



## **PLAN DE NEGOCIOS**

Líder del proyecto: Laurel Hernández Itzel

Asesoramiento empresarial : Ing. Hipólito Hernández Reyes

Director Administrativo en Negocios Digitales

México, 2016

## Índice

### Página

<b>1. Resumen Ejecutivo</b>	<b>3</b>
<b>2. La problemática: pobreza urbana</b>	<b>5</b>
2.1 Población target	6
<b>3. Contexto legal y ético</b>	<b>8</b>
<b>4. ¿Cómo funciona Kaam?</b>	<b>9</b>
4. 1 La plataforma y su funcionamiento	9
4.2 Ingreso de los clientes	10
4.3 Diagrama de flujo	10
4.4 Procedimiento Estándar	12
4.5 Procedimiento Flash	13
4.6 Ingreso de los trabajadores	14
<b>5. Medios Publicitarios</b>	<b>16</b>
5.1 Relación con los clientes	17
<b>6. Oferta actual</b>	<b>18</b>
<b>7. Información Financiera</b>	<b>19</b>
7.1 Integración del departamento de recursos humanos	19
7.2 Estudio Económico	21

## 1. Resumen ejecutivo

Kaam es una palabra hindi que significa trabajo, y como tal, los miembros que conformamos el proyecto estamos unidos por nuestra convicción de que sólo el trabajo puede construir una sociedad más justa y equitativa. Kaam es la experiencia de la solución real a los problemas domésticos cotidianos mediante la conexión de diferentes sectores de la población

Se trata de una plataforma que establece un vínculo entre los prestadores de servicios y las personas que poseen una necesidad detectada.

Aquellas personas que requieran de servicios de mantenimiento del hogar (carpintería, albañilería, plomería, trabajos eléctricos, jardinería) podrán contar con la ayuda de Kaam como la mejor alternativa para encontrar soluciones de excelencia mediante el establecimiento de una alianza de confianza mutua. Gracias a sus rigurosos procesos de selección de servidores en la plataforma y la garantía de los servicios que ofrece, Kaam se encargará de que el cliente no tenga que preocuparse por la incertidumbre respecto al tiempo y forma en el que su necesidad será satisfecha ni el tema de la confianza que resulta clave para la toma de decisiones en estos escenarios

Actualmente los grandes asentamientos urbanos presentan graves problemas de desintegración social y marginación a pesar de las importantes oportunidades que pueden ofrecer. Las personas en situación de pobreza llegan a las ciudades con la esperanza de encontrar mejores condiciones de vida, sin embargo en la mayoría de los casos, no logran alcanzar sus expectativas y terminan viviendo en zonas irregulares, enfrentándose a problemas de drogadicción, delincuencia y falta de empleo.

Por todo lo anterior, y a pesar de que un importante número de personas pertenecientes a dicho sector posee conocimientos de algún oficio, habilidad heredada o aprendida mediante la práctica, no puede ejercerlo adecuadamente, terminan en la informalidad y con pocos clientes que no mejoran significativamente su calidad de vida.

Por el otro lado, cuando la población joven de clase media comienza su vida profesional, es común que se independicen y comiencen a vivir por su cuenta, ya sea en la misma ciudad que crecieron o estudiaron o en otra totalmente nueva. Al enfrentarse a la independencia de mantener un hogar por sí mismos, surgen los retos que exigen solucionar los problemas domésticos más comunes con la problemática de desconocer gente que pueda ofrecer soluciones efectivas.

Kaam, un emprendimiento social, busca unir estas dos partes separadas por la falta de infraestructura, dado que ambas cohabitan un espacio, ambos sufren los grandes problemas de las ciudades pero están aisladas unas, en ciudades dormitorio en las afueras y otras perdidas en la gran urbe sin saber a quien acudir. El proyecto Kaam nace de experiencias propias, de contacto con ambos grupos de clientes y como un compromiso con la sociedad en la cual creemos, y por la cual trabajamos para hacerla más unida y más comprometida con todos sus miembros.

Desde el surgimiento de la idea, el proyecto se ha nutrido de las diversas perspectivas de cada uno de los elementos que han integrado el equipo, por eso, el proyecto que se presenta hoy es producto del esfuerzo de diversos estudiantes que en etapas tempranas contribuyeron a su desarrollo.

Colaborar en este proyecto representa para mi una oportunidad muy importante no solo porque estoy convencida del cambio real que se puede lograr mediante el impulso de modelos de negocio como el de Kaam, sino también por el aprendizaje y crecimiento que de primera mano he experimentado a partir del trabajo multidisciplinario. Por dos años he trabajado en mi formación como investigadora en diversos laboratorios de la Facultad de Psicología sin embargo he buscando oportunidades que me permitan ampliar la perspectiva que tengo sobre temas relacionados con políticas públicas. Una oportunidad importante fue el participar en el proyecto Rumbo Joven 100 del IMJUVE para residir tres meses en Washington, D.C. y participar en un taller de proyectos de la sociedad civil organizada en The Washington Center mientras realizaba prácticas profesionales en Communications Consortium Media Center, organización no lucrativa que diseña estrategias de comunicación para el impulso de políticas públicas. Dichas experiencias me han permitido tener un panorama más amplio de las grandes oportunidades que se tienen, dado el potencial humano con el que contamos, para generar un verdadero motor de cambio en la sociedad.

Actualmente, el proyecto Kaam es el ganador del Hult Prize a nivel UNAM y representó tanto a la universidad como a México en las finales regionales que se llevaron a cabo en marzo del este año en la ciudad de San Francisco, CA.

El presupuesto estimado para la realización del proyecto es de \$98 010 que cubre las operaciones de arranque por 3 meses y contempla recursos humanos, materiales e infraestructura, la inversión mayor corresponde a la destinada al desarrollo y soporte del sitio web que funge como medio de vinculación de nuestros clientes y servidores. No se ha iniciado el proceso de patentamiento.

## **2. La problemática: pobreza urbana**

Por primera vez en la historia más de la mitad de la población mundial vive en las ciudades y cerca de dos billones de nuevos residentes urbanos se esperan en los siguientes 20 años. Alrededor del 90% del crecimiento urbano está ocurriendo en los países en vías de desarrollo, quienes tienen un estimado total de 70 millones de nuevos habitantes de las ciudades cada año. (Naciones Unidas, 2015)

Un tercio de la población urbana en países en vías de desarrollo cerca de un billón de personas vive en los barrios marginales, sin embargo, dichas zonas son económicamente muy dinámicas; alrededor del 85 por ciento de las oportunidades de empleo en el mundo ocurren en estos sitios, en su mayor parte en la informalidad. ( UNFPA, 2014)

Lo anterior representa un grave problema, no solamente visto desde el punto del control y monitoreo gubernamental, sino también para las personas que trabajan en este medio, las cuales se encuentran en un limbo jurídico en el cual sus garantías sociales se ven disminuidas.

Según el informe de Medición de la Economía Informal del INEGI en 2014 la informalidad en un país como México representa cerca del 25% del PIB nacional; la evasión fiscal es uno de los más graves problemas en las economías emergentes, ya sea por la corrupción e impunidad que reina en el medio o por la falta de información y trabas de infraestructuras que muchas personas optan por la vía informal, evadiendo así impuestos. Sumado a esto, dichas personas muy difícilmente pueden costear un seguro médico privado o pedir un crédito para una vivienda, por lo cual recurren a programas de asistencia social que muy precariamente alivian estos problemas.

En Kaam, pretendemos ser un medio de acercamiento para las personas en situación de pobreza urbana a una nueva forma de trabajo libre, independiente y formal. Pretendemos con esto cambiar la metodología de trabajo en la economía informal, sin un protocolo, y muchas veces con poca seriedad. Nuestra misión es mejorar estas condiciones desfavorables mediante trabajo y la implementación de una nueva filosofía laboral.

En Kaam creemos que la pobreza sólo puede combatirse mediante la inclusión de toda la sociedad; las ayudas filantrópicas y programas sociales no son suficientes dado su carácter unilateral en donde

los principales afectados no participan sino como espectadores que reciben y sin que lo recibido genere un cambio ni de mentalidad ni pueda ser usado en beneficio a largo plazo. Por lo anterior, nuestro modelo se basa en el libre mercado, Kaam no pretende ser el empleador de trabajadores, pretendemos ser un medio de transformación social mediante el enlace de diversos sectores, por un lado generando nuevas oportunidades de oferta para la gente que busca salir adelante y por el otro ofreciendo facilidad y excelencia en la solución de problemas mediante toda una experiencia de calidad.

## **2.1 Población target**

Las personas que actualmente realizan un oficio como forma de subsistencia en países con economías emergentes, en su gran mayoría comparten la problemática de no contar con niveles de vida dignos a pesar del gran trabajo que llevan a cabo. Carpinteros, plomeros, pintores, albañiles entre otros, son trabajos altamente especializados que realizan personas que en general no tuvieron acceso a una educación formal, pero que sin embargo luchan día a día por salir adelante.

El perfil común que buscamos en nuestro primer grupo de clientes es una persona con mayoría de edad, que viva en los barrios marginales de las ciudades de países en vías de desarrollo, compartiendo así, un mismo espacio con los clientes potenciales para su negocio, pero escasamente atrayendo nuevos solicitantes de sus servicios por las precarias vías de promoción de su labor; primariamente éstas se producen por recomendaciones orales con vecinos o familiares que conocen a alguien con la necesidad de un trabajo manual, en ocasiones teniendo poca difusión fuera del área de vivienda o taller, son personas sin seguridad social y que en muchas ocasiones viven desintegración familiar, no permitiéndose trabajar en horarios fijos.

El perfil de nuestro primer grupo de clientes es de personas con excelentes habilidades en su área, las cuales serán evaluadas antes de entrar a la plataforma, pero sobre todo, personas que busquen salir de las condiciones precarias en las que viven, se formalicen y que tengan el compromiso de trabajar por su comunidad.

Por el otro lado, nuestro segundo segmento de clientes está compuesto por una clase media que requiere trabajos manuales de excelencia. Una vez que nuestro potencial cliente inicia la aventura de independizarse y vivir por su cuenta, es muy común que viva en otra parte de donde creció, ya sea en un nuevo barrio o incluso en una nueva ciudad. Ya establecido en su vivienda, debe enfrentar

los retos cotidianos que representa dirigir un hogar, tales como contar con gente de confianza experiencia para la resolución de los problemas domésticos que se presentan de improviso.

Nuestro segundo segmento de mercado reúne las siguientes características:

- Clase media urbana
- 20-40 años de edad
- Población con empleos formales
- Usuarios activos de internet y redes sociales
- Manejan tarjetas de crédito o débito

En la Ciudad de México, se concentran los dos tipos de poblaciones de nuestro interés, sin embargo el potencial de cada una de ellas se ve desaprovechado por situaciones que pueden ser superadas gracias a herramientas como Kaam. La tabla 1 proporciona datos que permiten ubicar regiones de clientes potenciales pertenecientes a estos dos tipos de poblaciones. En una primera fase del desarrollo se tiene contemplada la vinculación de poblaciones cercanas (especialmente hablando) como las de Benito Juárez e Iztapalapa ; esta es simplemente una posible combinación de delegaciones, la selección definitiva estará sujeta a un análisis que contemple vías de transporte y otros factores que puedan impactar el éxito del modelo.


<div>  <b>Distrito Federal</b>  <b>Municipios con mayor y menor porcentaje de población en situación de pobreza, 2010</b> </div>						
Municipio	Pobreza			Pobreza extrema		
	Porcentaje	Personas	Carencias	Porcentaje	Personas	Carencias
<b>Municipios con mayor porcentaje de población en pobreza</b>						
Milpa Alta	48.6	49,160	2.4	6.2	6,239	3.8
Tláhuac	38.5	151,715	2.2	3.4	13,547	3.5
Iztapalapa	37.4	727,128	2.2	3.2	63,017	3.4
Álvaro Obregón	31.3	218,537	2.1	2.4	16,748	3.5
Gustavo A. Madero	30.7	356,328	1.9	2.0	23,091	3.3
<b>Municipios con menor porcentaje de población en pobreza</b>						
Benito Juárez	8.7	28,653	2.0	0.4	1,179	3.3
Miguel Hidalgo	14.3	51,002	1.9	0.5	1,778	3.3
Cuajimalpa de Morelos	19.7	35,963	2.5	1.6	2,937	3.7
Coyoacán	20.0	116,916	2.1	1.3	7,343	3.4
Azcapotzalco	20.6	79,638	1.8	0.9	3,449	3.3
Total de municipios en el estado: 16						
<small>           Fuente: estimaciones del CONEVAL con base en el MCS-ENIGH 2010 y la muestra del Censo de Población y Vivienda 2010.            Nota: de acuerdo con la metodología de medición de pobreza publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de junio de 2010, las estimaciones de pobreza que se reportan toman en cuenta la variable combustible para cocinar y si la vivienda cuenta con chimeneas en la cocina en la definición del indicador de carencia por acceso a los servicios básicos en la vivienda.            Nota: las estimaciones municipales de pobreza 2010 han sido ajustadas a la información reportada a nivel estatal en julio de 2011. Pueden variar ligeramente debido a valores faltantes en el MCS-ENIGH 2010.         </small>						

Tabla 1. Municipios con mayor y menor porcentaje de población en situación de pobreza, 2010  
Tomada de Coneval, 2016

### **3. Contexto legal y ético**

En Kaam nos declaramos una empresa social que incluye a personas con dificultades en el mercado laboral, proporcionándoles oportunidades concretas de desarrollo. Por lo tanto como organización social, poseemos un andamiaje jurídico que regula los derechos y deberes, en las relaciones entre nuestros miembros. Este contexto jurídico e institucional parte desde la Constitución Mexicana, la ley, los decretos, las ordenanzas y los acuerdos, hasta los reglamentos y las resoluciones, y se expresa en forma prohibitiva o permisiva.

Nuestra empresa no tiene impedimentos legales para operar, realiza una actividad económica lícita y para el establecimiento o constitución de la misma, se requiere el cumplimiento de ciertos requisitos y trámites legales ante autoridades gubernamentales, privadas y sociales.

Algunas de las instituciones a las que se acudirá para realizar los trámites necesarios e iniciar el funcionamiento de la empresa son Secretaría de Economía; Notario Público y Registro Público de Comercio; Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Secretaría de Salud; Instituto Mexicano del Seguro Social; Sistema de Información Empresarial Mexicano y Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Por la naturaleza de la actividad de Kaam, sus metas y objetivos, nos expresamos decididos a apoyar la libertad de profesión que establece el artículo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Asimismo consideramos como contexto legal el artículo 123 constitucional y la Ley Federal del Trabajo, pues nuestra iniciativa es una base para fomentar el trabajo digno y socialmente útil que se refiere en la legislación.

La operación y las actividades estratégicas se realizarán con un completo apego a la Ley del Seguro Social, Código de comercio, Código Civil, Reglamento para la clasificación de empresas y determinación de la prima en el seguro de riesgos de trabajo y a cualquier otra norma mexicana aplicable. Además de seguir estas normas, buscaremos mantener en todo momento una ética profesional que nos permita cumplir con nuestros objetivos a través de una organización democrática

En el ámbito internacional nos unimos al Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Asamblea General de las Naciones Unidas, especialmente a los artículos 6, 7 y 8. Con la misma importancia tomaremos las resoluciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Por medio de nuestra página web y aplicación móvil, cuidaremos la ética profesional haciendo uso de los estándares internacionales más exigentes respecto a la tecnología, el uso de la información y



la protección a datos personales. A continuación expondremos algunas de las recomendaciones internacionales que seguiremos en el desarrollo de nuestro proyecto:

- Solicitar consentimiento por parte de los usuarios antes de que la app o nuestro sitio web comience a recoger o almacenar información en el dispositivo. Consentimiento que ha de ser libre, específico e informado.
- Expresar a los usuarios de nuestro servicio, de una forma comprensible y bien definida la finalidad para la que serán procesados los datos antes de la instalación de la app, y no cambiar dichas finalidades sin que se preste nuevamente el consentimiento; facilitar información comprensible sobre si los datos serán usados por terceros (publicidad o analytics).
- Prestar atención a los límites de minoría de edad establecidos por las leyes mexicanas para realizar una actividad renumerada y proteger los derechos establecidos en relación a los niños.
- Permitir que los usuarios puedan ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación del procesamiento de datos e informarles acerca de la existencia de estos mecanismos.

## 4. ¿Cómo funciona Kaam?

### 4.1 La plataforma y su funcionamiento



El proceso para solicitar un servicio es la base de donde parte nuestro negocio, obedeciendo nuestro principio de economía colaborativa, es por medio de la plataforma que unimos a nuestros dos grupos de clientes, siempre con el compromiso de brindar una experiencia de excelencia desde el momento en que la página se abre, hasta que el trabajador se despide.

#### 4.2 Ingreso de los clientes

Desde que es abierta la página web o la aplicación por primera vez el cliente podrá crear una cuenta, necesaria para la solicitud de servicio.

En la página de inicio podrán iniciar sesión ya sea como usuarios de Facebook, Gmail o proporcionando un nombre, un correo válido y una contraseña. Los datos requeridos para la inscripción serán:

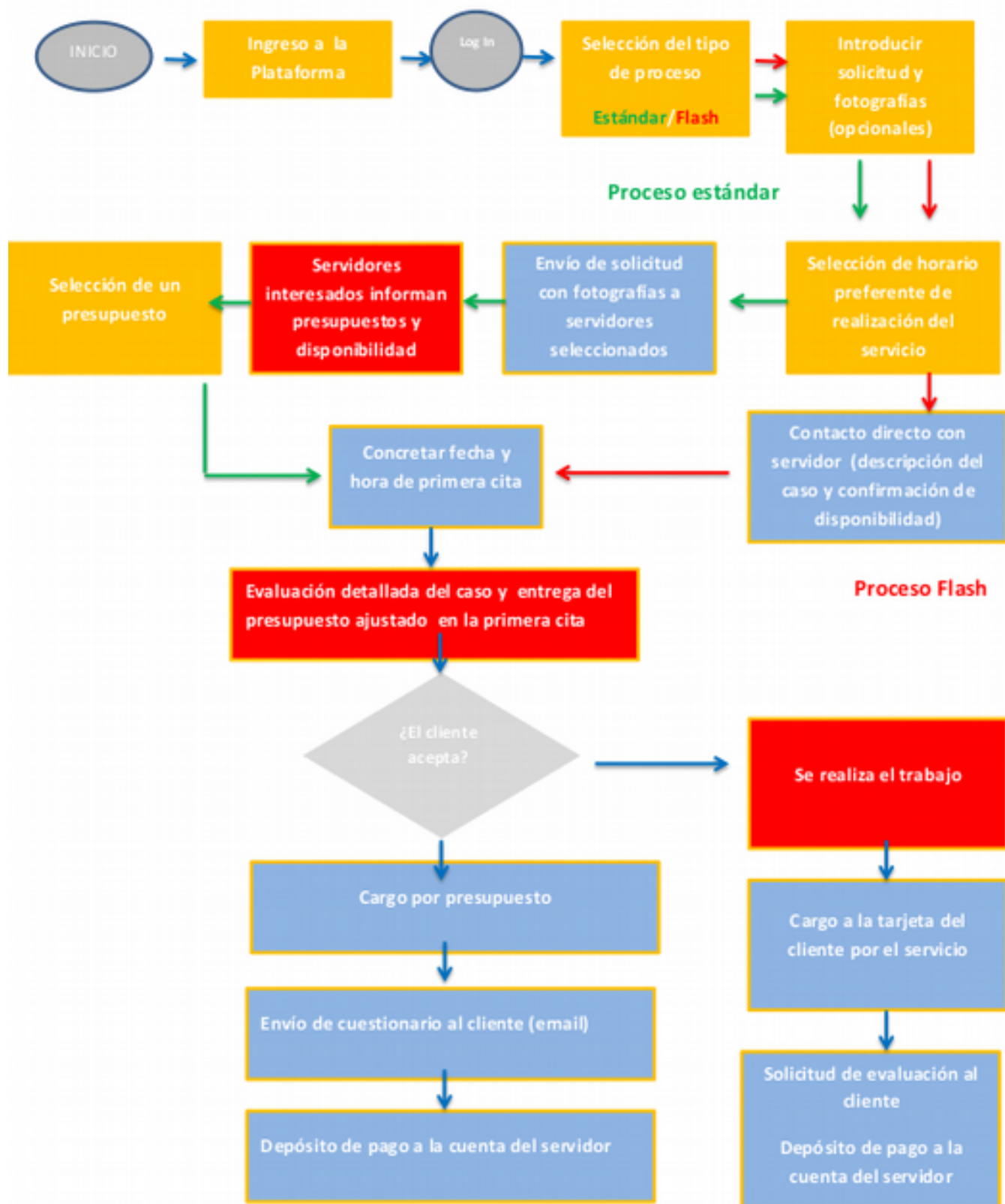
- Nombre completo
- Domicilio donde se llevarán a cabo los servicios
- Datos de la tarjeta de crédito o débito
- Aceptar los términos y condiciones

Pensando en los diferentes escenarios y necesidades que tienen nuestros clientes, Kaam pone a su disposición dos tipos de procesos , el estándar y el flash. El proceso estándar estará basado en la selección que el cliente realice de entre varias alternativas de presupuesto y fechas de inicio de los servicios, de esta manera su elección podrá estar basada en sus necesidades y preferencias particulares. Por otra parte, el proceso flash esta pensado para aquellos casos en los que se requiera de soluciones urgentes y la prioridad sea agilizar el servicio.

#### 4.3 Diagrama de flujo

El siguiente diagrama de flujo muestra la vía de cada uno de los procesos , donde:





El proceso toma en cuenta que el cliente ya tiene una cuenta activa con los datos correctamente proporcionados mencionados en la sección anterior. El cliente por medio de la plataforma hace una selección del tipo de proceso que se requiere (estándar o flash) y posteriormente se realiza la selección de los servicios proporcionados en la plataforma, estos incluyen (según la región):

**Albañilería**

**Pintura**

**Trabajos eléctricos**

**Carpintería**

**Jardinería**

**Tareas domésticas**

**Plomería**



Posteriormente se ingresa una breve descripción (no más de 400 palabras) del problema que se plantea resolver en un cuadro de texto, y se pueden adjuntar fotografías que ayuden a tener una visualización más clara, esto es opcional.

Las anteriores son etapas que comparten ambos procesos ( estándar y flash) a continuación se especifican los detalles particulares de las etapas posteriores de cada uno.

#### **4.4 Procedimiento Estándar**

Una vez que la información y fotos relacionados con la solicitud del cliente han sido subidos a la plataforma de Kaam, nuestro equipo se encargará de hacerla llegar a los servidores inscritos que estén capacitados en la solución del problema en cuestión. Conforme cada uno revise la información del caso, el área de la ciudad y la fecha preferente de realización, decidirá si esta dispuesto a realizar el trabajo y sube a la plataforma los datos sobre su disponibilidad para iniciar el servicio, horas estimadas de trabajo y otros detalles que faciliten al cliente la toma de decisiones. En caso de ser necesario, este último paso podrá ser realizado por nuestro equipo si los servidores lo solicitan o no tienen disponible un dispositivo móvil con internet para realizarlo, los detalles serán

proporcionados vía telefónica y después subidos a la plataforma para que nuestros clientes puedan contemplarlos en su análisis.

El cliente podrá seleccionar alternativas de presupuesto desde el momento en que alguna esté disponible o podría esperar a tener mas de una alternativa para poder comparar y tomar una decisión. En cuanto el cliente seleccione una alternativa de presupuesto, el status de su solicitud cambiará a “ en espera de confirmación” y nuestro equipo establecerá comunicación de la manera más rápida posible con el servidor seleccionado para establecer fecha y hora de la primera cita.

En caso de que no sea posible un acuerdo por motivos de alguna de las partes implicadas, el cliente aún podrá continuar el proceso mediante la selección de otra alternativa.

#### **4.5 Procedimiento Flash**

A diferencia del procedimiento estándar, el proceso flash esta pensado en ofrecer soluciones al cliente en el menor tiempo posible. Posterior a la descripción del problema/ solicitud por parte del cliente, nuestro equipo contactará de manera inmediata a un servidor que pueda atender la demanda, se tomarán en cuenta diferentes criterios para la selección del servidor por ejemplo la disponibilidad que nos haya reportado, cercanía al área del trabajo y desempeño en demandas anteriores. Una vez que se confirme con el servidor, se establecerá contacto con ambas partes para acordar la hora de la cita.

El protocolo que ha de seguirse respecto a la evaluación inicial en cualquiera de los dos procesos es el mismo, el servidor se presentará de manera puntual a la primera cita y tras realizar una evaluación detallada del caso, proporcionará el presupuesto ajustado, materiales necesarios ( mismos que no se cobrarán por medio de la plataforma) y tiempo estimado de entrega. El cliente entonces decidirá si acepta y el trabajador comienza en cuanto antes el servicio ( en cuyo caso se congelará en la cuenta del cliente la cantidad especificada y se llevará a cabo el trabajo, sin gastos por el presupuesto ) o, en caso de declinar al servicio se realizará el cobro de \$200 por el presupuesto realizado y se enviará un cuestionario sobre los motivos de la declinación del servicio.

Todos los gastos extras de material serán pagados por el cliente en efectivo al trabajador. Una vez que el trabajo sea finalizado, el trabajador notificará a nuestro equipo y nosotros confirmaremos los detalles con el cliente para que el cargo termine de realizarse en la tarjeta del cliente. Se le enviará un correo electrónico al cliente para que evalúe el servicio y al trabajador. El pago por el servicio al trabajador será depositado semanalmente en su cuenta de banco.

A continuación se detalla información sobre los criterios que nuestro equipo tomará en cuenta para la selección de trabajadores según la naturaleza de los trabajos y solicitudes.

- **Habilidades requeridas.** Cada trabajador al ingresar a la plataforma deberá declarar cuales son los campos técnicos que domina, que trabajos ha realizado previamente y si cuenta con ayudantes, los cuales deberán estar igualmente registrados en la plataforma con los mismos requerimientos que cualquier otro. Un trabajador igualmente puede declararse con más de un oficio y entrar en diferentes categorías.

- **Cercanía con el cliente.** La ubicación geográfica del hogar del cliente respecto al trabajador será evaluada como un punto de selección. Se evitará en mayor medida el traslado de grandes distancias de un trabajador; los costos de transporte no son cubiertos por Kaam.

- **Calificaciones previas.** Todo trabajador iniciará con 5 estrellas, cada trabajo será evaluado por cada cliente, los trabajadores con mayor calificación tendrán preferencia en la selección de la plataforma. Se tendrá una calificación mínima en la cual el trabajador será retirado de la plataforma para su capacitación, de incurrir puede darse de baja definitivamente.

#### **4.6 Ingreso de los trabajadores**

La inscripción de los trabajadores en la plataforma obedece a un riguroso proceso de selección el cual garantizará el cumplimiento de nuestros estándares de calidad así como la ejecución de nuestro ejercicio social. En dicho proceso podemos identificar los siguientes pasos:

1. **Identificación de colonias marginales.** Se evaluarán diversas zonas de la ciudad candidata las cuales se identifiquen con una mayoría de población de nivel socioeconómico bajo, con vías directas de transporte al centro de la ciudad y que no representen un peligro a la integridad de los evaluadores de Kaam.

2. **Recopilación de datos de los candidatos.** Por medio de entrevistas se recopilará una base de datos de las personas residentes de las colonias candidatas que cuenten con

conocimientos técnicos de alguno de los oficios aceptados por Kaam y que estén dispuestos a inscribirse como trabajadores.

3. Evaluación y selección. Los candidatos deberán presentar dos cartas de recomendación de clientes anteriores con copia de identificación oficial y domicilio tanto de los clientes como de ellos mismos, opcionalmente podrán presentar fotografías que atestigüen sus trabajos. También deberán presentar una carta de antecedentes penales donde indique que no cuentan con ningún registro penal así como realizar las pruebas psicométricas correspondientes. Los candidatos seleccionados firmarán los términos y condiciones del servicio.

4. Entrenamiento. Antes de aparecer inscritos en la plataforma, los trabajadores deberán completar satisfactoriamente un curso de ‘calidad y atención con el cliente’ para lo cual deberán leer el manual que se les proporcionará.

Los trabajadores deberán contar con un teléfono celular para ser localizados cuando se presente un trabajo y sean seleccionados por la plataforma, inicialmente la comunicación se llevará a cabo por medio de llamadas telefónicas, en una etapa posterior de implementación, se mudará a teléfonos inteligentes. La penetración de la telefonía celular en las ciudades de economías emergentes, incluso en los barrios marginales, es superior al 80%, lo cual indica una baja probabilidad de mal flujo de información entre Kaam y los trabajadores.

Kaam estará continuamente dando recompensas a los usuarios del servicio, los cuales se harán validos únicamente con clientes inscritos en la plataforma. Además de la página de inicio, existirá otra página de aterrizaje, cuyo propósito será únicamente la de recopilar datos de nuevos usuarios, esto por la vía de promociones o activaciones especiales.

Sabemos que la población a la que pertenecen nuestros clientes potenciales está en constante evaluación de los servicios que usa, es por ello que la experiencia Kaam brindará soluciones de la más alta calidad para generar una confianza duradera y un vínculo de unión más fuerte que el de un simple servicio doméstico.

La evaluación del servicio será proporcionada por nuestros clientes de manera directa posterior a la culminación de cada servicio, nuestros clientes aportarán al mejoramiento de Kaam mediante la valoración de sus procedimientos ( funcionamiento de las plataformas, tiempo de respuesta, precios, etc.) y podrán evaluar el servicio prestado y la actitud de quien prestó el servicio.

Una vez que el servicio fue finalizado y avalado por el cliente, Kaam ofrecerá una garantía en tiempo del trabajo realizado, las características del servicio determinarán la duración de la garantía.

## **5. Medios Publicitarios**

Nuestro segmento de mercado será abordado (principalmente) a través de medios publicitarios digitales ya que su perfil coincide con el de usuarios de internet activos con cierto grado de desconfianza por los productos mostrados en medios tradicionales o que incluso no son consumidores de los mismos (TV y radio).

Dado que internet representa un canal importante para aproximarnos a nuestra población target, algunos formatos publicitarios que se han considerado son :

Medios propios :

Sitio web <http://kaamcommunity.wixsite.com/kaam>

Plataformas sociales ( cuentas de Twitter, Youtube y Facebook)

Medios Pagados:

- \* web banners

- \* pop up/ under

Otras alternativas consideradas son por ejemplo la exhibición de Kaam mediante su vinculación con organizaciones no gubernamentales que puedan proporcionarnos información valiosa sobre zonas en las que podríamos encontrar a servidores potenciales. Un ejemplo de estas organizaciones es TECHO , una organización no gubernamental que trabaja para superar la situación de pobreza en la que se encuentran muchas familias aportando en el desarrollo de viviendas dignas en regiones de América Latina.



La buena percepción de nuestro servicio se fortalecerá mediante la reputación favorable que nuestros clientes nos ayuden a formar y mediante la exposición por medio de los canales anteriormente descritos de nuestros procesos, propuesta de valor y compromiso con el desarrollo y bienestar de los servidores y clientes que conforman la comunidad Kaam.

## **5.1 Relación con los clientes**

La campaña de publicidad a través de medios digitales será un elemento clave para atraer a clientes potenciales, medios físicos de publicidad también han sido considerados principalmente para reforzar el impacto de los primeros. Mantenernos presentes en las mentes de quienes ya son clientes también será una prioridad, en este caso se han considerado medidas como el envío por correo de promociones y ofertas periódicas que simbolicen el agradecimiento por la confianza y fidelidad de nuestros clientes con la compañía. Este recurso estará orientado a que los clientes decidan reparar con nosotros desperfectos en casa que habían permanecido olvidados, procurando enfatizar la comodidad que representa el uso de nuestros servicios.

A pesar de que el primer acercamiento con nuestros clientes potenciales es una relación automatizada ya que tiene lugar mediante cualquiera de nuestras plataformas, el diseño y que tan amigable resulte para el usuario son elementos clave para poder garantizar una excelente experiencia de usuario. Una vez que algún servicio sea requerido, nuestro equipo de trabajo proporcionará a nuestros clientes asistencia personal para comenzar a desarrollar aquello en lo que estará basado el éxito de la comunidad Kaam, un vínculo personal con el cliente, basado en valores como respeto, confianza y eficiencia.

## **6. Oferta actual**

Antecedentes importantes como cambios en las tendencias de consumo de servicios/bienes y la aparición de modelos comerciales no tradicionales como es el caso de la economía colaborativa conforman un contexto que favorece completamente a modelos de negocio como el de Kaam.

El incremento tanto en el numero de usuarios de internet (en México equivale al 44.4% de la población de acuerdo con datos del INEGI) como en el uso de dispositivos electrónicos han favorecido la aparición de redes que, mediante el principio de la optimización de recursos, facilitan actividades que impactan la calidad de vida de los ciudadanos. En eso consiste la economía colaborativa, en el “aprovechamiento de valor sin explotar de activos no utilizados o subutilizados”. En este contexto, el uso de herramientas tecnológicas ha jugado un papel fundamental en la redistribución y maximización de recursos potenciales no utilizados al facilitar el surgimiento de entornos simples de interacción entre servidores y clientes potenciales.

Estos principios los comparten modelos de negocio como uber y airbnb, empresas que han logrado crecer en poco tiempo y tener al día de hoy presencia en mas de 59 y 190 países (respectivamente). En América Latina, Buenos Aires ha sido cuna de múltiples proyectos bajo el esquema de economía colaborativa, algunos casos que ofrecen servicios de mantenimiento del hogar son Daloporhecho y Helpways, ; finalmente en México, Aliada se funda en 2014 en la CDMX para facilitar el vínculo de clientes con personal doméstico.

Aliada se especializa en la limpieza del hogar y oficinas, no ofrece servicios de mantenimiento del hogar como Kaam, empresas como Limantec sin embargo, cuentan con este tipo de servicios pero son exclusivos para oficinas, dejando afuera a domicilios particulares.

Actualmente, cuando los habitantes de la Ciudad de México requieren de servicios de mantenimiento en sus hogares, se enfrentan a procesos caracterizados por incertidumbre e informalidad ya que los servicios son en su mayoría concretados mediante acuerdos verbales, sin garantía de que los trabajos se realizarán en tiempo y forma. Para la población que, debido a sus dinámicas particulares cambian de domicilio con frecuencia o que simplemente no conocen de servidores de confianza, el proceso se complica aún más.

## **7. Información financiera**

Las fuentes de ingreso que se tienen contempladas son principalmente dos, en primer lugar el pago de servicios y en segundo termino los pagos por publicidad de terceras partes.

El pago de servicios que realizan nuestros clientes se cargará directamente de las tarjetas de crédito y débito de ingresen en la plataforma una vez que el trabajo y el monto a pagar sean avalados por el cliente. Los ajustes en los presupuestos que los trabajadores realicen posterior a las evaluaciones en la primera cita serán notificadas al cliente antes de cualquier cargo

El monto que se cobra a las tarjetas de los clientes tras la culminación de cada servicio se dividirá de la siguiente manera:

1. 80% esta destinado al pago de los servidores por el trabajo realizado
2. 20% representan las ganancias de Kaam por los servicios prestados

Aquello recaudado a partir de la segunda fuente de ingresos que proviene de la renta de espacios y exhibición de material promocional de otras compañías en nuestras plataformas será re invertido en la compañía.

## **7.1. Integración del departamento de recursos humanos**

Proceso de reclutamiento

--Analista de reclutamiento y selección

Actividades

Reclutamiento y selección de personal

Evaluación psicométrica a servidores potenciales

Recopilación de documentos para expedientes

Curso de inducción

Atención al cliente

--2 Agentes telefónicos

### Actividades

Recibir llamadas de nuestros clientes (Atender y solucionar dudas)

Mantener la calidad de nuestros servicios y cumplir con las metas establecidas.

Publicidad

-- Marketing Manager

### Actividades

Diseño de estrategias de Marketing, desarrollo e implementación de proyectos rentables para impulsar las marcas e incrementar ventas

Responsable del presupuesto y de las estrategias del área a corto, mediano y largo plazo teniendo una estrecha relación con el área comercial y financiera para lograr en conjunto las ventas y la rentabilidad esperada

Administrador

### Actividades

Gestionar permisos y licencias con las autoridades correspondientes. Contar con el personal suficiente, profesional y competente requerido para la correcta operación de la empresa.

Comunicar los resultados en función de las metas trazadas. Proveer de información suficiente para el apoyo en la toma de decisiones estratégicas.

## 7.2 Estudio Económico

## **Inversión**

### Inversión Fija

- Software (1era etapa): Página, tiempo de desarrollo: 5 semanas
- Software (2da etapa) : App móvil (IOS y Android), tiempo de desarrollo: 9 semanas
- Oficina: Centro de operaciones y conexiones, Av. México 1620 col Tierra Nueva cp. 16050 Xochimilco
- Mobiliario: 5 escritorios, 8 sillas para escritorio, archivero
- Equipo de Oficina: 2 computadoras de escritorio, 1 computadora fija, 1 impresora, 2 teléfonos conmutadores, 2 auriculares para teléfono
- Instalación y montaje: Teléfono e Internet

### Inversión Diferida

- Publicidad
- Estrategia de Marketing

### Capital de Operación

- Sueldos: Analista de reclutamiento, 2 agentes telefónicos, Marketing Manager, Administrador
- Papelería
- Servicios: Teléfono e Internet (2 líneas)
- Mantenimiento de Software: App y Página de Internet (gastos al mes)

### Inversión Fija

Software 1era Etapa	\$43,000
Oficina	\$5000
Mobiliario	\$15,000
Equipo de Oficina	\$20,000
Instalación y Montaje	\$0
Total	\$83,000

### Inversión Diferida

Publicidad	\$4,500
------------	---------

Estrategia de Marketing	\$8,000
Total	\$12,500

## Capital de Operación

### Presupuesto por mes

Sueldos	\$8,500
Papelería	\$200
Servicios	\$600
Mantenimiento de Software	\$1,075
Total	\$10,375

## Inversión Total

Inversión Fija	\$83,000
Inversión Diferida	\$12,500
Capital de Operación	\$10,375
Imprevistos (15%)	\$15,882
Inversión Total	\$124,057

## Capital

### Capital Propio

Inversión Fija	Oficina	\$5000
	Mobiliario	\$15,000
	Equipo de Oficina	\$20,000
Inversión Diferida	Publicidad	\$4,500

Total	\$44,500
-------	----------

### Financiamiento

Inversión Fija	Software 1era Etapa	\$43,000
Inversión Diferida	Estrategia de Marketing	\$8,000
Capital de Operación	Sueldos	\$8,500
	Papelería	\$200
	Servicios	\$600
	Mantenimiento de Software	\$1,075
Operación de arranque	3 meses	31,125
Imprevistos	15% del capital total	\$15,882

Total	\$98,010
-------	----------

## Referencias

Coneval (2016) Pobreza Municipal . 06/09/2016 de Coneval

Sitio web:

[http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/distritofederal/Paginas/pob\\_municipal.aspx](http://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/distritofederal/Paginas/pob_municipal.aspx)

Medición de la Economía Informal, 2014 preliminar. Año Base 2008 . Instituto Nacional de Estadística y Geografía. 2015

Naciones Unidas. (2015). Perspectivas de la urbanización mundial. 05/09/2016, de Banco Mundial

Sitio web: <http://datos.bancomundial.org/indicador/SP.URB.TOTL.IN.ZS>

UNFPA, 2014 . The power of 1.8 billion, Adolescents, youth and the transformation of the future. New York: UNFPA