se implemente una aplicativa digital móvil donde se pueda contactar a servicios de limpieza profesional a domicilio? Descargaría una aplicación en su celular que donde haya personas que se dediquen limpieza del hogar y usted llame a una de ellas

**Entrevistada:** si estoy de acuerdo a veces yo no me doy tiempo ñuscamos a alguien que limpie la casa, pero a veces nos cobran excesivo y ahora yo si quiero que alguien me limpie mi casa bien limpiado todo de arriba abajo eso a veces no tengo tiempo si quiero una persona ya llamo tal fulano ya viene a limpiar mi casa todo mi baño bien limpio

**Entrevistador:** ¿esta aplicativa digital tendría usted también que abarque otros oficios por ejemplo en ese aplicativo abarcaría la electricidad cosas del hogar como usted dice que quiere mandar a hacer su ampliación en su casa usted estaría de acuerdo que esa aplicativa digital tuviera todos esos servicios?

**Entrevistada:** no tuviera que pensar en la limpieza si estaría de acuerdo

**Entrevistador:** ¿estaría de acuerdo usted a descargar esa aplicativa digital a la mano?

**Entrevistada:** si

**Entrevistador:** ¿usted qué nombre le pusiera a ese aplicativo?

**Entrevistada:** le llamaría limpieza de servicio quizás.

**Entrevistador:** ya señora Lupe, muchas gracias.

Figura 21: Foto de Entrevistada N° 2 - Sra. Lupe Gutierrez



### 3. Entrevista a la Srta. Hanny Campos

Lugar: Pasaje Eliane Karp S/N

Hora: 7:00 pm

Día: 11.05.2021

935984694

#### Transcripción de Entrevista:

**Entrevistador:** hola buenas noches, hoy me encuentro con la señora Hanny Campos que es ama de casa y también una profesional y le haremos un par de preguntas para un estudio de mercado ¿buenas noches señora Hanny que tal le va hoy día?

**Entrevistada:** buenas noches todo bien

**Entrevistador:** señora Hanny una pregunta ¿la pandemia como ha cambiado y en que ha impactado en su vida familiar me puede contar un poco de eso por favor?

**Entrevistada:** la pandemia nos ha chocado a todos a impactado mi vida familiar porque me ha llevado algunos familiares y ahora todo ha cambiado

**Entrevistador:** ¿y usted que se dedica últimamente que es lo que hace?

**Entrevistada:** últimamente me dedico a la venta de comida, también soy ama de casa.

**Entrevistador:** ¿cuéntenos un poquito sobre su hogar en su familia en su casa, como es en su familia que es lo que hace como se dedica esto?

**Entrevistada:** me dedico a estar a 100 % en mi casa tratar de generar ingresos desde mi casa ya que la pandemia nos ha dejado sin trabajo a todos y trato de ganarme la vida así trabajando desde casa.

**Entrevistador:** ¿cuéntenos un poco sobre su ocupación como es su tiempo que es lo que hace?

**Entrevistada:** en las mañanas vendo mis desayunos y trabajo en eso por las tardes me dedico en la tienda del hogar y por las noches también vendo cenas

**Entrevistador:** ¿en los temas de limpieza, en los temas de casa especialmente de los servicios, como administra sus tiempos en la limpieza de la cocina, la seguridad de su casa, el mantenimiento, como distribuye su tiempo este caso?

**Entrevistada:** desde muy temprano me levanto me voy al mercado hacer mis compras y me dedico a la cocina hasta el mediodía luego de eso cierro mi venta. descanso un rato a partir de las 6 de la tarde ya abro.

**Entrevistador:** ¿y en el hogar han pensado hacer una remodelación?

**Entrevistada:** una ampliación no, pero una remodelación si de las puertas de los cuartos y de los baños.

**Entrevistador:** ¿y cuando pasa algún desperfecto en su casa o cuando está cocinando pasa algo por ejemplo el desagüe, la electricidad, que es lo que hace como lo resuelven?

**Entrevistada:** usualmente, con mis familiares si alguien sabe acerca de mecánica u otras cosas o a mis vecinos si me pueden ayudar.

**Entrevistador:** ¿y enfoquémonos en el tema de la limpieza de la casa interna y externa a veces es muy buena hacer una buena limpieza usted como hace esa limpieza usted contrata a alguien o usted mismo lo hace?

**Entrevistada:** yo hago la limpieza en el hogar

**Entrevistador:** ¿usted qué opina sobre las redes sociales, usa el internet?

**Entrevistada:** si utilizo bastante es mi medio de trabajo más fuerte

**Entrevistador:** ¿usted estaría de acuerdo que se implemente una aplicativa digital móvil que pueda contactar servicios de limpieza profesional a domicilio?

**Entrevistada:** claro, estaría de acuerdo si pusieran toda la información necesaria de la persona que va venir a trabajar.

**Entrevistador:** ¿este aplicativo digital tendría o sugeriría algo usted que abarque otros servicios técnicos especializados por ejemplo en el hogar que sea que venga un electricista gasfitero o algo que se malogre y esta aplicación abarque todo usted lo descargaría?

**Entrevistada:** si sería una aplicación muy útil

**Entrevistador:** ¿estaría de acuerdo en descargar esta aplicación para cualquier cosa en su casa?

**Entrevistada:** claro, estaría de acuerdo ya que mis amigos o algunos familiares podrían necesitar esos servicios los podría ayudar por ese medio

**Entrevistador:** ¿usted qué nombre le pusiera a esta aplicación?

**Entrevistada:** no se en verdad

**Entrevistador:** ya señora Hanny eso sería todo muchas gracias

*Figura 22: Foto de Entrevistada N° 3 - Srta. Hanny Campos.*

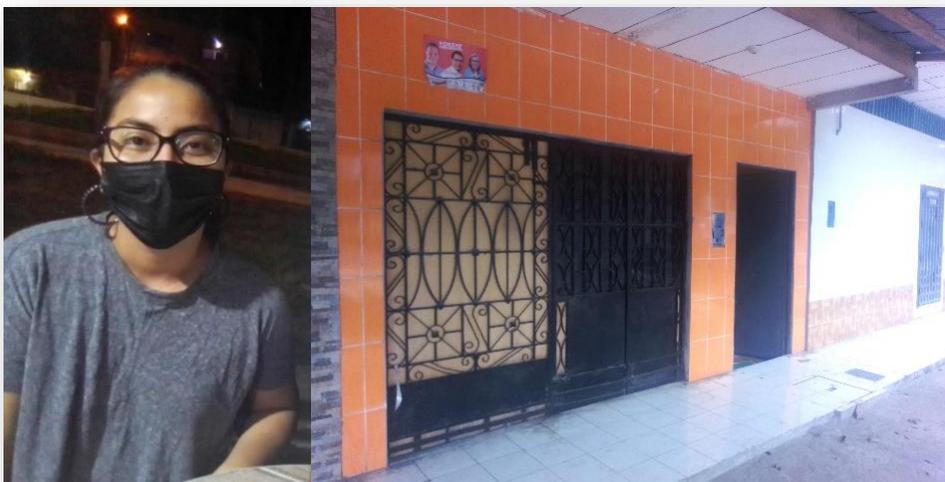


Figura 23: Logo Oficial del aplicativo "TU TAMBITO LIMPIO".



Figura 24: Banner publicitario para el aplicativo "TU TAMBITO LIMPIO".



Figura 25: Maqueta del aplicativo – Inicio.



Figura 26: Maqueta del aplicativo – Inicio II.



Figura 27: Maqueta del aplicativo – Contratar Servicio.



Figura 28: Maqueta del aplicativo – Ejemplo de ofertantes del servicio.

