

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)

PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO DE EXPANSIÓN DE SERVICIOS PARA LA
TRANSFORMACIÓN DE LA EMPRESA XTREME CLEAN EN UN PROVEEDOR INTEGRAL
DE SERVICIOS DE DISEÑO DE INTERIORES

ANDREA CAROLINA HERNÁNDEZ CERDAS

PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO COMO
REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

San José, Costa Rica

Junio, 2024

(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como requisito parcial para optar al grado de Maestría en Administración de Proyectos

Róger Valverde Jiménez

NOMBRE DEL TUTOR O TUTORA

Fabio Muñoz Jiménez

NOMBRE DEL PROFESOR(A) LECTOR(A) No.1

Enrique Barreda Lizano

NOMBRE DEL PROFESOR(A) LECTOR(A) No.2



Andrea Carolina Hernández Cerdas

NOMBRE DE LA PERSONA SUSTENTANTE

DEDICATORIA

A mis queridas hermanas Jennifer, Karina y Priscilla, cuyo amor incondicional y constante apoyo fueron mi refugio en los momentos de dolor y cambio. Ustedes fueron mi fuerza cuando más lo necesitaba. A mis sobrinas Daniela y Sofía, quienes con sus sonrisas y alegría trajeron luz a mis días oscuros. A mi padre cuyas muestras de cariño y apoyo me recordaron que no estaba sola. A mi cuñado Carlos, cuya compañía y comprensión fueron esenciales en este proceso.

A mi fiel compañero Snow, quien fue fuente de alegría y me brindó la motivación diaria para levantarme y enfrentar cada día con optimismo y determinación.

Y especialmente a Dios, por su guía y fortaleza, y a mi madre, quien desde el cielo me cuida. Mamá, tus enseñanzas sobre la resiliencia y el valor de nunca rendirse me han permitido superar las adversidades más grandes. Gracias por inculcarme el deseo de surgir y ser quien yo quiera ser. Este logro es tanto tuyo como mío.

A todos ustedes, quienes me ayudaron a superar momentos de inmenso dolor y cambios mientras sacaba adelante esta maestría, este logro es una prueba de que el amor familiar puede superar cualquier adversidad. No hubiera sido posible sin cada uno de ustedes a mi lado.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis jefes, Brian, Adam y Katie, por su constante preocupación y apoyo. Ustedes han sido pilares fundamentales en este camino, ofreciéndome su ayuda en todas las formas posibles. Su atención a mi bienestar profesional y personal ha sido crucial para alcanzar este logro.

A mi tutor, Roger Valverde, le agradezco por sus sabios consejos y su dedicación inquebrantable. Su orientación constante ha sido una guía luminosa en este proceso. A mis compañeros, con quienes compartí innumerables asignaciones, les agradezco por su camaradería y apoyo incondicional.

A mis queridas amigas y amigos, quienes estuvieron siempre pendientes de mi progreso, brindándome su aliento y amistad en cada paso del camino. Su apoyo ha sido un faro de esperanza en los momentos más oscuros.

Y, finalmente, a mí misma. Me agradezco por levantarme cada día, a pesar de las batallas con enfermedades mentales, y por enfrentar mis miedos y tristezas con valentía. A mí, que nunca dejé de esforzarme para completar esta maestría, incluso en medio del dolor. Este logro es una prueba de mi fortaleza, determinación y capacidad para superar cualquier adversidad.

ABSTRACT

Este proyecto se enfocó en desarrollar un plan de gestión del proyecto de expansión de servicios de Xtreme Clean, una empresa líder en servicios de limpieza en California. El objetivo fue integrar servicios de organización de espacios y diseño de interiores, posicionando a la empresa como líder en soluciones integrales para entornos limpios y bien diseñados. Esta expansión respondió a la creciente demanda del mercado y a un cambio en las expectativas de los consumidores, además de alinear a la empresa con prácticas sostenibles y responsables. La necesidad de adaptarse y evolucionar más allá de las ofertas tradicionales marcó un punto crucial para Xtreme Clean en el competitivo sector de servicios de limpieza residencial y comercial.

El trabajo realizado incluyó un análisis meticuloso de los servicios actuales y del mercado, empleando el Método Analítico-Sintético. Esta metodología permitió descomponer y evaluar las operaciones y finanzas de la empresa, así como integrar esta información en un plan coherente y estratégico. Se formularon estrategias de expansión abarcando innovaciones en servicios, marketing y mejoras operativas. Este enfoque aseguró que todas las estrategias y decisiones estuvieran bien fundamentadas y adaptadas a las necesidades del mercado y a las tendencias actuales, manteniendo un compromiso con la sostenibilidad y la mejora de la calidad de vida de los clientes.

Palabras clave: expansión de servicios, diseño de interiores, organización de espacios, sostenibilidad, mercado de servicios de limpieza, planificación estratégica, análisis de mercado, Metodología Analítica-Sintética, gestión de proyectos.

ABSTRACT

This project focused on developing a project management plan for expanding services at Xtreme Clean, one of California's leading cleaning services companies. The objective was to integrate space organization and interior design services, positioning the company as a leader in comprehensive solutions for clean and well-designed environments. This expansion responded to growing market demand and a shift in consumer expectations, in addition to aligning the company with sustainable and responsible practices. The need to adapt and evolve beyond traditional offerings marked a crucial point for Xtreme Clean in the competitive residential and commercial cleaning services sector.

The paper included a meticulous analysis of current services and the market, employing the Analytic-Synthetic Method. This methodology allowed for the breakdown and evaluation of the company's operations and finances and the integration of this information into a coherent and strategic plan. Expansion strategies were formulated, encompassing service innovations, marketing, and operational improvements. This approach ensured that all strategies and decisions were well-founded and adapted to market needs and current trends, maintaining a commitment to sustainability, and improving the quality of life for customers.

Keywords: service expansion, interior design, space organization, sustainability, cleaning services market, strategic planning, market analysis, Analytic-Synthetic Methodology, project management.

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	16
2	MARCO TEÓRICO	28
2.1	MARCO INSTITUCIONAL	28
2.2	TEORÍA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	40
3	MARCO METODOLÓGICO	102
3.1	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	103
3.2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	108
3.3	HERRAMIENTAS	120
3.4	SUPUESTOS Y RESTRICCIONES.....	124
3.5	ENTREGABLES	126
4	DESARROLLO	128
4.1	FUNDAMENTOS Y ESTRUCTURA INICIAL PARA LA EXPANSIÓN DE XC.....	129
4.2	DESARROLLO INTEGRAL DEL PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO Y PLANES SUBSIDIARIOS DE GESTIÓN.....	136
4.3	DOCUMENTOS DE APOYO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO	209

4.5 DOCUMENTOS DE APOYO PARA EL CIERRE DEL PROYECTO	219
5 CONCLUSIONES	227
6 RECOMENDACIONES	230
7 VALIDACIÓN DEL TRABAJO EN EL CAMPO DEL DESARROLLO REGENERATIVO Y/O SOSTENIBLE	233
7.1 RELACIÓN DEL PROYECTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	235
7.2 ANÁLISIS DEL PROYECTO DE ACUERDO CON EL ESTÁNDAR P5	239
7.3 RELACIÓN DEL PROYECTO CON LAS DIMENSIONES DEL DESARROLLO REGENERATIVO	247

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Logo Xtreme Clean	16
Figura 2 Jennifer Ayala – Fundadora Xtreme Clean	29
Figura 3 Área de operaciones de Xtreme Clean	30
Figura 4 Crecimiento Anual de Xtreme Clean (2012-2023)	31
Figura 5 Misión Xtreme Clean	33
Figura 6 Visión Xtreme Clean	34
Figura 7 Ejemplo de estructura organizativa circular	37
Figura 8 Estructura Organizativa de Xtreme Clean.....	39
Figura 9 Infográfico sobre los principios fundamentales en la dirección de proyectos ...	42
Figura 10 Infográfico sobre dominios de desempeño en la dirección de proyectos.....	46
Figura 11 Infográfico Proyectos predictivos	49
Figura 12 Infográfico Proyectos adaptativos	50
Figura 13 Áreas de conocimiento y procesos	57
Figura 14 Ciclo de vida del proyecto según el PMI	65
Figura 15 Ciclo de vida del proyecto según PRINCE2®	66
Figura 16 Ciclo de vida del proyecto según Agile	68
Figura 17 Diagrama sobre Portafolios, programas y proyectos	73
Figura 18 Oficina de la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos	79
Figura 19 Ejemplos de Ecolabels	81
Figura 20 Infográfico del método KonMari™ The Life-Changing magic of tidying up	83
Figura 21 Libro Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave	86
Figura 22 Proceso de rebranding de Instagram.....	100
Figura 23 Proceso de rebranding de Peugeot	100
Figura 24 Tipos de Fuentes de Información.....	104

Figura 25 Acta de Constitución del Proyecto	130
Figura 26 EDT del proyecto	150
Figura 27 Plantilla para RCA.....	153
Figura 28 Cronograma del proyecto en MS Project.....	163
Figura 29 Diagrama de Gantt del proyecto en MS Project.....	166
Figura 30 Gráfico de Curva S del proyecto	174
Figura 31 Matriz de poder e interés de los interesados del proyecto.....	178
Figura 32 Diagrama de Ishikawa aplicado al proyecto.....	183
Figura 33 Plantilla de Informa de estado del proyecto	193
Figura 34 Hoja de ruta de implementación de proyecto.....	210
Figura 35 Documento de especificaciones de servicio	211
Figura 36 Plantilla diapositiva para reporte de avance del proyecto	214
Figura 37 Plantilla Kanban para visualizar progreso del proyecto	215
Figura 38 Plantilla agenda de reunión para progreso del proyecto.....	216
Figura 39 Plantilla documento de registro de cambios del proyecto	217
Figura 40 Plantilla documento de lista de verificación de actividades de un proyecto con información de prueba de cambios del proyecto.....	220
Figura 41 Plantilla documento de acta de cierre	222
Figura 42 Plantilla documento de lecciones aprendidas	225
Figura 43 Análisis de impacto P5.....	241

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Servicios Xtreme Clean a diciembre 2023	40
Tabla 2 Tabla comparativa de los diferentes tipos de proyectos	51
Tabla 3 Tabla comparativa de los diferentes modelos de administración proyectos	55
Tabla 4 Tabla resumen de Áreas de Conocimiento según Grupos de Procesos del PMI.....	61
Tabla 5 Resumen Fuentes Bibliográficas preliminares	76
Tabla 6 Resumen guía de identificación de productos de limpieza de EPA	80
Tabla 7 Aspectos y aplicaciones del libro The Life-changing magic of Tidying up al PFG.....	84
Tabla 8 Aspectos y aplicaciones del libro Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave al PFG	86
Tabla 9 Aspectos y aplicaciones del libro Empieza con el porqué al PFG.....	88
Tabla 10 Resumen de Productos de limpieza, sus riegos y alternativas	94
Tabla 11 Elementos de diseño que pueden impactar la salud mental de las personas..	96
Tabla 12 Pasos Clave para el Rebranding de XC.....	99
Tabla 13 Fuentes de Información Utilizadas	108
Tabla 14 Generalidades del Método Analítico-Sintético	111
Tabla 15 Generalidades del Método Inductivo con Ejemplos de Uso	114
Tabla 16 Tabla de Generalidades del Método Deductivo	117
Tabla 17 Métodos de Investigación Utilizados	119
Tabla 18 Generalidades de las herramientas en la gestión de proyectos	120
Tabla 19 Herramientas Utilizadas	123
Tabla 20 Supuestos y restricciones	125
Tabla 21 Entregables	127
Tabla 22 Plan de gestión del proyecto	137
Tabla 23 Plan de gestión del alcance	140

Tabla 24 Plan de gestión de los requisitos.....	143
Tabla 25 Documentación de los requisitos	144
Tabla 26 Matriz de trazabilidad de requisitos del Proyecto.....	146
Tabla 27 Diccionario de la EDT.....	151
Tabla 28 Plan de gestión del cronograma.....	154
Tabla 29 Resumen de Actividades.....	157
Tabla 30 Plan de gestión del costo	169
Tabla 31 Resumen de estimación de costos	170
Tabla 32 Plan de gestión de los interesados	175
Tabla 33 Clasificación de los interesados	176
Tabla 34 Estrategias de gestión de los interesados.....	179
Tabla 35 Plan de gestión de la calidad	180
Tabla 36 Línea base de la calidad	181
Tabla 37 Lista de verificación de calidad del proyecto.....	183
Tabla 38 Plan de gestión de los recursos	186
Tabla 39 Evaluación de capacidad del equipo XC.....	187
Tabla 40 Matriz RACI para el proyecto de XC	188
Tabla 41 Plantilla Seguimiento de Recursos.....	189
Tabla 42 Plan de gestión de las comunicaciones	190
Tabla 43 Calendario de Comunicaciones de XC	192
Tabla 44 Plan de gestión de los riesgos	195
Tabla 45 Registro de Riesgos	199
Tabla 46 Análisis de Riesgos	201
Tabla 47 Plan de gestión de las adquisiciones	204
Tabla 48 Matriz de selección de proveedores.....	207

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES

ACI - American Cleaning Institute (Instituto Americano de Limpieza)

ACP - Acta de Constitución del Proyecto

CA – California

CalEPA - California Environmental Protection Agency (Agencia de Protección Ambiental de California)

CARB - California Air Resources Board (Junta de Calidad del Aire de California)

CAR - California Association of Realtors (Asociación de agentes de bienes raíces de California)

CDC – Control Disease Center) Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades)

CDTFA - California Department of Tax and Fee Administration (Departamento de Impuestos y Tasas de California)

CRM - Customer Relationship Management (Sistema de gestión de relaciones con clientes)

DCA - Department of Consumer Affairs (Departamento de Asuntos del Consumidor)

DLSE - División de Normas y Cumplimiento Laboral de California

EDT - Estructura de Desglose de Trabajo

EPA - Environmental Protection Agency (Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos)

EEUU - Estados Unidos

EV - Valor Ganado

FDA - Food Drug Administration (Agencia de administración de alimentos y drogas de los Estados Unidos)

FODA - Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

GPM - Green Project Management (Gestión de Proyectos Sostenibles)

IIDA - International Interior Design Association (Asociación Internacional de Diseño de Interiores)

ISO – International Organization for Standarization (Organización Internacional para la estandarización)

KPI - Key Performance Indicator (Indicador Clave de Desempeño)

NAPO - National Association of productivity and Organizing Professionals (Organización Nacional de Profesionales de la Productividad y la Organización)

NHAPS - The National Human Activity Pattern Survey (Encuesta Nacional de Patrones de Actividad Humana)

ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible

ONGs - Organizaciones no gubernamentales

P5 - People, Planet, Prosperity, Peace, Partnership - (Personas, Planeta, Prosperidad, Paz, Asociación)

PESTEL - Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales

PFG - Proyecto Final de Graduación

PM - Project Manager

PMBOK - Project Management Body of Knowledge

PMI - Project Management Institute (Instituto de Gestión de Proyectos)

PMO - Project Management Office (Oficina de administración de proyectos)

RACI - Responsible, Accountable, Consulted, Informed (Responsable, Aprobado, Consultado, Informado)

RFP – Request for Proposal (Solicitud de Propuestas)

SG - Seminario de Graduación

UCI - Universidad para la Cooperación Internacional

XC - Xtreme Clean

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Xtreme Clean ha emergido como un jugador significativo en el sector de servicios de limpieza en Corona, California, destacando por su enfoque en la personalización y atención al detalle. Con su origen en servicios de limpieza básica, XC ha expandido su oferta incluyendo soluciones más complejas como la limpieza de tapicería, fumigación y servicios de jardinería. Su expansión desde Corona a áreas clave como Riverside y Rancho Cucamonga ilustra una adaptabilidad y crecimiento impresionantes. La empresa ha evolucionado, pasando de gestionar unas pocas citas semanales a manejar decenas, reflejando su éxito y demanda creciente en el mercado.

XC se encuentra ante el reto de diversificar y expandir sus servicios más allá de la limpieza convencional, incursionando en la organización de espacios y diseño de interiores. Esta evolución responde a una demanda de mercado cada vez más inclinada hacia soluciones integrales y holísticas. El mercado actual demanda no solo limpieza, sino también transformación y mejoramiento de espacios de vida y trabajo. Esta expansión conlleva desafíos, incluyendo la capacitación del personal en nuevas técnicas, adquisición de tecnología, y la integración de estos nuevos servicios en el modelo de negocio existente de XC. Además, representa una oportunidad única para redefinir la marca y consolidar la posición de XC como un líder innovador en el mercado.

El proyecto de expansión de XC busca responder a las necesidades cambiantes del mercado, manteniendo su compromiso con la calidad y la sostenibilidad. El paso hacia la organización de espacios y diseño de interiores no solo atiende una oportunidad de mercado, sino que también simboliza un movimiento estratégico hacia un crecimiento sostenible. Este enfoque no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también impulsa la innovación en el servicio, contribuyendo al desarrollo sostenible y fortaleciendo la marca XC en el mercado. La implementación efectiva de este proyecto dependerá de la administración y gestión adecuada, alineada con las mejores prácticas del sector.

El objetivo general del proyecto es desarrollar plan de gestión del proyecto de expansión de servicios de XC, incluyendo organización de espacios y diseño de interiores, con el propósito de posicionarse como líder en soluciones integrales para entornos limpios y bien diseñados. Los objetivos específicos son identificar y documentar los procesos de inicio, incluyendo la elaboración del acta de constitución y el análisis de los involucrados en el proyecto para establecer una estructura de alto nivel del proyecto, proponer procesos de planificación para estructurar la ejecución y definir las líneas base para el control del proyecto, formular procedimientos, técnicas y herramientas para la ejecución del proyecto, asegurando el seguimiento de los procesos de planificación, recomendar procedimientos, técnicas y herramientas de monitoreo y control que aseguren la integración efectiva del proyecto, plantear procesos de cierre del proyecto para lograr un cierre adecuado del proyecto.

En el proyecto de expansión de servicios de XC, se aplicó un marco metodológico que combinó métodos analíticos, sintéticos, inductivos y deductivos. Se utilizó una amplia gama de fuentes de información primarias y secundarias, incluyendo entrevistas con personal clave, análisis de documentos internos, observaciones directas, y estudio de tendencias de mercado. Este enfoque meticuloso permitió un entendimiento profundo del proyecto, asegurando la integridad y relevancia de los resultados. La combinación de estos métodos proporcionó un análisis comprensivo y multifacético, crucial para el éxito y desarrollo sostenido del proyecto.

El desarrollo detalla la creación de un plan de gestión del proyecto y los planes subsidiarios necesarios para la expansión de XC. Se formularon estrategias de mercado y operativas, se evaluaron recursos, y se diseñaron cronogramas detallados, asegurando una implementación eficaz y alineada con los objetivos estratégicos de la empresa.

La expansión hacia la organización de espacios y el diseño de interiores permitirá a XC no solo satisfacer las demandas actuales de los clientes, sino también atraer a nuevos segmentos de mercado. Los beneficios esperados incluyen un incremento de ingresos debido a la diversificación de servicios, una mayor satisfacción del cliente al ofrecer soluciones integrales que mejorarán su experiencia y lealtad, y un posicionamiento estratégico que consolidará a XC como un líder innovador en el sector de servicios de limpieza y diseño, diferenciándose de la competencia. Además, la adopción de prácticas sostenibles en los nuevos servicios fortalecerá el compromiso de la empresa con el medio ambiente y la responsabilidad social. Este proyecto está alineado con los objetivos estratégicos de XC, que incluyen la expansión de la marca y el aumento de la participación en el mercado.

Las conclusiones del proyecto destacan la importancia de la diversificación y adaptación a las nuevas demandas del mercado, subrayando el valor de integrar servicios de organización y diseño de interiores para satisfacer las expectativas de los clientes y mejorar la competitividad. Se concluye que la expansión fortalece la posición de XC en el mercado, mejorando la satisfacción del cliente y promoviendo prácticas sostenibles.

Las recomendaciones incluyen la capacitación continua del personal en nuevas técnicas y tecnologías, mantener un enfoque constante en la innovación y mejora de los servicios, y la implementación de sistemas robustos de monitoreo y evaluación para asegurar la calidad y efectividad de los servicios.

La implementación de este proyecto de expansión es crucial para el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de XC. Al diversificar sus servicios y alinearse con las tendencias del mercado, XC no solo fortalecerá su posición competitiva, sino que también mejorará la satisfacción y lealtad de sus clientes. Este movimiento estratégico permitirá a la empresa continuar siendo un referente en el sector, ofreciendo soluciones innovadoras y sostenibles. Para obtener más información, se puede consultar la documentación detallada del plan de gestión del proyecto propuesto.

1 Introducción

Xtreme Clean (XC), fundada en 2012 por Jennifer Ayala, emprendedora costarricense, representa un caso ejemplar de visión empresarial y determinación en el sector de servicios de limpieza en California. La empresa, iniciada en la ciudad de Corona, California (CA), se originó a partir de la necesidad personal de Jennifer de mejorar su estilo de vida y tener éxito en su decisión de dejar su país natal. La siguiente Figura 1 muestra el logo de la empresa que contribuye al acercamiento inicial de la marca.

Figura 1

Logo Xtreme Clean



Nota: Logo oficial de la empresa Xtreme Clean. Obtenido de Xtreme Clean vía correo electrónico

La evolución de XC se caracteriza por un crecimiento sostenido y una expansión de su cartera de servicios. Desde su inicio con la limpieza estándar en 2012, la empresa ha ido incorporando servicios como limpieza de tapicería, fumigación y eliminación de plagas, servicios de jardinería, personalización de servicios y, más recientemente en 2023, protocolos avanzados de limpieza. Esta diversificación refleja la adaptabilidad de la empresa a las tendencias del mercado y las necesidades cambiantes de sus clientes.

Una revisión detallada del crecimiento histórico de XC es fundamental para informar el plan de expansión. Desde su fundación en 2012, la empresa ha experimentado un crecimiento notable, no solo en términos de expansión geográfica sino también en la diversificación y personalización de servicios. El análisis de este crecimiento puede ofrecer datos clave sobre tendencias del mercado, preferencias de los clientes y áreas potenciales para la expansión.

Además de expandir sus servicios, XC ha crecido en términos de empleo, incorporando colaboradores de diversas nacionalidades, lo que ha contribuido a la creación de un ambiente de trabajo diverso y enriquecedor. La empresa ha cimentado su reputación no solo en la calidad de sus servicios, sino también en políticas sólidas que respaldan la satisfacción del cliente.

La misión de XC refleja su compromiso con la provisión de servicios de limpieza y cuidado del hogar que superen las expectativas de los clientes. La empresa se esfuerza por ofrecer un servicio de alta calidad, caracterizado por la cordialidad, la eficiencia y la atención meticulosa a los detalles.

XC visualiza un futuro donde el compromiso con la sostenibilidad ambiental y la salud establezca nuevos estándares en la industria y transforme la experiencia del cuidado del hogar en un acto de bienestar integral y responsabilidad ambiental.

La empresa adoptó una estructura organizativa circular, facilitando la comunicación y colaboración entre todos los niveles de la organización y permitiendo una adaptación rápida a cambios y nuevas situaciones. La estructura organizativa circular se caracteriza por distribuir las decisiones y la autoridad de forma más horizontal y descentralizada, a diferencia de las estructuras jerárquicas tradicionales. Esto implica que los empleados de diferentes niveles tienen mayor autonomía y capacidad de decisión, promoviendo un sentido de pertenencia y colaboración.

Esta estructura es especialmente beneficiosa en la dinámica industria de servicios de limpieza, donde la capacidad de respuesta rápida y eficiente a las necesidades del mercado y a las expectativas de los clientes es crucial. Al fomentar un ambiente de colaboración, la estructura organizativa circular no solo mejora la comunicación interna, sino que también impulsa la innovación y la satisfacción de los empleados, lo que se traduce en un mejor servicio al cliente y una mayor flexibilidad operativa.

XC se dedica a ofrecer una amplia gama de servicios que mejoran la calidad de vida de sus clientes. Estos incluyen limpieza residencial y comercial, eliminación de gérmenes y desinfección de plagas, mantenimiento de jardines, limpieza de tapicería y organización de armarios. Cada servicio se caracteriza por su enfoque en la comodidad, higiene y armonía, reflejando el compromiso de XC con la creación de entornos agradables para sus clientes.

LA historia de XC es una de visión empresarial, adaptabilidad y compromiso con la excelencia. Desde sus comienzos en 2012 hasta su posición actual como líder en la industria de servicios de limpieza, XC ha demostrado ser una empresa que no solo se adapta a las necesidades cambiantes de sus clientes y del mercado, sino que también mantiene un fuerte compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la innovación.

Con una fundadora visionaria que impulsa la innovación y el liderazgo, XC se ha convertido en un modelo a seguir en la industria de servicios de limpieza. La fundadora ha sido esencial en establecer la dirección estratégica de la empresa, inspirando a su equipo a perseguir la excelencia y la adaptación constante a las demandas del mercado.

El equipo de XC es diverso y dedicado, compuesto por profesionales y colaboradores de diferentes orígenes, habilidades y experiencias. Esta diversidad no solo enriquece la perspectiva y las capacidades de la empresa, sino que también fomenta un entorno de trabajo inclusivo y colaborativo. Los empleados de XC aportan una amplia gama de ideas y enfoques,

lo que permite a la empresa innovar y adaptarse rápidamente a las nuevas tendencias y necesidades del mercado.

Con una estrategia de crecimiento bien definida, que incluye la expansión de servicios y la implementación de prácticas sostenibles, XC no solo busca el éxito comercial, sino también hacer una contribución positiva a la comunidad y al medio ambiente. Este enfoque integral posiciona a XC como un líder en la industria de servicios de limpieza, demostrando que el éxito empresarial puede ir de la mano con la responsabilidad social y la sostenibilidad.

El Proyecto Final de Graduación (PFG) se centra en desarrollar plan de gestión del proyecto de expansión de servicios de XC. Este plan busca aprovechar el crecimiento sostenido y la diversificación exitosa de servicios de la empresa hasta la fecha, proponiendo estrategias para expandir aún más su alcance y profundizar su impacto en el mercado de servicios de limpieza.

Para apoyar la expansión, es crucial analizar la estructura organizativa actual de XC y evaluar su capacidad operativa para manejar el crecimiento. Esto puede implicar considerar la expansión del equipo, la formación de nuevas asociaciones estratégicas y la inversión en infraestructura y tecnología.

Dado el compromiso de XC con la sostenibilidad y la responsabilidad social, cualquier plan de expansión debe alinearse con estos valores. Esto puede incluir la adopción de prácticas de limpieza ecológicas, el uso de productos sostenibles y la implementación de iniciativas de bienestar para empleados y comunidades.

1.1 Antecedentes

El campo de los servicios de limpieza y organización ha experimentado un auge significativo en la última década, impulsado por la creciente conciencia sobre la importancia del orden y la higiene en espacios personales y laborales. XC, una empresa emergente en este sector ha identificado una oportunidad para expandir sus servicios incluyendo técnicas de

diseño interior y organización basadas en la sostenibilidad y el bienestar. Esta expansión busca no solo satisfacer la demanda creciente sino también alinearse con los principios de Desarrollo Sostenible, apuntando a un enfoque regenerativo en sus prácticas.

XC, se ha posicionado en el competitivo mercado de servicios de limpieza en CA, Estados Unidos (EE UU), destacándose por su atención al detalle y personalización de servicios. A lo largo de los años, XC ha experimentado un crecimiento significativo, comenzando sus operaciones en la ciudad de Corona, California, y expandiéndose rápidamente a otras áreas estratégicas como Riverside y Rancho Cucamonga. Esta expansión no solo ha sido geográfica, sino que también ha incluido una diversificación en la oferta de servicios, pasando de simples limpiezas residenciales a servicios avanzados como limpieza de tapicería, fumigación y eliminación de plagas, y servicios de jardinería.

XC ha fortalecido su posición en el mercado mediante la adopción de prácticas de limpieza avanzadas y soluciones personalizadas para sus clientes, reflejando una adaptación continua a las necesidades cambiantes del mercado. Esto se evidencia en su crecimiento sostenido, pasando de manejar 3 citas semanales en su primer año de operaciones a aproximadamente setenta y cinco citas semanales al finalizar el año 2023.

En el contexto de este crecimiento y diversificación, se diseña un plan de gestión para la expansión de servicios de la empresa, que se alinea con la misión y visión de la empresa de proporcionar servicios de limpieza de alta calidad y superar las expectativas de los clientes. Este plan incluye la evaluación de mercados potenciales y la identificación de nuevas áreas geográficas y segmentos de clientes donde los servicios de XC podrían tener una demanda significativa. Además, contempla la exploración de nuevos servicios que puedan ser integrados a la oferta actual de XC, como opciones ecológicas o tecnologías de limpieza avanzadas.

Este plan de expansión también considera los valores de sostenibilidad y responsabilidad social de XC, incluyendo la adopción de prácticas de limpieza ecológicas y el uso de productos sostenibles.

La implementación de este plan de expansión representa un desafío significativo, pero también una oportunidad para XC de consolidar su posición en el mercado y continuar su trayectoria de crecimiento y éxito. La administración eficiente de este proyecto es crucial, y para ello, se incorporan metodologías de administración de proyectos alineadas con las mejores prácticas del sector.

Por lo tanto, con esta investigación y planificación, se pretende revisar y elaborar la documentación necesaria conforme a las buenas prácticas de gestión de proyectos, para garantizar una ejecución eficiente y efectiva del proyecto de expansión en el sector de servicios de limpieza residencial y comercial. Este plan aborda no solo el cambio en la infraestructura y la incorporación de nuevos servicios, sino también la mejora continua en la calidad y la garantía de la continuidad del servicio excepcional que XC ha proporcionado a sus clientes desde su fundación.

1.2 Problemática u oportunidad

En el corazón de la propuesta de expansión de servicios de XC yace una problemática compleja y multifacética. La empresa, que se ha establecido firmemente en el sector de servicios de limpieza residencial y comercial en CA, se enfrenta ahora al desafío de evolucionar más allá de sus ofertas tradicionales para abrazar un nuevo horizonte: la organización de espacios y el diseño de interiores. Esta transición no solo responde a la necesidad de diversificación en un mercado cada vez más competitivo, sino que también refleja una respuesta estratégica a un cambio en las expectativas y demandas de los consumidores.

La problemática se extiende a la necesidad de incorporar prácticas sostenibles y ambientalmente responsables. En una época donde la conciencia ecológica está en auge, XC

tiene la oportunidad de liderar el camino no solo en limpieza, sino también en la promoción de un diseño y una organización de interiores que respeten los principios de sostenibilidad. Este enfoque no solo es éticamente sólido, sino que también responde a una creciente preferencia del mercado por servicios que respeten el medio ambiente.

En los últimos años, ha ocurrido de una transformación en el mercado de servicios de limpieza. Los clientes ya no buscan solo la limpieza superficial de sus espacios; anhelan soluciones integrales que no solo limpien, sino que también transformen sus entornos de vida y trabajo. Esta demanda creciente de servicios más holísticos representa una oportunidad significativa para XC, pero también plantea una serie de desafíos en términos de adaptación y ampliación de sus capacidades y servicios.

Además, la expansión hacia el diseño de interiores y la organización de espacios requiere de XC una inversión en formación y desarrollo tecnológico. Esto implica no solo la capacitación del personal existente en nuevos métodos y prácticas, sino también la posible adquisición de nuevas herramientas y tecnologías. La empresa debe navegar por el delicado equilibrio de mantener su identidad y calidad en los servicios de limpieza, mientras explora nuevos territorios.

A nivel operativo, la integración de nuevos servicios en el modelo de negocio existente de XC presenta su propio conjunto de desafíos. Desde la gestión de proyectos hasta la logística, cada aspecto de la operación debe ser cuidadosamente considerado y adaptado para garantizar que la expansión no solo sea viable, sino también exitosa y sostenible a largo plazo.

Finalmente, esta expansión no es solo una cuestión de diversificación de servicios; es también una oportunidad para redefinir y fortalecer la marca XC en el mercado. La transición hacia una oferta de servicios más integral y holística puede posicionar a la empresa como un líder innovador y un referente en el sector, atrayendo una base de clientes más amplia y

diversa y estableciendo nuevos estándares en el mercado de servicios de limpieza y organización de espacios.

La problemática del PFG para XC se centra en abordar y capitalizar estas oportunidades y desafíos para ampliar su horizonte de servicios, manteniendo su compromiso con la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad.

1.3 Justificación del proyecto

La justificación del proyecto para XC se basa en la necesidad de adaptarse y crecer en un mercado cambiante, mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos y responder a las crecientes demandas de los clientes por soluciones de limpieza y organización más integradas y enfocadas en el diseño. La expansión hacia la organización de espacios y diseño de interiores no solo es una respuesta a las oportunidades del mercado, sino también un paso estratégico hacia el crecimiento sostenible y la diferenciación en el sector.

La justificación del PFG para XC se fundamenta en una visión estratégica y sostenible, dirigida hacia la expansión de sus servicios en el ámbito de la organización de espacios y diseño de interiores. Este proyecto no solo representa una oportunidad crucial de crecimiento para la empresa, sino que también refleja un compromiso profundo con prácticas empresariales responsables y sostenibles, las cuales son esenciales en el mercado actual.

En el núcleo de esta justificación yace la necesidad de XC de evolucionar y destacarse en un mercado competitivo. La diferenciación y el valor agregado son fundamentales para el éxito continuo de la empresa. Con la expansión de sus servicios hacia áreas que integran la limpieza con la organización y el diseño de interiores, XC está respondiendo proactivamente a una demanda creciente del mercado. Los consumidores de hoy buscan soluciones que no solo limpien sus espacios, sino que también mejoren la funcionalidad y estética de estos, creando ambientes que reflejen confort y diseño.

La expansión propuesta va más allá de añadir nuevos servicios al portafolio de XC; tiene como objetivo mejorar la calidad y continuidad de la experiencia del cliente. Al ofrecer una gama más amplia de servicios que se complementan entre sí, XC busca proporcionar una experiencia más completa y satisfactoria para sus clientes. Este enfoque integral no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también impulsa la innovación en el servicio y contribuye positivamente al medio ambiente.

Además, la implementación de este proyecto se basa en las mejores prácticas de administración de proyectos. Esto es crucial para minimizar los riesgos asociados a la expansión, como los sobrecostos o desviaciones en la planificación, asegurando así una transición eficiente y efectiva hacia los nuevos servicios.

Esta expansión no solo impulsa a XC en términos de diversificación y crecimiento empresarial, sino que también aporta un valor significativo a sus clientes. Mejorar la calidad de vida y el bienestar de los clientes mediante la creación de ambientes bien organizados y estéticamente atractivos es uno de los objetivos clave de este proyecto.

La alineación de la expansión de servicios con las estrategias a largo plazo de XC y las tendencias actuales del mercado es otra faceta importante de esta justificación. La industria de servicios de limpieza está evolucionando hacia enfoques más sostenibles y centrados en el cliente, y XC está a la vanguardia de esta transformación. La adopción de metodologías de gestión de proyectos reconocidas y efectivas garantiza no solo el éxito del proyecto, sino también su sostenibilidad a largo plazo.

La justificación del proyecto de expansión de servicios de XC se centra en la necesidad imperativa de adaptarse y crecer en un mercado en constante cambio. La empresa busca mejorar continuamente la calidad de sus servicios, respondiendo a las crecientes demandas de los clientes por soluciones más integradas y enfocadas en el diseño. Esta expansión hacia la organización de espacios y diseño de interiores es una respuesta estratégica a las

oportunidades del mercado y representa un paso crucial hacia el crecimiento sostenible y la diferenciación en el sector de servicios de limpieza y organización.

Los beneficios esperados una vez ejecutado este proyecto son los siguientes:

- **Diversificación y Crecimiento Empresarial:** Al ampliar el portafolio de servicios, XC no solo diversifica sus ofertas, sino que también abre nuevas vías de crecimiento empresarial.
- **Mejora de la Calidad de Vida del Cliente:** Crear ambientes bien organizados y estéticamente agradables mejora significativamente el bienestar de los clientes.
- **Posicionamiento como Líder en Sostenibilidad:** Al alinearse con tendencias de mercado hacia enfoques más sostenibles y centrados en el cliente, XC se establece como líder en sostenibilidad dentro de su sector.
- **Adaptabilidad al Mercado:** La expansión permite mantenerse relevante y adaptarse a las cambiantes demandas del mercado, asegurando su viabilidad a largo plazo.
- **Fomento de la Innovación:** El proyecto impulsa la innovación en servicios, promoviendo nuevas soluciones que integran limpieza, organización y diseño de interiores.
- **Aumento de la Satisfacción del Cliente:** Al proporcionar servicios integrados y de alta calidad, se busca aumentar la lealtad y satisfacción de sus clientes.
- **Contribución al Desarrollo Sostenible:** Al adoptar prácticas sostenibles, se contribuye activamente al desarrollo sostenible, reflejando su compromiso con la responsabilidad corporativa y ambiental.
- **Incremento en la Base de Clientes:** La diversificación de los servicios atrae a un segmento más amplio de clientes, aumentando así la base de clientes de la empresa.

- **Eficiencia Operativa Mejorada:** La integración de nuevos servicios podría conducir a sinergias operativas, mejorando la eficiencia general de las operaciones.
- **Fortalecimiento de la Marca:** Al adoptar prácticas de diseño y limpieza sostenibles, la empresa fortalecerá su imagen de marca como líder en sostenibilidad y responsabilidad social.
- **Ventaja Competitiva:** Al ofrecer un conjunto único de servicios de limpieza y diseño de interiores, XC se diferencia claramente de los competidores.
- **Retención de Clientes Mejorada:** La oferta de servicios más completa y centrada en el cliente ayuda a mejorar la retención de clientes.

1.4 Objetivo general

Desarrollar un plan de gestión del proyecto de expansión de servicios de XC, incluyendo organización de espacios y diseño de interiores, con el propósito de posicionarse como líder en soluciones integrales para entornos limpios y bien diseñados.

1.5 Objetivos específicos

1. Identificar los procesos de inicio, incluyendo la elaboración del acta de constitución y la identificación de los involucrados en el proyecto para establecer una estructura de alto nivel del proyecto.
2. Desarrollar el plan para la dirección del proyecto que implica la creación de los distintos planes subsidiarios de gestión de este, incluyendo alcance, cronograma, recursos, calidad, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados, para definir las líneas base del proyecto.
3. Seleccionar procedimientos, técnicas y herramientas para la ejecución del proyecto.

4. Establecer un sistema de monitoreo y control del proyecto por medio de guías y técnicas para asegurar la integración efectiva del proyecto.
5. Plantear un protocolo de cierre del proyecto que incluya la evaluación final y reporte de lecciones aprendidas para lograr una conclusión adecuada del proyecto.

2 Marco teórico

El presente marco teórico es una exposición detallada de las investigaciones, teorías y conceptos clave que sustentan el desarrollo del PFG enfocado en XC. Este apartado proporciona un entendimiento profundo de la empresa, abordando sus antecedentes, trayectoria, estructura organizativa, y cómo estos elementos se relacionan con la ejecución del proyecto propuesto.

2.1 Marco institucional

El PFG se sitúa en el epicentro de la estrategia empresarial de XC que, desde su fundación en 2012, ha emergido como un líder en la provisión de servicios de limpieza de alta calidad en CA. Este PFG se propone ampliar la cartera de servicios de XC para incluir el diseño de interiores y la organización de espacios, reflejando un enfoque proactivo para satisfacer y anticipar las necesidades cambiantes del mercado.

Este marco institucional, explora y proporciona en detalle en los siguientes apartados, la base teórica para el desarrollo del proyecto, desde la estructura organizativa hasta la contribución del proyecto a los objetivos estratégicos, cada aspecto se analizará minuciosamente, revelando la importancia estratégica de XC y cómo este proyecto se convierte en un catalizador para su evolución continua y éxito en el competitivo mercado de servicios de residenciales.

2.1.1 Antecedentes de la institución

XC es una empresa que fue establecida en el año 2012 por Jennifer Ayala (ver Figura 2), una determinada emprendedora costarricense que emigro a los Estados Unidos (EEUU) en el año 2010. Jennifer decidió aventurarse en el mercado de servicios de limpieza residencial

luego de un análisis y búsqueda de una manera de mejorar su estilo de vida y tener éxito en la decisión de salir de su país natal.

XC, representa una historia de determinación y visión empresarial en el sector de servicios de limpieza en CA, EEUU, diferenciándose en el mercado por su atención al detalle y personalización de servicios.

Figura 2

Jennifer Ayala – Fundadora Xtreme Clean



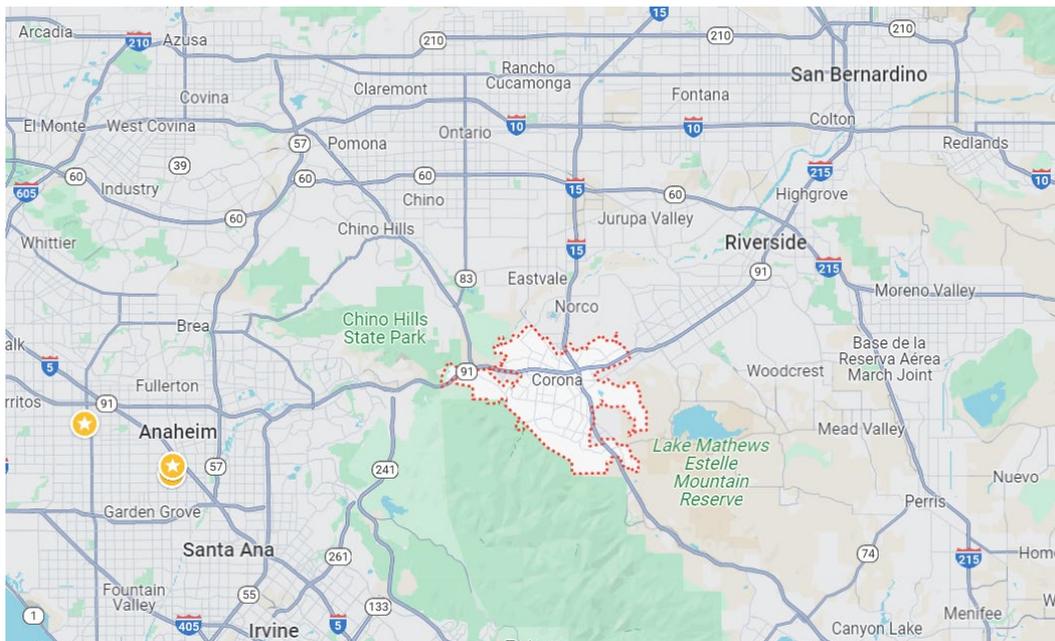
Nota: Jennifer Ayala, emprendedora y fundadora de Xtreme Clean, ha sido la fuerza motriz detrás del éxito y la expansión de la empresa desde su inicio en 2012. Obtenido de Xtreme Clean vía correo electrónico

La empresa comenzó sus operaciones en la ciudad de Corona, California, y rápidamente se expandió a otras áreas estratégicas como Riverside y Rancho Cucamonga. Esta expansión no fue solo geográfica; también se extendió a la diversificación de servicios, donde XC comenzó a incorporar prácticas de limpieza avanzadas y soluciones personalizadas

para sus clientes, como se aprecia en la siguiente Figura 3 que sirve como apoyo para comprender la posición geográfica en la que opera XC.

Figura 3

Área de operaciones de Xtreme Clean



Nota: Área de operaciones de Xtreme Clean la cual se expande desde la ciudad de Corona en California y abarca ciudades como Chino Hills, Riverside, Jurupa Valley, Rancho Cucamonga, Pomona, Ontario, etc. Adaptado de *Vista de satélite de la Ciudad de Corona, California*, por Google Maps, 2024. Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/Corona,+California/@33.859455,-117.6613495,12z>.

El crecimiento constante de XC no solo se refleja en su expansión geográfica, sino también en la ampliación de su equipo. A lo largo del tiempo, la empresa ha incorporado empleadas costarricenses, ecuatorianas y mexicanas, contribuyendo a la creación de un entorno de trabajo diverso y enriquecedor.

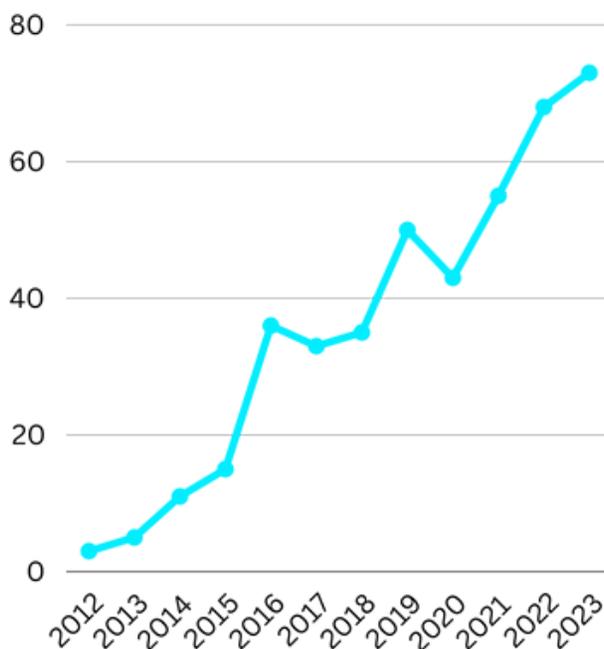
A lo largo de los años, la compañía ha experimentado un crecimiento sostenido gracias a su enfoque en la excelencia y la satisfacción del cliente. La empresa ha logrado consolidarse

como un referente en el sector de limpieza de espacios, destacándose por la calidad de sus servicios y la atención personalizada a las necesidades de sus clientes.

Esta compañía ha cimentado su reputación no solo en la calidad de sus servicios, sino también en políticas sólidas que respaldan la satisfacción del cliente. La empresa ha establecido políticas claras de devolución de dinero, y pago por servicio finalizado, demostrando su compromiso con la transparencia y la resolución efectiva de cualquier problema que pueda surgir durante la prestación de servicios, de esta forma la empresa ha crecido de forma orgánica y por medio de recomendaciones iniciando con tres citas semanales en el primer año de operaciones a aproximadamente setenta y cinco citas semanales al finalizar el año 2023. Ver Figura 4.

Figura 4

Crecimiento Anual de Xtreme Clean (2012-2023)



Nota: El gráfico muestra el aumento progresivo de citas semanales desde la fundación de la empresa, evidenciando su crecimiento y aceptación en el mercado. Elaboración propia

XC no se conforma con el statu quo¹; constantemente busca mejorar y expandir su oferta de servicios. La empresa ha desarrollado nuevos servicios, incluyendo protocolos de limpieza avanzados y soluciones personalizadas para satisfacer las necesidades específicas de sus diversos clientes,

La rica trayectoria de XC, marcada por la expansión geográfica, el crecimiento del equipo y la adopción de políticas proactivas contribuye significativamente a la comprensión del entorno empresarial en el que se desenvuelve.

2.1.2 Misión y visión

La misión de XC, es la de proporcionar servicios de limpieza y cuidado del hogar que superen las expectativas de sus clientes, comprometiéndose a ofrecer un servicio de alta calidad, caracterizado por la cordialidad, la eficiencia y la atención meticulosa a los detalles. Buscan no solo cumplir con una tarea, sino generar alegría y satisfacción en sus clientes, construyendo relaciones duraderas basadas en la confianza y el compromiso, en la siguiente figura se puede apreciar un visual con la misión de la empresa. Ver misión en la Figura 5.

¹ Estado de cosas en un determinado momento. (Real Academia Española, 2014)

Figura 5*Misión Xtreme Clean*

Nota: La imagen muestra un visual que ilustra la misión de la empresa y que refleja el compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente. Elaboración propia

En cuanto a la visión de XC, la empresa aspira a ser un referente integral en el cuidado del hogar y espacios comerciales. Esforzándose por liderar la industria con servicios que no solo cumplen con los estándares más altos de limpieza, sino que también brindan soluciones innovadoras en diseño de interiores y organización de espacios. XC visualiza un futuro donde el compromiso con la sostenibilidad ambiental y la salud establezca nuevos estándares en la

industria y transforme la experiencia del cuidado del hogar en un acto de bienestar integral y responsabilidad ambiental. Ver la visión en la Figura 6.

Figura 6

Visión Xtreme Clean



Nota: Esta imagen captura la aspiración de la empresa de ser pioneros en la industria del cuidado del hogar, con un enfoque en soluciones de diseño sostenibles y prácticas ambientalmente responsables, trazando el camino hacia un futuro de bienestar integral. Elaboración propia

El PFG se alinea estrechamente con la misión y visión de la empresa, sirviendo como una extensión de sus valores fundamentales y su compromiso con la excelencia en el servicio.

La misión de XC de proporcionar servicios de limpieza de alta calidad se refleja en el PFG a

través de la implementación de prácticas innovadoras y sostenibles. Este proyecto no solo respalda el compromiso de la empresa con la eficiencia y la meticulosa atención al detalle, sino que también enfatiza la creación de un entorno de bienestar para los clientes y el personal.

La misión de XC se centra en superar las expectativas de los clientes, asegurando que cada servicio proporcionado no solo sea una tarea completada, sino una experiencia que genere satisfacción y alegría. La introducción del PFG busca solidificar esta misión al incorporar un enfoque más profundo en la personalización de los servicios, asegurando que cada interacción con el cliente refleje la esencia de la empresa y sus valores centrales.

La visión de XC, por otro lado, de ser líder en la industria con servicios integrales que excedan los estándares de limpieza, encuentra eco en el PFG al introducir nuevas dimensiones de diseño de interiores y organización de espacios. Este enfoque no solo mejora la calidad de los servicios existentes, sino que también abre nuevos horizontes para la empresa, alineando sus operaciones con un enfoque holístico hacia la sostenibilidad y el bienestar integral.

La visión de la empresa, que aspira a liderar la industria con servicios integrales y soluciones innovadoras, se fortalece con el PFG al establecer nuevos estándares en la experiencia de cuidado del hogar. La adopción de prácticas sostenibles y el enfoque en el diseño y la organización son pasos proactivos hacia la realización de esta visión.

La implementación del PFG se anticipa como un catalizador para el crecimiento y la evolución de XC. Al integrar la misión y visión en las operaciones diarias y en las estrategias a largo plazo, la empresa no solo reafirma su compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, sino que también se posiciona como una entidad progresista y consciente del medio ambiente. El impacto del PFG se proyecta en la mejora continua de la eficiencia operativa, la innovación en el servicio y el fortalecimiento del vínculo con la comunidad y el mercado.

2.1.3 Estructura organizativa

La estructura organizativa de una empresa desempeña un papel fundamental en su funcionamiento y éxito. En el caso de XC, la organización interna se ha diseñado cuidadosamente para garantizar eficiencia, coordinación y un servicio excepcional a los clientes.

Jennifer Ayala, fundadora de la empresa en 2012, ocupa el rol de directora. Su visión y liderazgo son fundamentales para el crecimiento y éxito continuo de la empresa.

El cargo financiero, a cargo de Karina Fallas, se encarga de gestionar eficientemente los recursos económicos de la empresa, asegurando una administración sólida y transparente.

Priscilla lidera las iniciativas de marketing, encargada de las estrategias innovadoras para promocionar los servicios de XC, expandir la base de clientes y mantener una sólida presencia en el mercado.

Andrea, se incorpora recientemente como Project Manager (PM), desempeñará un papel crucial en la planificación y ejecución de proyectos, coordinando eficazmente los esfuerzos del equipo para lograr los objetivos establecidos.

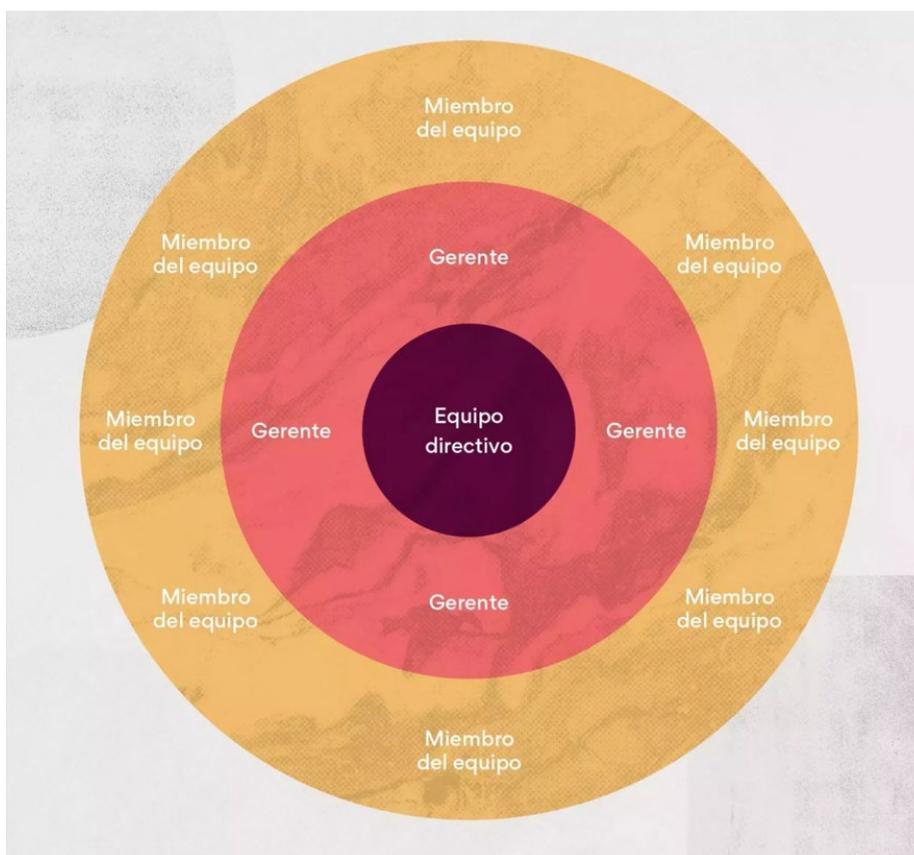
Por otra parte, Javier a cargo del mantenimiento, asegura que todos los equipos y recursos necesarios para la prestación de servicios estén en óptimas condiciones mientras que Carlos quien es el representante encargado de velar por la calidad de los servicios que presta la empresa se encomienda principalmente de revisar los procesos y revisar la retroalimentación de los clientes.

Los operadores, siendo la fuerza activa de XC, llevan a cabo las tareas diarias de limpieza con dedicación y profesionalismo, contribuyendo directamente a la satisfacción del cliente.

XC ha adoptado una innovadora estructura organizativa circular² bajo la dirección de Jennifer, reflejando la importancia que la comunicación y las relaciones interpersonales tienen en el núcleo de la empresa. En la siguiente Figura 7 se muestra un ejemplo que ayuda a comprender como funciona una estructura organizativa circular.

Figura 7

Ejemplo de estructura organizativa circular



Nota: La figura representa la Estructura Organizativa Circular que brinda una visión general y visual de la disposición jerárquica de la misma. Adaptado de *Estructura organizativa: 10 formas*

² Las estructuras circulares siguen la misma organización jerárquica que la mayoría de las estructuras. Los miembros del equipo con cargos más altos se representan en el círculo del centro y los miembros de niveles más bajos, en los externos. (Asana, 2022)

de organizar el equipo, por Asana (2024). Recuperado de <https://asana.com/es/resources/team-structure>

Esta estructura organizativa trae consigo beneficios tales como el de facilitar la comunicación constante entre la dirección, los equipos administrativos y los equipos operativos, asegurando una transmisión efectiva de información, así como la de integrar a todos los miembros de la organización, promoviendo un sentido de pertenencia y colaboración y sin dejar de lado el hecho de que permite una rápida adaptación a cambios y nuevas situaciones, esencial en la dinámica industria de servicios de limpieza.

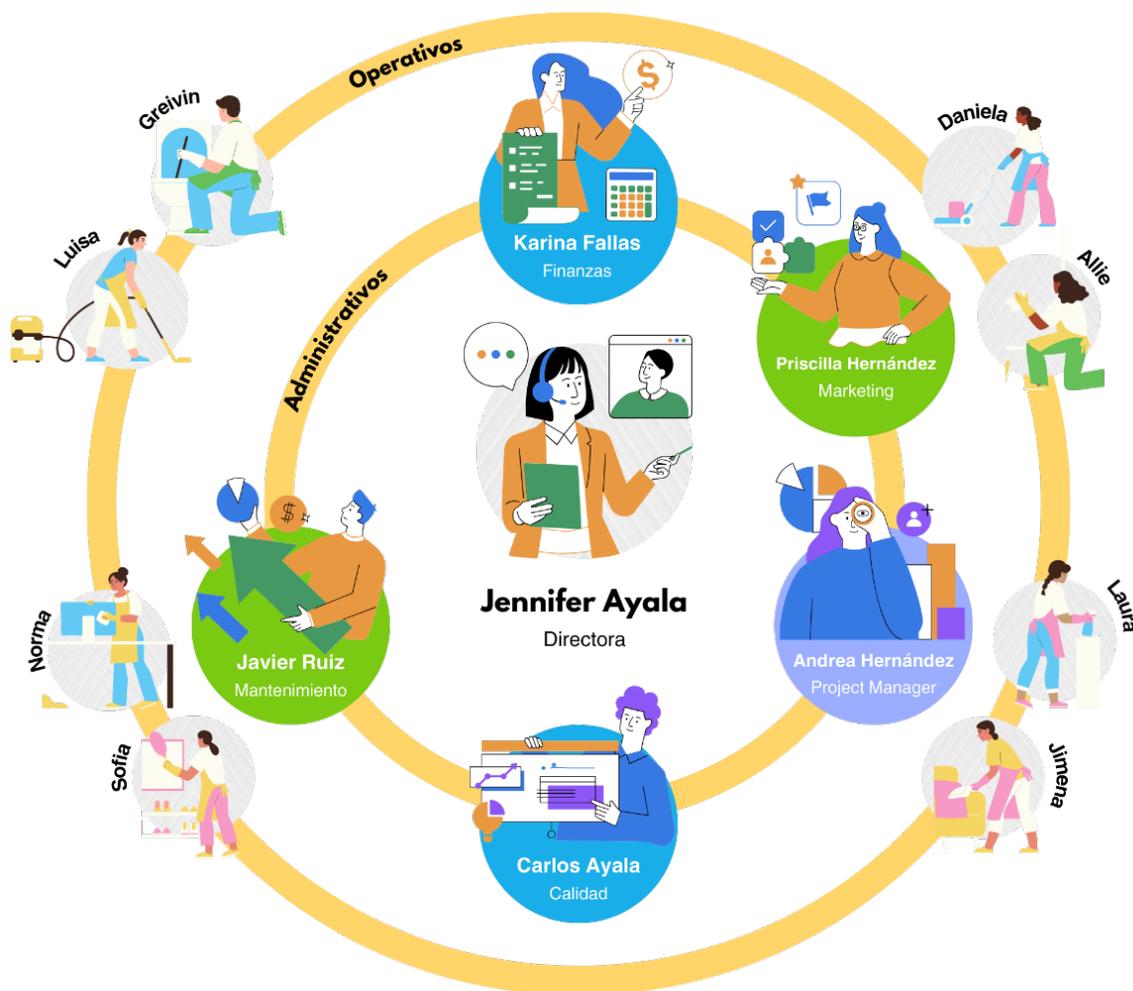
Jennifer, como líder central, se encuentra en el epicentro de las decisiones estratégicas y la coordinación general de la empresa, mientras que en el círculo intermedio conectado directamente con la directora, se encuentran los cargos administrativos, encargados de la gestión del negocio, actividades, controles y recursos.

En el círculo externo se encuentra la división operativa que representa a los colaboradores encargados de las tareas de ejecución de tareas según estándares establecidos.

La estructura circular de XC, con Jennifer en el centro, permite una gestión participativa y una comunicación eficaz en todos los niveles de la organización. La dirección estratégica se conecta de manera fluida con los equipos administrativos y operativos, fomentando un ambiente colaborativo, como se puede apreciar en la Figura 8 donde se comprende de mejor manera la dinámica de trabajo de XC y como esta estructura permite tener una comunicación más directa entre los colaboradores.

Figura 8

Estructura Organizativa de Xtreme Clean



Nota: Estructura Organizativa Circular de XC, con disposición jerárquica y conexiones entre la Dirección Estratégica, la División Administrativa y los Equipos Operativos. Elaboración propia

XC ha creado una estructura organizativa que no solo refleja modernidad y adaptabilidad, sino que también enfatiza la importancia de las conexiones interpersonales sólidas en el éxito continuo de la empresa. La dirección circular de Jennifer impulsa una cultura de colaboración y eficiencia en todos los niveles de la organización.

2.1.4 Productos y servicios que ofrece

XC, como ya se ha mencionado se dedica apasionadamente a ofrecer una gama diversa de servicios diseñados para mejorar la calidad de vida de sus clientes, tanto en sus hogares como en sus espacios comerciales, el enfoque de la empresa va más allá de la limpieza convencional; constantemente se esfuerza por crear entornos que reflejen comodidad, higiene y armonía. En la Tabla 1 se detallan los servicios que ofrece la empresa:

Tabla 1

Servicios Xtreme Clean a diciembre 2023

Servicio	Descripción
Limpieza residencial	Abarca desde la limpieza profunda de cada rincón hasta el cuidado especial de superficies delicadas.
Limpieza Comercial	Limpieza de espacios profesionales que destaquen la imagen de los negocios y facilitar un ambiente acogedor para clientes y empleados.
Eliminación de Gérmenes y Desinfección de Plagas	Servicios integrales de desinfección para eliminar gérmenes y controlar plagas, para crear entornos seguros y saludables.
Mantenimiento de Jardines	Mantenimiento regular, poda, fertilización y limpieza de residuos.
Limpieza de Tapicería	Limpieza a vapor de muebles de tela para renovación y mantenimiento.
Organización de Armarios	Organización y limpieza de armarios para maximizar el espacio y facilitar el acceso a pertenencias.

Nota: La Tabla muestra el detalle de los servicios prestados por XC a lo largo de sus años de operación. Fuente: Elaboración propia

2.2 Teoría de Administración de Proyectos

En el ámbito de la administración de proyectos, es crucial comprender los principios y conceptos fundamentales que rigen la planificación, ejecución y control de proyectos. Esta

sección explora los aspectos teóricos de la administración de proyectos, proporcionando un marco para su aplicación práctica en el PFG basado en XC.

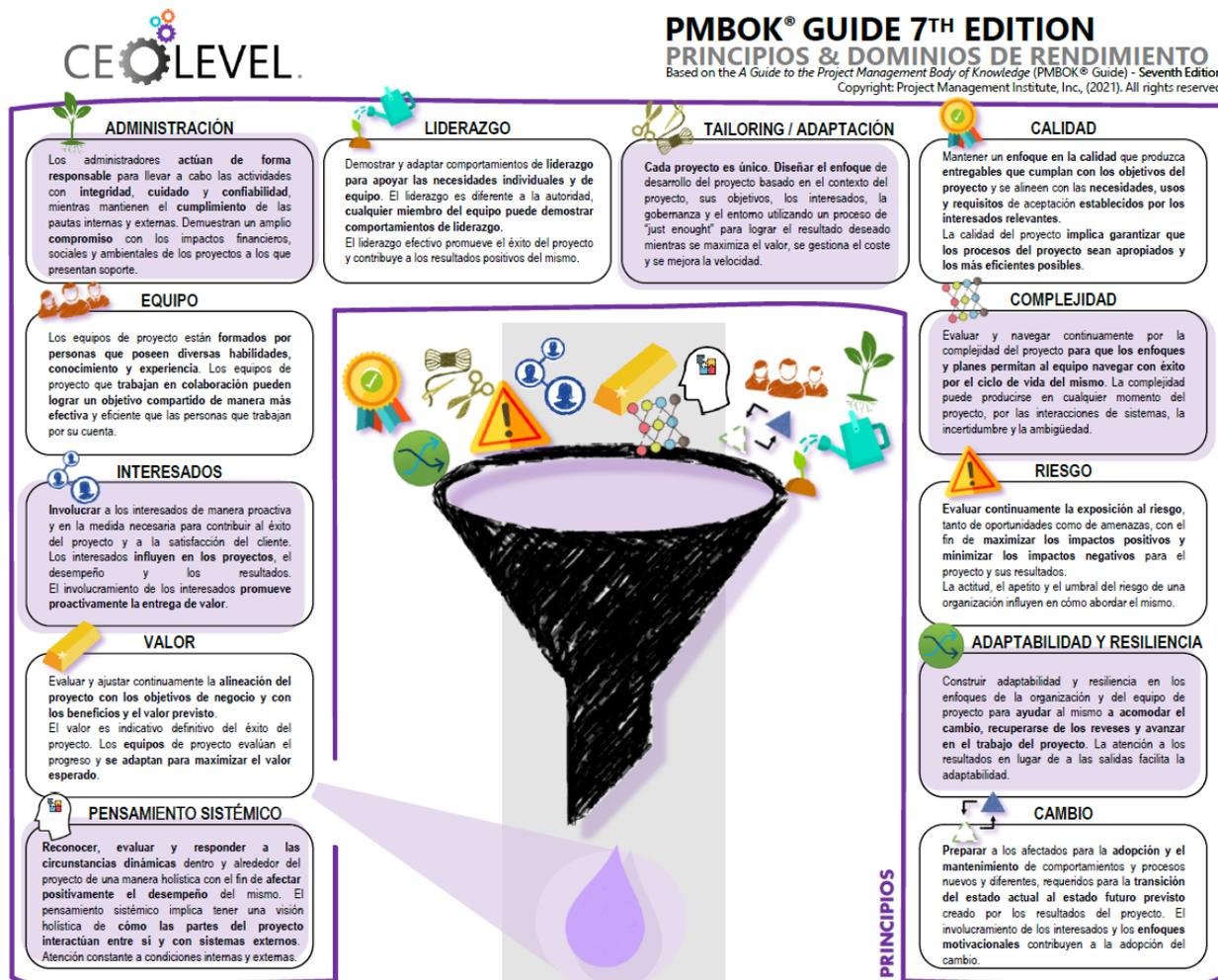
La aplicación de estos conceptos en el proyecto de XC implica adaptar las metodologías y prácticas de la administración de proyectos para cumplir con los objetivos específicos del PFG y posteriormente de la empresa.

2.2.1 Principios de la dirección de proyectos

El Project Management Institute (PMI) en su guía de 2021, reconoce doce principios fundamentales de la dirección de proyectos que están alineados con el Código de Ética y Conducta Profesional del PMI (ver Figura 9). Estos principios no solo establecen una base normativa y ética para la gestión de proyectos, sino que también funcionan como directrices para la toma de decisiones y resolución de problemas en los mismos. La aplicabilidad de estos principios en el proyecto de XC es crucial para su éxito y se desglosa en la siguiente Figura:

Figura 9

Infográfico sobre los principios fundamentales en la dirección de proyectos



Nota: Infográfico resumen sobre los principios fundamentales de la dirección de proyectos. Adaptado de *plantilla resumen sobre los puntos más importantes de la guía*, por A Pérez, (2021), basado en la Guía del PMBOK Séptima Edición. Recuperado de <https://www.ceolevel.com/pmbok-7-todo-lo-que-tienes-que-saber-plantilla-resumen-descargable>

- Ser un Administrador Diligente, Respetuoso y Cuidadoso: Este principio enfatiza la importancia de la integridad y el compromiso con las regulaciones que afectan al proyecto. En XC, esto implica una gestión basada en el respeto y el cumplimiento de los

objetivos del proyecto, manteniendo una comunicación adecuada y respetuosa con todas las partes interesadas.

- **Crear un Entorno Colaborativo del Equipo de Proyecto:** La colaboración y el entendimiento mutuo son vitales para el éxito del proyecto. XC se compromete a valorar las habilidades individuales y promover un ambiente de trabajo donde cada miembro del equipo pueda contribuir eficazmente.
- **Involucrarse Eficazmente con los Interesados:** Este principio requiere un entendimiento profundo de las expectativas de los clientes y una colaboración estrecha con todas las partes. En XC, se busca una alianza estratégica con los interesados para una toma de decisiones informada y eficiente.
- **Enfocarse en el Valor:** Cada proyecto en XC debe agregar valor al cliente. La identificación de las necesidades específicas y la provisión de soluciones personalizadas son clave para alcanzar este objetivo.
- **Reconocer, Evaluar y Responder a las Interacciones del Sistema:** XC debe reconocer su papel dentro del sistema más amplio y minimizar su impacto ambiental, seleccionando productos sostenibles y promoviendo prácticas respetuosas con el medio ambiente.
- **Demostrar Comportamientos de Liderazgo:** La empresa promueve un liderazgo distribuido que fomenta la motivación y la obtención de resultados excepcionales a través del reconocimiento de habilidades dentro del equipo.
- **Adaptar en Función del Contexto:** La empresa reconoce las particularidades de cada proyecto y ajusta su enfoque según las necesidades del cliente. Esta adaptabilidad se extiende a la gestión interna, asegurando que los recursos y procesos estén alineados con los objetivos del proyecto.

- Incorporar la Calidad en los Procesos y los Entregables: La expansión de servicios se basa en la calidad. XC se compromete a implementar procesos rigurosos y estándares de calidad elevados para sus nuevos servicios.
- Navegar en la Complejidad: La empresa fomenta la creatividad y el discernimiento para abordar desafíos únicos. Al gestionar proyectos de organización de espacios y diseño de interiores, la atención a los detalles y la comprensión de la complejidad inherente a la estética y funcionalidad son cruciales.
- Optimizar las Respuestas a los Riesgos: Identificar, evaluar y abordar proactivamente los riesgos garantiza una ejecución fluida de los proyectos. La empresa establece medidas preventivas y correctivas, asegurando la minimización de impactos negativos y manteniendo la integridad de los resultados.
- Adoptar la Adaptabilidad y la Resiliencia: La empresa, al ofrecer servicios sostenibles, demuestra su compromiso con la mejora continua. La capacidad para aprender de experiencias pasadas, gestionar cambios con agilidad y mantener una mentalidad positiva frente a desafíos contribuye al éxito constante de la empresa.
- Permitir el Cambio para Lograr el Estado Futuro Previsto: Al expandir sus servicios, la empresa se compromete a gestionar cambios mayores y menores de manera efectiva, garantizando que cada proyecto contribuya significativamente a los objetivos generales de XC.

Además de los principios mencionados, el PMI subraya cuatro principios éticos que forman la base de toda gestión de proyectos. Estos principios son esenciales para establecer una base sólida de confianza y responsabilidad en la ejecución de cualquier proyecto, y su aplicación en XC es vital para el éxito y la sostenibilidad del proyecto de expansión de servicios.

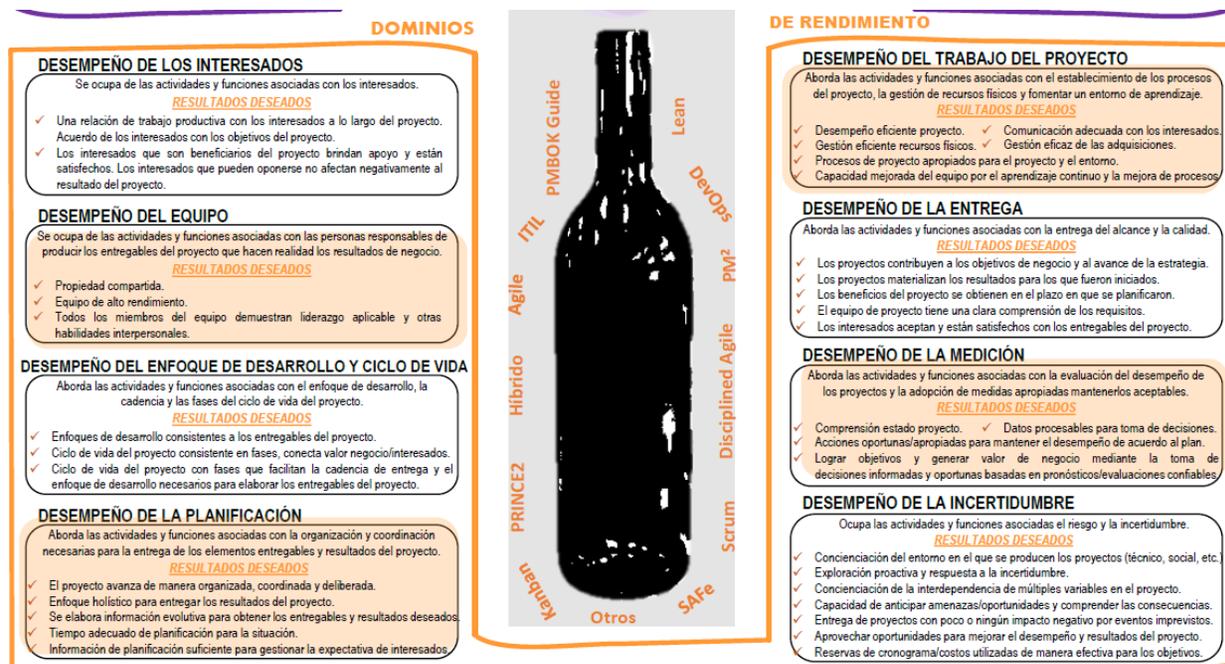
- **Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad de las decisiones y acciones, manteniendo la honestidad y la integridad en todas las actividades del proyecto. En XC, esto significa que cada miembro del equipo debe ser responsable de sus contribuciones y comprometerse con los estándares éticos más altos.
- **Respeto:** Tratar a todas las personas con respeto, consideración y equidad, fomentando un entorno inclusivo y colaborativo. En XC, esto implica valorar la diversidad del equipo y garantizar que todas las voces sean escuchadas y respetadas.
- **Equidad:** Asegurar que todas las decisiones se tomen de manera justa, sin favoritismos ni prejuicios, basándose en criterios objetivos y transparentes. En XC, la equidad se manifiesta en procesos de toma de decisiones claros y justos que beneficien a todos los interesados.
- **Honestidad:** Mantener una comunicación abierta, veraz y transparente, garantizando que todas las partes interesadas estén bien informadas y que los procesos de toma de decisiones sean claros y justos. En XC, la honestidad es fundamental para construir relaciones de confianza y asegurar que todas las partes estén alineadas con los objetivos del proyecto.

2.2.2 Dominios de desempeño del proyecto

En este análisis del desempeño de XC, se detallan los ocho dominios cruciales que constituyen la columna vertebral para la entrega efectiva de resultados en el proyecto. Basándose en la definición del PMI, se entiende que los dominios de desempeño (ver Figura 10) son grupos de actividades interrelacionadas e interdependientes, fundamentales para el éxito de los proyectos. (Project Management Institute, 2021)

Figura 10

Infográfico sobre dominios de desempeño en la dirección de proyectos



Nota: Infográfico resumen sobre los dominios de desempeño en la dirección de proyectos. Adaptado de *plantilla resumen sobre los puntos más importantes de la guía*, por A Pérez, (2021), basado en la Guía del PMBOK Séptima Edición. Recuperado de <https://www.ceolevel.com/pmbok-7-todo-lo-que-tienes-que-saber-plantilla-resumen-descargable>

- Interesados: En la situación de XC, la gestión de interesados se centra en clientes actuales, empleados y proveedores en el ámbito de servicios de limpieza y la identificación de sus necesidades y expectativas para mantener relaciones sólidas. Con la expansión a servicios de organización de espacios y diseño de interiores, se incorporan nuevos interesados, como clientes del ámbito de diseño y organización. Analizar y clasificar su nivel de interés, poder e influencia en cada etapa del proyecto es vital para adaptar estrategias de comunicación y participación.

- Equipo: El equipo de XC incluye personal especializado en servicios de limpieza. La gestión se enfoca en liderazgo, motivación y coordinación para garantizar la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios.

Al incorporar nuevos servicios, el equipo se amplía para incluir expertos en diseño y organización. La gestión del equipo se enfoca en liderazgo distribuido, capacitación para nivelar conocimientos y promover la colaboración entre miembros con habilidades diversas.

- Enfoque de Desarrollo y Ciclo de Vida: XC sigue un enfoque predictivo en la prestación de servicios de limpieza, basado en las necesidades conocidas de los clientes. La ejecución se planifica y realiza en cascada.

La cadencia de entrega se planifica para incorporar los nuevos servicios en fases, adaptándose a la complejidad de la integración de diseño y organización de espacios.

- Planificación: La planificación se centra en la coordinación inicial, continua y evolutiva de los servicios de limpieza, aplicando buenas prácticas del sector y ajustando según lecciones aprendidas.

La planificación se amplía para incluir la coordinación de nuevos servicios, estableciendo requerimientos, métodos de estimación y procesos de adquisición específicos para diseño y organización.

- Trabajo del Proyecto: Se establecen procesos para la ejecución eficiente de los servicios de limpieza, con documentación y control de calidad. La producción se basa en la experiencia del equipo.

El trabajo del proyecto implica la definición de nuevos procesos para el diseño y la organización. Se incorporan plantillas y protocolos específicos para garantizar la calidad y el cumplimiento de objetivos en todas las fases.

- **Entrega:** Se centra en la calidad y continuidad de los servicios de limpieza. Los entregables se basan en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa. En la expansión los entregables se diversifican para incluir resultados de diseño y organización. La medición del valor del negocio se extiende a la mejora de la calidad de los espacios y la satisfacción del cliente con el diseño propuesto.
- **Métricas:** De momento no se utilizan métricas para evaluar el desempeño en términos de calidad, eficiencia y satisfacción del cliente en los servicios de limpieza. Para la expansión se pretende incorporar métricas específicas para evaluar el desempeño en diseño y organización, utilizando indicadores de valor ganado (EV)³ y relaciones costo-beneficio⁴ adaptados a los nuevos servicios.
- **Incertidumbre:** La incertidumbre se gestiona mediante la experiencia del equipo y la aplicación de lecciones aprendidas en proyectos anteriores. Durante el plan de expansión se plantea abordar mediante la identificación y análisis de riesgos específicos de diseño y organización mientras se implementan estrategias preventivas y correctivas para minimizar impactos inesperados. En el contexto del PFG, estos dominios de desempeño proporcionan un marco sólido para la gestión integral de XC, asegurando una transición exitosa hacia la expansión de servicios.

2.2.3 Proyectos predictivos, proyectos adaptativos y proyectos híbridos

Los enfoques de gestión de proyectos se clasifican en tres categorías:

³ El valor ganado se refiere a un valor asignado al trabajo, que puede expresarse en horas o dólares. (Terminología avanzada: Wrike, s.f.)

⁴ Representa la relación global entre los costos y beneficios durante un período determinado. (MacNeil, 2023)

- **Proyectos Predictivos (o Enfoques en Cascada):** Son aquellos en los que el alcance, el tiempo y el costo se definen claramente al inicio del proyecto. Son proyectos donde la planificación es exhaustiva y detallada, siguiendo un enfoque secuencial y estructurado. La metodología en cascada es un ejemplo clásico de este tipo de gestión. En el contexto de XC, este enfoque es aplicable a proyectos donde los servicios a expandir requieren una definición clara y precisa desde el principio (Kerzner, 2022). Esto es crucial en un entorno donde los cambios pueden ser costosos o disruptivos. Ver en la Figura 11 un infográfico sobre proyectos predictivos.

Figura 11

Infográfico Proyectos predictivos



Nota: Infográfico que ilustra las fases de los proyectos predictivos, caracterizados por su enfoque secuencial y estructurado. Elaboración propia

- **Proyectos Adaptativos (o Ágiles):** Son adecuados en contextos de alta incertidumbre y donde los requisitos son volátiles y propensos a cambiar. Este enfoque se beneficia de la adaptabilidad y la capacidad de iterar y ajustar el proyecto en respuesta a la retroalimentación continua. Para XC, un enfoque adaptativo podría ser útil para proyectos donde la innovación y la respuesta rápida al mercado son esenciales. Ver en la Figura 12 un infográfico sobre proyectos adaptativos que permite comprender de manera resumida las diferentes etapas de este tipo de proyectos.

Figura 12

Infográfico Proyectos adaptativos



Nota: Los proyectos adaptativos o ágiles enfatizan la flexibilidad, la colaboración y la respuesta rápida a los cambios. Elaboración propia

- **Proyectos Híbridos:** Combinan elementos de los enfoques predictivos y adaptativos. Este enfoque es beneficioso cuando hay elementos del proyecto con requisitos bien definidos y otros aspectos que requieren flexibilidad y adaptación, los enfoques híbridos permiten a las organizaciones balancear la estabilidad con la reactividad (Project Management Institute, 2021). En XC, un enfoque híbrido puede permitir una planificación robusta para ciertos aspectos del proyecto, al tiempo que se mantiene la agilidad para adaptarse a cambios inesperados en otros, en la siguiente Tabla 2 se realiza un resumen comparativo entre los tipos de proyectos descritos.

Tabla 2*Tabla comparativa de los diferentes tipos de proyectos*

Tipo de Proyecto	Características	Uso Recomendado	Ventaja	Consideraciones
Proyectos Predictivos	Planificación detallada desde el inicio, desarrollo secuencial y estructurado	Cuando los requisitos del proyecto y del producto son claros y pueden definirse al comienzo	Minimiza la incertidumbre, sigue una metodología en cascada y facilita la gestión de riesgos	Poca flexibilidad para cambios durante el desarrollo; los ajustes pueden requerir revisiones completas del plan
Proyectos Adaptativos	Se adapta a la incertidumbre y a cambios en los requisitos durante el proyecto	Cuando los requisitos están sujetos a alta incertidumbre y volatilidad	Utiliza enfoques iterativos e incrementales, permitiendo ajustes continuos	Mayor flexibilidad para cambios, enfocado en la retroalimentación constante y la adaptabilidad
Proyectos Híbridos	Combinación de elementos predictivos y adaptativos para mayor flexibilidad	Cuando existe incertidumbre o riesgo en torno a los requisitos del proyecto	Permite ajustes y adaptaciones durante el desarrollo, incorpora elementos ágiles	No hay una única forma de aplicar un enfoque híbrido; puede personalizarse según las necesidades del proyecto

Nota: La Tabla ayuda a comprender los diferentes elementos de los tipos de proyectos y proporciona una estructura que ayuda a identificar o decidir el mejor enfoque. Elaboración propia.

Según la guía del PMBOK (Project Management Institute, 2021) reconoce que la elección del enfoque adecuado depende de la naturaleza del proyecto y la disponibilidad de información. Cada enfoque tiene sus propias ventajas y desafíos, y la toma de decisiones informada es esencial para el éxito del proyecto.

Dentro del sector altamente competitivo de la limpieza residencial, donde la precisión y la eficiencia son elementos fundamentales, la elección del enfoque de desarrollo de proyectos en XC se erige como una decisión estratégica vital. En este marco, la compañía reconoce la necesidad de considerar cuidadosamente entre proyectos predictivos, adaptativos o híbridos, siendo esta decisión fundamental para la planificación, ejecución y entrega de los servicios.

Analizando la situación, se deduce que la empresa utiliza el enfoque predictivo, el cual ha venido generando buenos resultados, ello porque es una aproximación metódica y estructurada, especialmente valiosa cuando los requisitos del proyecto y del producto pueden ser definidos claramente desde el inicio. Este enfoque, alineado con la metodología en cascada según la guía del PMBOK (Project Management Institute, 2021) se convierte en la elección evidente para iniciativas dentro del Plan de Gestión de Expansión de Servicios.

En XC, los proyectos predictivos se caracterizan por una planificación exhaustiva que abarca ciertos objetivos y algunos de los recursos necesarios para realizar el trabajo. Este enfoque implica un desarrollo secuencial, donde cada etapa se completa antes de avanzar a la siguiente. Aunque esta rigidez proporciona claridad y minimiza la incertidumbre, también se reconoce la necesidad de revisiones frecuentes, controles de cambios y replanteos para gestionar eficientemente los riesgos inherentes, siguiendo las mejores prácticas de la guía del PMBOK (Project Management Institute, 2021).

Al considerar la posibilidad de que los requisitos el plan de gestión del proyecto de expansión de servicios de XC estén sujetos a incertidumbre y cambios, se recomienda la adopción de enfoques adaptativos.

Al reconocer que los planes de expansión suelen enfrentarse a mayores incertidumbres y riesgos, es crucial incorporar mecanismos que permitan revisiones frecuentes del plan de gestión. Estos mecanismos garantizan que el proyecto pueda adaptarse rápidamente a cualquier cambio en los requisitos o a nuevas circunstancias que puedan surgir.

En el caso del plan de gestión del proyecto de expansión de servicios de XC, se deben establecer revisiones periódicas para evaluar el estado del proyecto y su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa. Esto implica un monitoreo constante y la disposición para ajustar el plan según los resultados obtenidos y los cambios en el entorno del proyecto.

Además, la implementación de prácticas de gestión de riesgos es esencial para identificar posibles obstáculos y desarrollar estrategias de mitigación que permitan abordar estos desafíos de manera efectiva. Esto asegura que el proyecto pueda continuar avanzando a pesar de las incertidumbres inherentes al proceso de expansión.

Por último, fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente dentro de XC garantizará que todos los involucrados en el proyecto comprendan los cambios y la evolución del plan de gestión. Esto no solo aumenta la cohesión del equipo, sino que también mejora la capacidad de la organización para responder de manera efectiva a las dinámicas cambiantes del mercado.

Integrar estos principios en el plan de gestión del proyecto de expansión de servicios de XC, permitirá que la empresa maneje mejor las incertidumbres y riesgos asociados con su crecimiento, asegurando una expansión exitosa y sostenible.

En XC, no solo se conforman con elegir el enfoque adecuado, sino que también abrazan la cultura de la optimización continua. Cada proyecto, se pretende someter a evaluaciones detalladas post-implementación. Esto permite aprender y mejorar constantemente, garantizando que los servicios de XC sigan siendo líderes en la industria.

2.2.4 Administración, dirección o gerencia de proyectos

La dirección de proyectos, según la guía del PMBOK (Project Management Institute, 2021), se fundamenta en prácticas que buscan generar valor mediante la entrega de productos que satisfacen los requisitos tanto de la organización como de sus interesados. Se trata de aplicar conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas para cumplir con los objetivos del proyecto, lo que implica planificación, organización, ejecución y control de actividades dentro de un marco de tiempo y recursos definidos.

El (Project Management Institute, 2021) en Guía del PMBOK (Project Management Institute, 2021) como una referencia global de buenas prácticas en la dirección de proyectos. La Guía PMBOK se presenta como un conjunto de prácticas que establece el "qué" debe hacerse para gestionar proyectos de manera efectiva. Cada empresa adoptará y desarrollará su propia metodología según su contexto, el tipo de proyecto que desarrolla y su complejidad. En la práctica empresarial, aunque la Guía PMBOK proporciona procesos detallados y una secuencia completa para gestionar proyectos desde su concepción hasta su cierre, cada organización debe adaptar estos principios a sus necesidades específicas para asegurar la efectividad y el éxito de sus proyectos.

Este marco de trabajo del PMI establece principios, dominios de desempeño y grupos de procesos para la gestión de proyectos. Los tipos de proyectos, según su complejidad y ciclos de vida, se clasifican en predictivos, adaptativos o híbridos. Además, proporciona planes de gestión específicos para diversas áreas de conocimiento, como integración, alcance, cronograma, costos, calidad, recursos, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados.

Para una comprensión más exhaustiva de los diferentes modelos de administración de proyectos ver la siguiente Tabla 3 la cual presenta un resumen de los diferentes principios, su enfoque, ciclo de vida, grado de flexibilidad y aplicación.

Tabla 3

Tabla comparativa de los diferentes modelos de administración proyectos

Modelo de Administración de Proyectos	Principios Clave	Enfoque	Ciclo de Vida	Flexibilidad	Aplicación
PMBOK (Guía del PMBOK)	Buenas prácticas reconocidas	Integral	Completo	Moderada	Proyectos de diversa índole y complejidad
PRINCE2	7 Principios	Control	Fases	Baja	Proyectos con objetivos variables y riesgos claros
Agile	Valores y Principios del Manifiesto Ágil	Adaptativo	Iterativo e Incremental	Alta	Proyectos donde la adaptabilidad es esencial, especialmente desarrollo de software
Scrum	Transparencia, Inspección, Adaptación	Iterativo	Iterativo e Incremental	Alta	Desarrollo de software, proyectos con requisitos cambiantes
Kanban	Flujo de trabajo visual, límites de trabajo	Adaptativo	Iterativo	Alta	Proyectos con flujos de trabajo continuos y previsibles
Lean	Eliminación de desperdicio, entrega continua	Adaptativo	Iterativo e Incremental	Alta	Mejora continua, proyectos donde se busca eficiencia
Waterfall	Secuencial	Secuencial	Fases	Baja	Proyectos con requisitos estables y bien definidos
Modelos de Administración Integral (API)	Predictivo, Híbrido, Ágil	Predictivo, Híbrido, Ágil	Fases	Alta	Ideal para la administración de proyectos integrales que abarquen la planificación, implementación y cierre de proyectos.

Nota: La Guía del PMBOK (Project Management Institute, 2021) ofrece un marco integral para la gestión de proyectos, destacando áreas clave de conocimiento y procesos necesarios para dirigir proyectos de manera eficiente. Elaboración propia

El enfoque en cascada, conocido por su estructura lineal y secuencial, resultaría beneficioso para XC al desarrollar productos clave. Esto es especialmente relevante cuando se tienen especificaciones claras desde el inicio, lo cual puede ser crucial para el lanzamiento de un nuevo servicio. La planificación detallada ofrecería un control preciso sobre los costos y los

plazos, asegurando que cada fase se complete antes de avanzar, proporcionando así una base sólida y estructurada.

Este método sería ideal para situaciones en las que los requisitos del proyecto se mantienen estables a lo largo del tiempo.

Por otra parte, el enfoque Kanban⁵, basado en sistemas visuales para gestionar flujos de trabajo, podría ser aplicado eficazmente en la gestión continua de los servicios estándar de XC. Este método, eficiente para procesos continuos con demanda variable, permitiría una adaptación ágil a los cambios en la demanda y optimizaría los tiempos de trabajo.

Además, explorar la integración de principios Lean⁶ con elementos de enfoque en cascada se perfila como una propuesta interesante para proyectos enfocados en mejorar la eficiencia operativa de XC. Este enfoque combinaría la eliminación de desperdicios y la mejora continua propias de Lean con una estructura más planificada de cascada.

2.2.5 Áreas de conocimiento y procesos de la administración de proyectos

La gestión efectiva del PFG de la expansión de servicios de XC se basa en las mejores prácticas de dirección de proyectos, particularmente en las áreas de conocimiento propuestas por el PMI. En la Figura 13 se puede revisar un cuadro resumen que contiene las áreas de conocimientos y como se relacionan con los grupos de procesos de la dirección de proyectos.

⁵ La metodología Kanban se implementa por medio de tableros Kanban. Se trata de un método visual de gestión de proyectos que permite a los equipos visualizar sus flujos de trabajo y la carga de trabajo. (Martins, Asana: ¿Qué es la metodología Kanban y cómo funciona?, 2024)

⁶ El Lean es un método innovador que busca optimizar los procesos de gestión y productivos de la empresa que lo ponga en práctica. De este modo se utilizan menos recursos, por lo que cualquier proceso se convierte en más eficiente. Su máxima está en reducir la inversión, el tiempo y el esfuerzo. (Redacción APD, 2023)

Figura 13

Áreas de conocimiento y procesos

	Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos				
Áreas de Conocimiento	Grupo de Procesos de Inicio	Grupo de Procesos de Planificación	Grupo de Procesos de Ejecución	Grupo de Procesos de Monitoreo y Control	Grupo de Procesos de Cierre
4. Gestión de la Integración del Proyecto	4.1 Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto	4.2 Desarrollar el Plan para la Dirección del Proyecto	4.3 Dirigir y Gestionar el Trabajo del Proyecto	4.4 Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto 4.5 Realizar el Control Integrado de Cambios	4.6 Cerrar Proyecto o Fase
5. Gestión del Alcance del Proyecto		5.1 Planificar la Gestión del Alcance 5.2 Recopilar Requisitos 5.3 Definir el Alcance 5.4 Crear la EDT/WBS		5.5 Validar el Alcance 5.6 Controlar el Alcance	
6. Gestión del Tiempo del Proyecto		6.1 Planificar la Gestión del Cronograma 6.2 Definir las Actividades 6.3 Secuenciar las Actividades 6.4 Estimar los Recursos de las Actividades 6.5 Estimar la Duración de las Actividades 6.6 Desarrollar el Cronograma		6.7 Controlar el Cronograma	
7. Gestión de los Costes del Proyecto		7.1 Planificar la Gestión de los Costos 7.2 Estimar los Costos 7.3 Determinar el Presupuesto		7.4 Controlar los Costos	

8. Gestión de la Calidad del Proyecto		8.1 Planificar la Gestión de la Calidad	8.2 Realizar el Aseguramiento de Calidad	8.3 Controlar la Calidad	
9. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto		9.1 Planificar la Gestión de los Recursos Humanos	9.2 Adquirir el Equipo del Proyecto 9.3 Desarrollar el Equipo del Proyecto 9.4 Dirigir el Equipo del Proyecto		
10. Gestión de la Comunicaciones del Proyecto		10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones	10.2 Gestionar las Comunicaciones	10.3 Controlar las Comunicaciones	
11. Gestión de los Riesgos del Proyecto		11.1 Planificar la Gestión de los Riesgos 11.2 Identificar los Riesgos 11.3 Realizar el Análisis Cualitativo 11.4 Realizar el Análisis Cuantitativo 11.5 Planificar la Respuesta a los Riesgo		11.6 Controlar los Riesgos	
12. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto		12.1 Planificar la Gestión de las Adquisiciones	12.2 Efectuar las Adquisiciones	12.3 Controlar las Adquisiciones	12.4 Cerrar las Adquisiciones
13. Gestión de los Interesados del Proyecto	13.1 Identificar a los Interesados	13.2 Planificar la Gestión de los Interesados	13.3 Gestionar la Participación de los Interesados	13.4 Controlar la Participación de los Interesados	

Nota: La Guía del PMBOK proporciona un marco que detalla las áreas de conocimiento necesarias para una gestión de proyectos efectiva. Adaptado de "A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)" por PMI, 2017.PMI

- **Gestión de la Integración del Proyecto:** La gestión de la integración es clave para la coherencia del proyecto. Este enfoque se centra en unificar, consolidar y articular todos los procesos y actividades relacionadas con la dirección del proyecto. Para XC, la implica asegurarse de que cada actividad, desde el desarrollo conceptual hasta la implementación práctica de los nuevos servicios de limpieza, esté alineada con la visión estratégica de la empresa y las expectativas de los clientes.
- **Gestión del Alcance del Proyecto:** Se centra en definir y controlar el alcance del proyecto, asegurando que se realicen todas las actividades necesarias para lograr los objetivos. En XC garantizaría que la expansión de servicios abarque todos los aspectos necesarios, evitando desviaciones no planificadas, la gestión del alcance del proyecto implica la identificación de todos los trabajos requeridos y su documentación clara en un enunciado del alcance del proyecto. Este proceso es fundamental para mantener la expansión de servicios enfocada en los objetivos acordados, evitando así el exceso de alcance o "scope creep"⁷, que podría resultar en gastos adicionales y retrasos.
- **Gestión del Cronograma del Proyecto:** Implica la planificación, programación y control del tiempo necesario para completar el proyecto. Detalla el calendario de actividades y su secuencia. En el caso de XC, garantizará que la expansión se ejecute en el tiempo estipulado, con una planificación que permita la flexibilidad necesaria para adaptarse a cualquier imprevisto, manteniendo la eficiencia y la efectividad.
- **Gestión de los Costos del Proyecto:** Estima, presupuesta y controla los costos del proyecto. En XC, una precisa permitirá optimizar los recursos financieros,

⁷ Una corrupción o arrastre del alcance sucede cuando las solicitudes y los entregables exceden el alcance preestablecido del proyecto. (Martins, Resources: Asana, 2023)

proporcionando una estructura para el seguimiento del presupuesto y garantizando que la expansión no exceda los límites financieros establecidos.

- **Gestión de la Calidad del Proyecto:** Se enfoca en garantizar que el proyecto cumpla con los estándares de calidad establecidos. Para XC, la gestión de la calidad asegurará que los nuevos servicios no solo cumplan con los estándares internos de la empresa, sino que también satisfagan o superen las expectativas de los clientes, lo cual es vital para el éxito a largo plazo de la expansión.
- **Gestión de los Recursos del Proyecto:** Refiere a la gestión del equipo de trabajo del proyecto, incluyendo la adquisición, desarrollo y gestión de los recursos humanos necesarios. En XC, la gestión eficaz de estos recursos implicará su adquisición, desarrollo y utilización óptima, asegurando que el personal esté bien capacitado y motivado, y que los materiales y tecnologías sean los adecuados para las necesidades del proyecto.
- **Gestión de las Comunicaciones del Proyecto:** Implica la planificación, distribución y gestión de la información y las comunicaciones relacionadas con el proyecto. Una comunicación clara y eficaz es esencial para el éxito de la expansión de servicios de XC. La gestión de las comunicaciones incluyendo la planificación de la distribución de la información, asegura que todos los miembros del equipo y las partes interesadas estén informados y comprometidos con el proyecto.
- **Gestión de los Riesgos del Proyecto:** Se ocupa de identificar, analizar y responder a los riesgos que pueden afectar al proyecto. Identifica posibles problemas antes de que ocurran. En XC, este proceso implica un análisis proactivo de posibles desafíos que puedan surgir durante la expansión y el desarrollo de planes de contingencia para mitigar esos riesgos.

- **Gestión de las Adquisiciones del Proyecto:** Se refiere a la adquisición de bienes y servicios necesarios para el proyecto, incluyendo la contratación y gestión de proveedores. En XC, se centrará en seleccionar y colaborar con proveedores que puedan ofrecer los insumos necesarios para la expansión bajo los términos más favorables posibles.
- **Gestión de los Interesados del Proyecto:** Implica identificar, analizar y gestionar a todas las partes interesadas involucradas en el proyecto. En el caso de XC gestionará las expectativas y necesidades de todas las partes, asegurando una participación efectiva en la expansión de servicios, esto significa identificar a todos los interesados clave y asegurarse de que sus expectativas se gestionen adecuadamente a lo largo de la expansión.

La siguiente Tabla 4 brinda un resumen para acceder de forma inmediata para consulta sobre las áreas de conocimiento una breve descripción y su posible aplicación en XC.

Tabla 4

Tabla resumen de Áreas de Conocimiento según Grupos de Procesos del PMI

Área de Conocimiento	Descripción	Aplicación en Xtreme Clean
Gestión de la Integración	Procesos y actividades para identificar, definir, combinar y coordinar las diversas actividades del proyecto.	Asegura que todos los elementos del proyecto de expansión están alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.
Gestión del Alcance	Define y controla lo que está y no está incluido en el proyecto.	Garantiza que la expansión de servicios incluya todas las actividades necesarias para cumplir con los objetivos, sin desviaciones.
Gestión del Cronograma	Planifica, define y controla los plazos del proyecto.	Permite una secuencia ordenada de actividades para cumplir con los tiempos establecidos en la expansión de servicios.
Gestión de los Costos	Estimación, asignación de presupuesto y control de costos.	Asegura la optimización de los recursos financieros y el seguimiento del presupuesto para la expansión de servicios.

Área de Conocimiento	Descripción	Aplicación en Xtreme Clean
Gestión de la Calidad	Asegura que el proyecto cumpla con los requerimientos y estándares de calidad necesarios.	Garantiza que los nuevos servicios cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las expectativas de los clientes.
Gestión de los Recursos	Incluye la planificación, estimación, adquisición y gestión del equipo del proyecto.	Gestiona eficazmente el equipo y recursos para la expansión de servicios, asegurando una asignación y utilización óptima.
Gestión de las Comunicaciones	Genera, recopila, distribuye, almacena y dispone la información del proyecto.	Facilita la comunicación efectiva entre los equipos y partes interesadas durante el proceso de expansión.
Gestión de los Riesgos	Identifica, analiza y responde a los riesgos del proyecto.	Identifica y desarrolla estrategias para mitigar los riesgos potenciales en la expansión de servicios.
Gestión de las Adquisiciones	Procesos necesarios para comprar o adquirir productos, servicios o resultados externos.	Gestiona la adquisición de recursos y servicios externos de manera eficiente para la expansión.
Gestión de los Interesados	Identifica a las personas, grupos o entidades que podrían afectar o ser afectados por el proyecto, analizando sus expectativas y su impacto en la planificación.	Gestiona las expectativas y necesidades de los interesados para asegurar su participación efectiva y apoyo en la expansión de servicios.
Gestión de la Integración	Procesos y actividades para identificar, definir, combinar y coordinar las diversas actividades del proyecto.	Asegura que todos los elementos del proyecto de expansión están alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.

Nota: La Tabla muestra las actividades específicas que se desarrollan en cada área de conocimiento según su correspondencia con los Grupos de Procesos sugeridos por el PMI. Adaptado de "A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)" por PMI, 2017.PMI

2.2.6 Ciclos de vida de los proyectos

La gestión de proyectos en XC se rige por el ciclo de vida establecido por el PMI, que define un proceso de alto nivel para la entrega efectiva de proyectos, estructurado en fases iniciales, intermedias y finales.

Dentro del marco propuesto por el PMI (2021), el ciclo de vida del proyecto se presenta como una serie de fases que abarcan desde la concepción hasta la conclusión. Este enfoque es flexible y se adapta a las diversas variables que pueden influir en el proyecto, tales como la frecuencia de entrega y el tipo de desarrollo, ya sea predictivo, híbrido o adaptativo.

- Ciclo de Vida de Proyectos: según la guía PMBOK (Project Management Institute, 2021), describe el ciclo de vida del proyecto como una serie de fases que comprenden desde el inicio del proyecto hasta su cierre. Estas fases son: Iniciación, planificación, ejecución y cierre, y conforman el recorrido de un proyecto de principio a fin, proporcionando una estructura clara y sistemática para su gestión efectiva.
 - Fase de Iniciación: Es el punto de partida del proyecto. Durante esta fase, se define y autoriza el proyecto o una fase del proyecto. Los principales objetivos de esta fase incluyen definir el propósito del proyecto y desarrollar una idea clara de los objetivos que se desean alcanzar. Es fundamental identificar a las partes interesadas clave y comprender sus expectativas y necesidades. Para formalizar el inicio del proyecto, se crea el acta de constitución, el documento que autoriza oficialmente el proyecto y establece sus objetivos y los recursos asignados. También se realiza un análisis preliminar de viabilidad para evaluar los costos, beneficios y riesgos asociados con el proyecto.
 - Fase de Planificación: Establece el alcance, los objetivos y los procedimientos para llevar a cabo las tareas necesarias para cumplir con los objetivos del proyecto. Durante esta fase, se desarrolla un plan de gestión del proyecto que cubre todas las áreas de conocimiento relevantes, incluyendo el alcance, el tiempo, el costo, la calidad, los recursos humanos, la comunicación, los riesgos, las adquisiciones y las partes interesadas. Se definen los límites del proyecto y los entregables que se deben producir. Además, se crea un cronograma

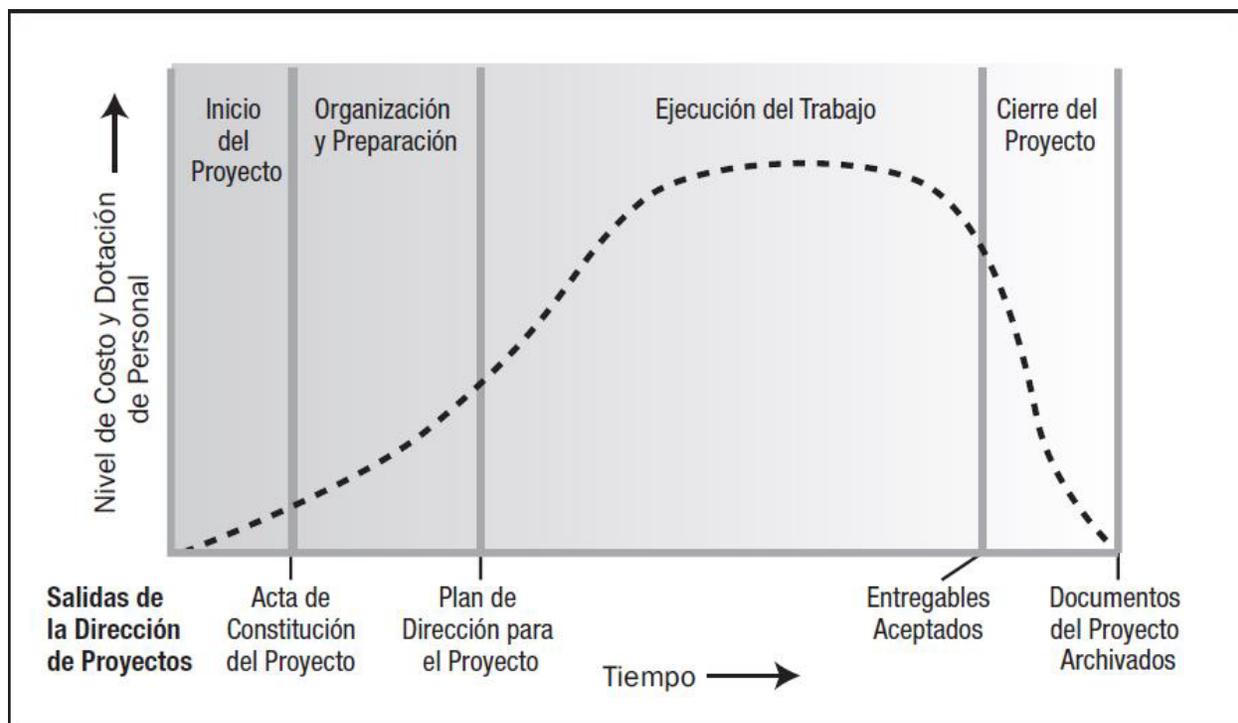
detallado que identifica las tareas necesarias y sus tiempos de ejecución. Se estiman los costos necesarios y se desarrolla un presupuesto. Se asignan los recursos necesarios para completar el proyecto y se establecen criterios de calidad y gestión de riesgos para identificar, analizar y planificar la respuesta a los riesgos potenciales.

- Fase de Ejecución: Implica completar el trabajo definido en el plan de gestión del proyecto para satisfacer las especificaciones del proyecto. Durante esta fase, se coordinan las personas y los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades del proyecto. El equipo de proyecto dirige y gestiona el trabajo del proyecto de acuerdo con el plan establecido. Es crucial asegurar que los entregables cumplan con los estándares de calidad establecidos. La gestión de la comunicación juega un papel fundamental para mantener una comunicación efectiva entre el equipo del proyecto y las partes interesadas. Además, se gestionan las adquisiciones necesarias de proveedores externos para asegurar que se obtengan los bienes y servicios requeridos.
- Fase de Cierre: formaliza la aceptación del producto, servicio o resultado y concluye el proyecto o una fase del proyecto. Durante esta fase, se obtiene la aceptación formal de los entregables por parte del cliente o del patrocinador. Se finalizan todas las adquisiciones y se cierran todos los contratos. Se capturan y documentan las lecciones aprendidas durante el proyecto para futuras referencias. Los recursos del proyecto se liberan y se realiza una revisión final del desempeño del proyecto. Todos los documentos del proyecto se organizan y archivan para referencia futura.

En la Figura 14 se puede comprender de mejor maneja como el ciclo de vida se divide en etapas claras en base a lo estudiado de la guía del PMBOK (Project Management Institute, 2021)

Figura 14

Ciclo de vida del proyecto según el PMI



Nota: Ciclo de vida del proyecto según el PMI, una serie de fases que comprenden desde el inicio del proyecto hasta su cierre. Tomado de *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide) (7th ed.)* por Project Management Institute, 2021.

- Ciclo de Vida de Proyectos según PRINCE2®: Propone un enfoque estructurado y controlado en la gestión de proyectos, dividido en siete fases principales:
 - Pre-Proyecto: Donde se toma la decisión de iniciar el proyecto.
 - Inicio del Proyecto: Se desarrolla el enfoque y se planifica el proyecto en detalle.
 - Dirección del Proyecto: Se establece la estructura de gobernanza del proyecto.

- Control de una Fase: Se asignan trabajos y se monitorean las etapas.
- Gestión de la Entrega de Productos: Se asegura que los entregables del proyecto se produzcan y se acepten.
- Gestión de los Límites de Etapa: Se planifica la siguiente etapa del proyecto.
- Cierre del Proyecto: Se cierra formalmente el proyecto.

En la Figura 15 se puede visualizar los siete procesos de la metodología PRINCE2® (Bentley, 2023) y como los diferentes elementos interactúan en la misma.

Figura 15

Ciclo de vida del proyecto según PRINCE2®



Nota: Ciclo de vida según PRINCE2 que propone un enfoque estructurado y controlado en la gestión de proyectos. Tomado de *Qué es la metodología PRINCE2*, por A Díaz, 2020, Recuperado de <https://openwebinars.net/blog/que-es-la-metodologia-prince2/>

- Ciclo de Vida de Proyectos según Metodologías Ágiles: Las metodologías Ágiles, como Scrum, se enfocan en un ciclo de vida iterativo e incremental, caracterizado por las siguientes fases:
 - Concepto: Se identifica la necesidad del proyecto y se evalúa su viabilidad.
 - Iniciación: Se establece el equipo de proyecto y se define la visión del proyecto.
 - Iteraciones (Sprints): Se desarrollan incrementos del producto a través de ciclos cortos de trabajo.
 - Entrega: Se realizan revisiones y se entrega el producto final.
 - Cierre: Se recopilan aprendizajes y se cierra el proyecto.

Este análisis detallado proporciona una comprensión exhaustiva de los diferentes enfoques de ciclo de vida de proyectos, permitiendo seleccionar el más adecuado para el PFG sobre la expansión de servicios de XC, asegurando así una gestión eficiente y adaptativa a las dinámicas del proyecto. En la siguiente Figura 16 se puede apreciar una ilustración que explica de forma visual como se ve el ciclo de vida de un proyecto ágil.

Figura 16

Ciclo de vida del proyecto según Agile



Nota: Ciclo de vida según agile que se enfocan en un ciclo de vida iterativo e incremental. Tomado de *Desarrollo en Cascada (Waterfall) VS Desarrollo Agile (SCRUM)*, por J Velázquez Camacho, 2012, Recuperado de <https://www.northware.mx/blog/desarrollo-en-cascada-waterfall-vs-desarrollo-agile-scrum/>

Para XC, es probable que se beneficie de un enfoque híbrido que combine la estructura y claridad del enfoque predictivo con la flexibilidad y adaptabilidad del enfoque Ágil. Esto permitiría a la empresa planificar detalladamente la expansión de sus servicios, al tiempo que se adapta rápidamente a los cambios en las demandas de los clientes y del mercado.

2.2.1 Estrategia empresarial

La estrategia se traduce en un plan de acción de alto nivel que define la dirección y los objetivos de una organización. Es un marco que guía la toma de decisiones y la asignación de recursos para lograr los resultados deseados.

Según Kaplan y Norton, los creadores del Balanced Scorecard⁸ (1996), la estrategia empresarial no solo se enfoca en el rendimiento financiero sino también en los procesos internos, el aprendizaje y crecimiento, y la perspectiva del cliente.

En XC, la estrategia empresarial se entrelaza con la gobernanza organizacional, definiendo políticas, directrices y procesos que regulan tanto la empresa en su conjunto como los proyectos individuales. Esta estrategia se encuentra intrínsecamente relacionada con la cultura y estructura organizacional de la empresa.

La estrategia empresarial es fundamental para la administración de una organización porque:

- Define la Dirección: Establece una visión clara de hacia dónde se dirige la organización y cómo pretende llegar allí.
- Alinea Recursos y Esfuerzos: Asegura que todos los recursos y esfuerzos estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Guía la Toma de Decisiones: Proporciona un marco para la toma de decisiones que ayuda a las organizaciones a responder de manera efectiva a cambios y desafíos.
- Promueve la Eficiencia: Ayuda a identificar y eliminar ineficiencias, asegurando que los recursos se utilicen de la manera más efectiva posible.

⁸ El Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI) es una metodología de gestión estratégica para definir la estrategia de una organización. (Delgado, s.f.)

- Mejora la Competitividad: Permite a las organizaciones desarrollar ventajas competitivas sostenibles mediante la identificación de oportunidades y amenazas en el entorno empresarial.

Existen varios componentes clave de la estrategia empresarial a analizar los cuales en este caso serian:

- Rendimiento Financiero: Establecer metas financieras claras y medibles que reflejen el éxito económico de la organización.
- Procesos Internos: Optimizar y mejorar los procesos internos para aumentar la eficiencia y la eficacia operativa.
- Aprendizaje y Crecimiento: Fomentar un entorno de aprendizaje continuo y desarrollo profesional para los empleados.
- Perspectiva del Cliente: Enfocarse en la satisfacción del cliente y en proporcionar valor añadido que diferencie a la organización de sus competidores.

En el plan de gestión del proyecto de expansión de servicios de XC, la estrategia empresarial se entrelaza con la gobernanza organizacional, definiendo políticas, directrices y procesos que regulan tanto la empresa en su conjunto como los proyectos individuales. Esta estrategia se encuentra intrínsecamente relacionada con la cultura y estructura organizacional de la empresa. En XC, la estrategia empresarial se manifiesta a través de la creación de un entorno que fomente la innovación, la excelencia operativa y la satisfacción del cliente.

XC está diversificando sus servicios más allá de la limpieza convencional para incluir la organización de espacios y el diseño de interiores. Esto responde a una creciente demanda del mercado por soluciones integrales y holísticas.

Asimismo, la empresa se compromete a prácticas sostenibles y responsables, seleccionando productos ecológicos y minimizando el impacto ambiental, mientras se enfoca

en mantener altos estándares de calidad en todos sus servicios, implementando procesos rigurosos y mejores prácticas para asegurar la satisfacción del cliente.

Además, invertir en la capacitación continua del personal en nuevas técnicas y tecnologías para garantizar que el equipo esté bien equipado para ofrecer los nuevos servicios y mantener un enfoque flexible y adaptable para responder a cambios en el mercado y en las expectativas de los clientes.

Para implementar esta estrategia, XC utiliza un enfoque integrado que incluye la gestión de portafolios, programas y proyectos.

2.2.2 Portafolios, programas, proyectos

La gestión de portafolios, programas y proyectos son elementos fundamentales en la administración de una organización, y su comprensión e implementación son esenciales para alinear las iniciativas con los objetivos y metas de una empresa.

El PMI propone un componente esencial en la gestión estratégica, la Oficina de Dirección de Proyectos (PMO). Esta entidad, según el PMI, desempeña un papel crucial al decidir el enfoque de entrega y asignar los recursos necesarios para obtener resultados proyecto por proyecto según su prioridad. En este contexto, las PMO desempeñan una función clave al respaldar la estrategia como propuesta de valor para el cliente y la gestión de proyecto como sistema de entrega de valor, asegurando el cumplimiento de los requisitos del proyecto y facilitando el seguimiento y control del portafolio, programas y proyectos.

La PMO, según la guía del PMBOK (Project Management Institute, 2021), actúa como una estructura de gestión que estandariza los procesos de gobernanza relacionados con el proyecto, facilitando el intercambio de recursos, herramientas, metodologías y técnicas.

- Portafolios: Un portafolio es una colección de proyectos y/o programas y otros trabajos que se agrupan para facilitar la gestión efectiva de ese trabajo para cumplir con los objetivos estratégicos del negocio.

Según el PMI, un portafolio refleja las inversiones estratégicas de la empresa y es manejado a nivel ejecutivo con la vista puesta en los objetivos corporativos.

PRINCE2® (Bentley, 2023) aborda el portafolio como el conjunto total de proyectos y programas, proporcionando una visión general de los principales cambios que la organización desea realizar.

El estándar ISO 21500, orienta sobre los conceptos y procesos de la gestión de portafolios, destacando la importancia de alinear los proyectos y programas con la estrategia organizacional.

- Programas: Un programa es un conjunto de proyectos relacionados gestionados de manera coordinada para obtener beneficios que no se podrían obtener si se gestionaran individualmente.

El PMI indica que los programas son un medio para alcanzar objetivos estratégicos y gestionar interdependencias entre proyectos.

PRINCE2® describe un programa como una estructura temporal creada para coordinar, dirigir y supervisar la implementación de proyectos relacionados.

Según el estándar ISO 21500, la gestión de programas es crítica para asegurar que los proyectos entreguen los resultados esperados y aporten al éxito estratégico.

- Proyectos: Un proyecto es un esfuerzo temporal realizado para crear un producto, servicio o resultado único.

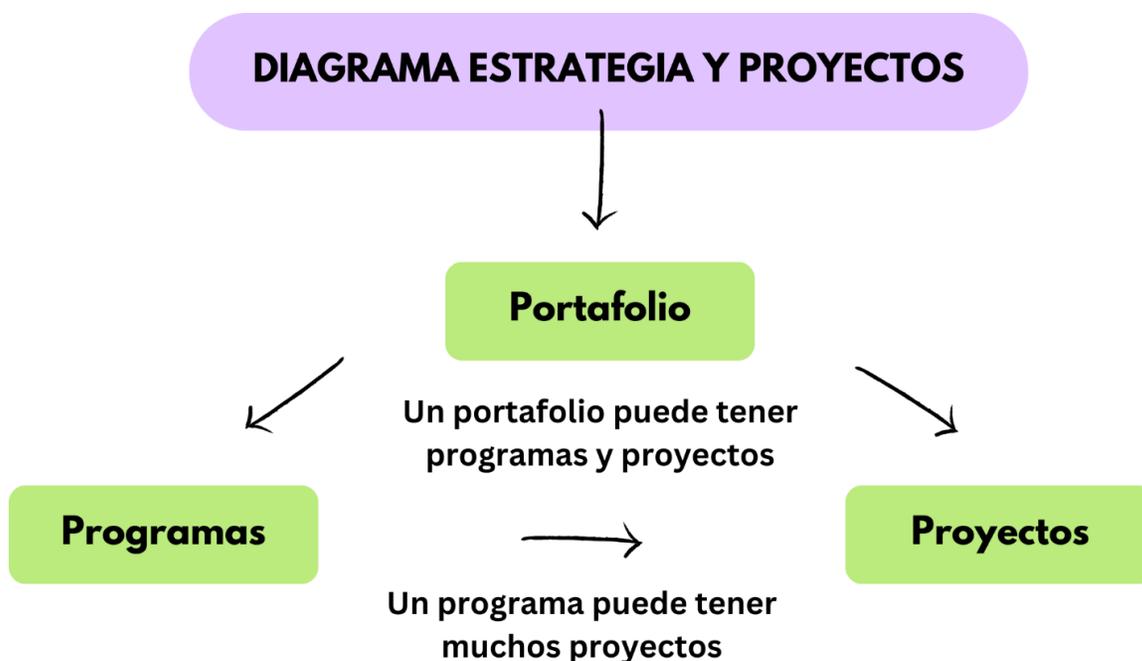
El PMI define los proyectos como medios para introducir cambios o agregar valor.

PRINCE2® ve a los proyectos como la estructura de realización de los productos que entregan los beneficios dentro de un programa.

La ISO 21500 provee directrices sobre la gestión de proyectos, enfatizando su naturaleza temporal y los resultados específicos que se esperan lograr.

Figura 17

Diagrama sobre Portafolios, programas y proyectos



Nota: Resumen de la estrategia de la organización y como se relacionan los diferentes elementos. Elaboración propia.

En el caso de XC, el proyecto objeto de este trabajo se alinea con la definición de proyecto según el PMI, PRINCE2 y la ISO 21500. Pertenece a un portafolio de expansión de servicios dentro de la estrategia empresarial de la organización, buscando agregar valor y alcanzar un objetivo estratégico definido.

2.3 Otra teoría propia del tema de interés

La identificación y análisis de la teoría son aspectos cruciales en cualquier PFG, ya que establecen la base conceptual para el entendimiento profundo del tema en estudio. Es esencial abordar detalladamente las definiciones y teorías que se relacionan directamente con el proyecto en desarrollo, esta práctica no solo respeta la integridad académica, sino que también proporciona un marco de referencia claro para el análisis posterior.

2.3.1 Situación actual del problema u oportunidad en estudio

La expansión de servicios de limpieza hacia la organización de espacios y diseño de interiores, específicamente para XC, representa un desafío contemporáneo que responde a la dinámica cambiante de las necesidades del mercado y las expectativas de los consumidores. Esta sección examina los antecedentes y la situación actual de esta iniciativa, destacando las investigaciones y mejoras propuestas en el ámbito.

Históricamente, las empresas de limpieza como XC han estado enfocadas en ofrecer servicios esenciales de higiene y mantenimiento. Sin embargo, la evolución del mercado y la creciente conciencia ambiental han llevado a una transformación significativa en este sector. Reconociendo esta tendencia, la empresa ha comenzado a explorar la expansión de sus servicios más allá de la limpieza tradicional, adentrándose en áreas como el diseño de interiores y la organización de espacios, una iniciativa que responde a una necesidad del mercado de integrar funcionalidad, este cambio estratégico se alinea con una visión más holística del cuidado y mantenimiento de espacios, donde la limpieza se combina con la estética y la funcionalidad.

El desarrollo de este PFG se ha basado en investigaciones que destacan la importancia de combinar la limpieza con el diseño y la organización de espacios para mejorar la satisfacción del cliente y abrir nuevas oportunidades de mercado. Trabajando en conjunto con

la empresa para iniciar la adopción de enfoques basados en prácticas sostenibles, utilizando productos de limpieza ecológicos que se alinean con las directrices de agencias como la Agencia de Protección Ambiental (EPA por sus siglas en inglés) de los EEUU (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023). Además, publicaciones como "Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave" (Gaines, 2018) y "The Life-Changing Magic of Tidying Up" (Kondo, 2015) han inspirado enfoques nuevos y creativos en la organización del espacio, resaltando la importancia de crear entornos acogedores y funcionales.

La expansión de servicios de XC hacia la organización de espacios y diseño de interiores representa una respuesta estratégica e innovadora a un mercado en evolución. La integración de prácticas sostenibles y servicios de diseño no solo enriquece la oferta de la empresa, sino que también la posiciona como líder en un sector competitivo. La continua adaptación a las tendencias del mercado y el desarrollo de estrategias basadas en investigaciones recientes son esenciales para asegurar el éxito a largo plazo de XC en esta nueva aventura empresarial. La compañía se encuentra en un camino prometedor hacia la diversificación y el enriquecimiento de sus servicios, marcando un hito en su evolución y adaptación a las nuevas necesidades y expectativas de sus clientes.

En la siguiente Tabla 5 se resume la investigación bibliográfica preliminar realizada para facilitar la elección de fuentes a desarrollar y analizar a fondo en este apartado.

Tabla 5*Resumen Fuentes Bibliográficas preliminares*

Fuente	Relevancia	Aplicación para Xtreme Clean
EPA - Identificación de productos de limpieza ecológicos (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023)	Proporciona criterios para evaluar la sostenibilidad de productos de limpieza.	Guía para seleccionar opciones ecológicas en operaciones.
How to Integrate Interior Design Services into Your Cleaning Business (Business Growth Insights, 2021)	Ofrece orientación sobre la integración de servicios de diseño de interiores.	Ayuda a diversificar servicios y satisfacer nuevas demandas del mercado.
The Impact of Sustainable Practices on Cleaning Businesses: Case Studies (Clean Biz Review, 2023)	Presenta el impacto de prácticas sostenibles en empresas de limpieza.	Lecciones valiosas sobre cómo la sostenibilidad impulsa el éxito empresarial.
Hooked: How to Build Habit-Forming Products (Nir Eyal, 2014)	Explica cómo construir productos que formen hábitos en los clientes.	Ideas para desarrollar servicios y estrategias de marketing eficientes.
Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave (Gaines, 2018)	Información sobre la creación de espacios hogareños.	Inspiración para contribuir a la creación de hogares acogedores.
Market Trends and Consumer Preferences in Cleaning and Organization Services (Garcia, 2021)	Análisis de tendencias y preferencias en servicios de limpieza y organización.	Comprensión de las demandas actuales del mercado para alinear servicios.
Los secretos de Vekalife II (Gómez, 2021)	Información sobre mezclas de limpieza natural.	Fomenta la personalización de productos de limpieza para servicios de diseño de interiores.
The Life-Changing Magic of Tidying Up (Kondo, 2015)	Método KonMari para organizar.	Incorporación de enfoques eficaces de organización en servicios.
The art of home (McGee, 2023)	Ideas sobre diseño y organización del hogar.	Inspiración para servicios que embellezcan los espacios.
Empieza con el porqué (Sinek, 2018)	Importancia del "porqué" en las acciones empresariales.	Formulación de preguntas fundamentales que guíen hacia un propósito inspirador.
The Home Edit (Shearer & Teplin, 2023)	Técnicas de organización prácticas y estilizadas.	Estrategias para abordar la organización del espacio de manera efectiva y estética.

Nota: La tabla muestra un resumen de las fuentes bibliográficas investigadas y como podrían ser relevantes y aplicables para XC.

A partir de la información proporcionada anteriormente, se han seleccionado cuidadosamente cuatro materiales esenciales que se destacan por su relevancia y aplicabilidad directa a las necesidades y objetivos del PFG basado en XC.

El primer material seleccionado es el informe de la EPA de los EEUU del año 2023 (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023) sobre la identificación de productos de limpieza ecológicos. Este recurso es fundamental, ya que proporciona directrices detalladas para evaluar y seleccionar productos de limpieza sostenibles.

En un mercado que se inclina cada vez más hacia prácticas ecológicas, este documento será una guía invaluable para la empresa en su esfuerzo por ofrecer soluciones de limpieza que respeten el medio ambiente, a la vez que mantienen una alta eficacia.

En segundo lugar, el libro "Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave" (Gaines, 2018), ofrece una perspectiva rica y profunda sobre el diseño de interiores y la creación de espacios hogareños. Este material será un recurso de inspiración proveyendo ideas y conceptos innovadores que pueden ser integrados en los nuevos servicios de diseño de interiores.

Marie Kondo, con su obra "The Life-Changing Magic of Tidying Up" (Kondo, 2015) introduce un método revolucionario para la organización del espacio que va más allá de la limpieza superficial. La filosofía de Kondo sobre la simplicidad y el gozo que deben generar los objetos en nuestros hogares está perfectamente alineada con los valores de la empresa. La implementación de este método en sus servicios de organización permite ofrecer una experiencia única y transformadora a los clientes, elevando su satisfacción y fidelidad.

Por último, "Empieza con el Porqué" (Sinek, 2018) es una obra que destaca por su enfoque en la importancia de entender el propósito detrás de cada acción empresarial. Este libro será una herramienta valiosa para reexaminar y fortalecer la misión y valores en la fase de expansión. Comprender y articular claramente el "porqué" detrás de la diversificación hacia el

diseño de interiores y la organización de espacios ayudará a la empresa a alinear su visión, estrategia y comunicación, asegurando una expansión coherente y orientada al éxito.

La selección de estos materiales proporcionará una base sólida y multifacética para el PFG del plan de gestión para la expansión hacia la organización de espacios y diseño de interiores de XC. Estos recursos no solo ofrecen guías prácticas y estrategias innovadoras, sino que también alinean la expansión con tendencias actuales y valores sostenibles, asegurando así su éxito y relevancia en un mercado en constante evolución.

2.3.2 Investigaciones que se han hecho sobre el tema en estudio

La EPA, es una fuente autorizada en la definición de prácticas y productos que minimizan el impacto negativo en el medio ambiente (Ver Figura 18 donde se referencia la oficina y su ubicación para contextualizar) Su documento sobre la identificación de productos de limpieza más ecológicos proporciona una hoja de ruta para empresas como XC, que buscan incorporar prácticas sostenibles en sus operaciones.

Figura 18

Oficina de la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos



Nota: Oficina de la EPA EEUU en Pennsylvania Avenue, Washington DC. Tomado de *Información de Contacto*, por la oficina de la EPA, 2024, Recuperado de <https://www.epa.gov/aboutepa/forms/contact-epa>

La EPA es una referencia clave para definir prácticas y productos sostenibles. Su guía sobre productos de limpieza ecológicos orienta a empresas como XC para adoptar prácticas más sostenibles.

La iniciativa incluye la evaluación y selección de productos conforme a criterios de la EPA, como la revisión de composiciones químicas y la obtención de certificaciones ecológicas. Implementar estos productos reduce la emisión de compuestos volátiles y la contaminación del agua, mejorando la salud laboral y posicionando a la empresa en el mercado con un enfoque ecológico.

Las investigaciones confirman los beneficios de estos productos para la salud y el medio ambiente, siendo factores decisivos para los clientes. La Tabla 6 del documento resume la guía

de la EPA, destacando la importancia de seleccionar productos seguros y sostenibles, y la Figura 19 muestra etiquetas ecológicas relevantes (ecolabels⁹).

Tabla 6

Resumen guía de identificación de productos de limpieza de EPA

Categoría	Detalles
Ecolabels y Certificaciones	Programa Safer Choice ¹⁰ de la EPA y etiqueta DfE ¹¹ para productos antimicrobianos. Herramientas online para identificar productos certificados.
Recomendaciones de la EPA	Identificación de estándares / ecolabels privados efectivos y creíbles en categorías como limpiadores de alfombras, vidrios, multisuperficies, cuidado de pisos y jabón de manos.
Preocupaciones Ambientales y de Salud	Riesgos asociados con ingredientes de limpieza, como irritación, toxicidad acuática y disrupción endocrina. Impacto de productos en la calidad del aire y agua.
Consideraciones de Sostenibilidad	Uso de químicos menos perjudiciales, ingredientes de recursos renovables, bajo contenido de VOC ¹² , biodegradabilidad, baja toxicidad en especies acuáticas, baja inflamabilidad, pH ¹³ neutro, libre de fragancias o con fragancias seguras, diseñados para uso en agua fría.
Uso y Manejo de Productos	Recomendaciones para la formación en el uso adecuado de productos, sistemas de gestión química para minimizar la exposición, y limitación del uso de desinfectantes.

⁹ El programa de certificación ECO LABEL está diseñado para crear soluciones sostenibles basadas en una evaluación del ciclo de vida y un objetivo común de reducir el impacto ambiental de las actividades de producción o el consumo de productos. (Ecological Certification Institute, 2023)

¹⁰ Ayuda a los consumidores y compradores comerciales a identificar y seleccionar productos con ingredientes químicos más seguros, sin sacrificar la calidad o el rendimiento. (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023)

¹¹ El programa de diseño para el medio ambiente es un programa de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, creado en 1992, que tiene por objetivo prevenir la contaminación y el riesgo que la polución representa para las personas y el medio ambiente. (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023)

¹² Los compuestos orgánicos volátiles se convierten fácilmente en vapores o gases. Junto con el carbono, contienen elementos como hidrógeno, oxígeno, flúor, cloro, bromo, azufre o nitrógeno, los cuales son dañinos para la salud. (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023)

¹³ El pH es una medida de acidez o alcalinidad de una disolución acuosa. El pH indica la concentración de iones de hidrógeno presentes en determinadas disoluciones. (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023)

Categoría	Detalles
Empaque y Envío de Productos	Preferencia por fórmulas concentradas con salvaguardas de manejo, empaque eficiente y reciclable, sin metales pesados ¹⁴ , BPA ¹⁵ , botellas recargables, y sistemas de embalaje y dilución para reducir la exposición.
Recursos Adicionales	Recursos como el programa Safer Choice y DfE de la EPA, Compilación de Adquisición Verde de la GSA, Red de Compras Responsables y el Calculador de Prevención de la Contaminación de Limpieza Verde de la Ciudad de San Francisco.

Nota: Resumen de la guía de identificación de la EPA para identificar los productos amigables con el ambiente y los diferentes elementos a considerar. Elaboración propia

Figura 19

Ejemplos de Ecolabels



Nota: Ejemplo de Ecolabels recomendadas por la EPA relacionadas a diferentes tipos de productos que son los recomendados por la entidad. Adaptado de *Sustainable Marketplace: Greener Products and Services*, por la oficina de la EPA, 2024, Recuperado de <https://www.epa.gov/greenerproducts/identifying-greener-cleaning-products>

¹⁴ Un metal pesado es un miembro de un grupo de elementos químicos no muy bien definido que exhibe propiedades metálicas. Se incluyen principalmente metales de transición, algunos semimetales, lantánidos y actínidos. (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023)

¹⁵ BPA significa bisfenol A, una sustancia química industrial que se ha utilizado para fabricar ciertos plásticos y resinas desde los años cincuenta. El bisfenol A se encuentra en plásticos de policarbonato y resinas epoxídicas. (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023)

El método KonMari™, creado por Marie Kondo y detallado en su libro "The Life-Changing Magic of Tidying Up" (Kondo, 2015) ofrece un sistema de organización innovador. Este método, ahora disponible como certificación, representa una gran oportunidad para la expansión de servicios de XC hacia la organización efectiva de espacios. La Figura 20 del material proporciona un resumen de los principios clave de este método y cómo se pueden aplicar prácticamente.

Figura 20

Infográfico del método KonMari™ *The Life-Changing magic of tidying up*



Nota: El método KonMari™ señala que la clave para mantener el orden exitosamente está en acomodar los objetos de tu casa de forma correcta, es un método muy reconocido a nivel mundial. Adaptado de *Twitter estados*, por Gatographic, 2019, Recuperado de <https://twitter.com/Gatographic/status/1084958334720069633>

El método, se ha popularizado por su enfoque en organizar y despejar espacios, contribuyendo a un ambiente limpio y al bienestar en el hogar. La implementación de este método en los servicios de limpieza de XC podría ofrecer un valor agregado significativo,

mejorando la percepción del cliente. Integrar esta técnica en los protocolos de servicio de XC, incluyendo la capacitación del personal y la posible certificación en el método, podría enriquecer la oferta de servicios y aumentar su atractivo y credibilidad.

La adopción del método por parte de XC incrementa la satisfacción del cliente, proporcionando no solo un servicio de limpieza sino también una mejora integral del espacio vital. Esta integración resulta en una mayor retención y referencias de clientes, debido a la singularidad y efectividad del servicio. La implementación de este método distingue a XC en el mercado competitivo, respondiendo a la creciente demanda de soluciones de organización del hogar y fortaleciendo su liderazgo en servicios de limpieza y organización.

La siguiente Tabla 7 resume aspectos importantes del libro y su potencial aplicación para el plan de gestión para la expansión de servicios de XC.

Tabla 7

Aspectos y aplicaciones del libro The Life-changing magic of Tidying up al PFG

Aspecto	Detalle	Aplicación
Método KonMari™	Un sistema de organización que enfatiza descartar objetos que no "despiertan alegría" y organizar eficientemente lo que queda.	Capacitar a miembros del personal de XC en el método para ofrecer un servicio de limpieza y organización más completo y diferenciado.
Enfoque en la Satisfacción	Promueve bienestar y satisfacción a través de un entorno ordenado y simple.	Aplicar el método para mejorar significativamente la experiencia y satisfacción del cliente, proporcionando un entorno más agradable y funcional.
Certificación KonMari™	Existe una certificación para el método, que valida la habilidad en esta técnica de organización.	Obtener la certificación para algunos colaboradores de XC, aumentando así la credibilidad y valor percibido del servicio.
Propuesta de valor	Va más allá de la limpieza, enfocándose en un cambio de estilo de vida hacia la simplicidad y el orden.	Integrar el método en los servicios de XC para proporcionar una solución integral que abarque limpieza y organización, mejorando así la oferta de servicios de la empresa.

Aspecto	Detalle	Aplicación
Diferenciación en el Mercado	El método se ha popularizado globalmente, destacándose por su efectividad y enfoque único.	Adoptar el método como una estrategia innovadora que distinga a XC en el mercado de servicios de limpieza y organización.
Impacto en la Retención de Clientes	La transformación que ofrece el método puede conducir a una mayor lealtad del cliente.	Implementar el método podría resultar en mayor retención de clientes y referencias, debido a la singularidad y eficacia del servicio de organización en combinación con la limpieza.

Nota: Esta tabla resume los aspectos clave del libro y sus posibles aplicaciones para el PFG de XC. Elaboración propia

La integración de conceptos del libro "Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave" (Gaines, 2018) en los servicios de XC representa una evolución en la oferta de la empresa. Este enfoque, que combina limpieza, organización y diseño de interiores, busca crear espacios que reflejen la personalidad y las historias de los usuarios. Al implementar estos principios de diseño hogareño, XC podría ofrecer un servicio más completo y holístico, realzando no solo la limpieza sino también la estética y comodidad de los espacios, potencialmente aumentando la satisfacción del cliente y fidelización, en la siguiente Figura 21 se considera un extracto de esta obra y como está estructurada donde se revela que más que un libro es una guía grafica que integra los conceptos del diseño gráfico y los traduce de forma que sea comprensible para cualquier persona que tenga algunos conocimientos técnicos en el tema.

Figura 21

Libro Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave



Nota: Homebody es una guía práctica para crear espacios que las personas deseen vivir, explica el diseño de interiores de una forma que fomenta la creación de espacios basados en la personalidad y las historias de las personas. Adaptado de *Books*, por Magnolia, 2024, Recuperado de <https://magnolia.com/shop/product/6610994626611/homebody-book-trade-edition/>

A continuación, la Tabla 8, resume los conceptos clave del libro y cómo estos pueden aplicarse en el Plan de gestión para XC.

Tabla 8

Aspectos y aplicaciones del libro Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave al PFG

Sección del libro	Concepto clave	Aplicación
Introducción y Evaluación	Reflexión sobre prioridades y estilo de diseño auténtico.	Capacitar al personal en asesoramiento y consulta para ayudar a los clientes a identificar sus preferencias de diseño y necesidades espaciales.

Sección del libro	Concepto clave	Aplicación
Diseño por Habitaciones	Guía detallada de estilos por habitación y combinación de géneros.	Formación en técnicas específicas de diseño y organización para cada tipo de habitación, adaptando los servicios a los estilos preferidos del cliente.
Solución de Problemas	Consejos prácticos para abordar problemas comunes en el hogar.	Desarrollo de habilidades para identificar y resolver problemas de organización y diseño, mejorando la funcionalidad y estética de los espacios.
Guía de Diseño Plegable	Herramientas para tomar notas y esbozar planes de diseño.	Implementar herramientas y métodos para planificar y visualizar proyectos de organización y diseño de interiores, mejorando la colaboración con los clientes.
Confianza en el Diseño	Fomentar la confianza en la creación de espacios únicos.	Reforzar la autoconfianza del equipo en sus habilidades de diseño, permitiéndoles ofrecer servicios personalizados y creativos.

Nota: Esta tabla resume los aspectos clave del libro y sus posibles aplicaciones para el PFG de XC. Elaboración propia

Esta tabla resume cómo XC puede integrar los principios y enfoques de diseño de interiores presentados en "Homebody" para mejorar y expandir sus servicios, proporcionando a los clientes soluciones personalizadas y efectivas en la organización y diseño de sus espacios.

La integración de los principios de "Empieza con el porqué" (Sinek, 2018) en XC representa una estrategia crucial para fortalecer su identidad y conexión con clientes y empleados. Centrándose en el núcleo motivacional de la empresa, este enfoque busca redefinir la misión y visión de XC, enfatizando la importancia de comunicar el propósito detrás de sus servicios. La implementación de esta filosofía implica realizar talleres y sesiones de brainstorming¹⁶, con el objetivo de alinear todas las operaciones y estrategias de marketing con los valores fundamentales de la empresa. Este cambio estratégico podría mejorar

En la siguiente Tabla 9 se resumen conceptos y aplicaciones de este libro para el plan de gestión de XC:

¹⁶ Lluvia de ideas (Linguee, 2024)

Tabla 9*Aspectos y aplicaciones del libro Empieza con el porqué al PFG*

Aspectos	Descripción	Aplicación
Definición del Propósito	El libro resalta la importancia de entender y comunicar el "porqué" detrás de las acciones y existencia de una empresa.	XC puede rediseñar su misión y visión para reflejar su propósito central, lo que ayuda a construir una marca con un significado profundo y diferenciador.
Conexión con Clientes y Empleados	Sinek enfatiza en la conexión emocional que se establece al comunicar el propósito de la empresa.	Fortalecer la relación con los clientes y empleados de XC al alinear los valores y expectativas con el propósito fundamental de la empresa.
Motivación Interna	El libro discute cómo un claro entendimiento del "porqué" puede motivar e inspirar a los colaboradores.	Aumentar la motivación y compromiso del equipo de XC mediante la integración de su propósito en todas las operaciones y estrategias.
Estrategia y Planificación	Se enfoca en la creación de un marco organizacional alineado con el propósito de la empresa.	Aplicar en XC para formular estrategias de expansión de servicios y desarrollo de un equipo comprometido, alineados con el propósito central.
Marketing y Comunicación	Sinek aboga por la comunicación efectiva del "porqué" para atraer clientes y construir lealtad.	Integrar el "porqué" en la estrategia de marketing y comunicación, mejorando la percepción de la marca y atrayendo a clientes alineados con sus valores. Revisar si la imagen de la empresa es adecuada para el nuevo catálogo de servicios.
Diferenciación en el Mercado	Destaca cómo un enfoque claro en el propósito puede diferenciar a una empresa en un mercado competitivo.	Utilizar el propósito central de XC como una herramienta de diferenciación en el mercado de servicios de limpieza y organización.
Formación y Capacitación	Se sugiere que el personal esté alineado y capacitado en torno al propósito de la empresa.	Implementar programas de capacitación que refuercen el propósito y los valores de la empresa en todas las acciones y servicios.

Nota: Esta tabla resume los aspectos clave del libro y sus posibles aplicaciones para el PFG de XC. Elaboración propia

La implementación de la filosofía de "Empieza con el porqué" en XC no solo redefine su enfoque estratégico, sino que también inculca un sentido de propósito y pertenencia en la organización.

2.3.2.1 Metodologías que se han usado

La metodología de investigación es un conjunto crucial de decisiones coherentes y abstractas que guían al investigador en el proceso de obtención y análisis de datos. Es así como se recopila la siguiente información que ayuda a comprender de qué forma otros autores lograron obtener resultados positivos en las temáticas de interés para este PFG.

Según la EPA (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023), se empleó un enfoque de investigación mixto para desarrollar su guía sobre la identificación de productos de limpieza ecológicos. Esta metodología combinó el análisis cuantitativo de la eficacia y seguridad de diversos productos de limpieza con una evaluación cualitativa de su impacto ambiental y saludable. Además, se recurrió a la revisión de literatura científica y a la consulta con expertos en sostenibilidad y química ambiental. Esta aproximación holística permitió a la EPA establecer criterios claros y confiables para la selección de productos de limpieza sostenibles.

En el libro *Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave* (Gaines, 2018) se adoptó una metodología basada en la experiencia práctica y el análisis de casos de estudio. Esta metodología implicó el estudio detallado de diversos proyectos de diseño de interiores realizados por ella, donde se examinaron factores como las preferencias de los clientes, la funcionalidad de los espacios y la estética del diseño. Esta aproximación permitió a Gaines presentar un enfoque realista y aplicable para la creación de espacios hogareños y encantadores.

Mientras que para el libro *The Life-Changing Magic of Tidying Up* (Kondo, 2015) se utilizó una metodología centrada en el desarrollo de un sistema de organización personalizado, conocido como el método KonMari™. Esta metodología se basa en la experiencia personal y profesional de Kondo, combinando principios de organización, psicología del espacio y minimalismo. El enfoque se caracteriza por un proceso iterativo y reflexivo en el que los

individuos evalúan y reorganizan sus posesiones basándose en su capacidad para "despertar alegría".

Simon Sinek en "Empieza con el porqué" (Sinek, 2018) utilizó una metodología que combinó análisis de casos de estudio, teoría organizacional y psicología motivacional. Sinek examinó una variedad de organizaciones exitosas para identificar patrones comunes en su enfoque estratégico y comunicacional. Esta metodología permitió a Sinek desarrollar su teoría del "Círculo Dorado", la cual enfatiza la importancia de entender y comunicar el propósito fundamental de una organización.

La comprensión de estas metodologías brinda un marco sólido para analizar la expansión de servicios de la empresa XC, permitiendo una aplicación efectiva y fundamentada de estas teorías e investigaciones en el contexto empresarial.

2.3.2.2 Conclusiones y recomendaciones obtenidas de la investigación preliminar

La exploración de la literatura relevante para el proyecto de expansión de servicios de XC en la organización de espacios y diseño de interiores revela una serie de conclusiones y recomendaciones clave que son fundamentales para el éxito de esta iniciativa.

La guía de la EPA sobre productos de limpieza ecológicos (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023) subraya la creciente importancia de prácticas sostenibles en la industria de la limpieza. La adopción de productos que cumplen con altos estándares ambientales no solo mejora la salud y seguridad de los usuarios y trabajadores, sino que también posiciona a la empresa como socialmente responsable y comprometida con la protección del medio ambiente.

XC debería adoptar una política estricta en la selección de productos de limpieza que cumplan con las directrices de la EPA (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023). Esto implica una investigación y evaluación continua de los productos

disponibles en el mercado para asegurar que cumplan con los más altos estándares ecológicos.

El método de Marie Kondo (Kondo, 2015), destaca la relevancia de la organización del espacio en la calidad de vida de las personas. Su enfoque en crear espacios que despierten alegría ofrece una oportunidad única para que XC se diferencie en el mercado, proporcionando un servicio que va más allá de la limpieza tradicional.

Sería beneficioso para XC capacitar a su personal en el método, ofreciendo así un servicio de organización que complemente sus servicios de limpieza. Esto podría incluir la obtención de certificaciones oficiales para aumentar la credibilidad y el valor percibido del servicio.

La obra *Homebody* (Gaines, 2018) resalta la importancia de considerar el diseño de interiores como un complemento valioso en la prestación de servicios de limpieza. Incorporar elementos de diseño puede enriquecer significativamente la oferta de servicios de XC, mejorando así la satisfacción y experiencia del cliente.

XC podría considerar la formación de su equipo en principios básicos de diseño de interiores o incluso la colaboración con diseñadores profesionales. Esto permitiría ofrecer un servicio más integral, abarcando tanto la limpieza como la estética y funcionalidad de los espacios.

En *Empieza por el por qué* (Sinek, 2018) se resalta la importancia de tener un propósito claro y comunicarlo efectivamente. Para XC, comprender y transmitir su razón de ser y los valores detrás de su expansión hacia nuevos servicios es crucial para construir una marca fuerte y conectarse emocionalmente con clientes y empleados.

Es crucial para XC articular claramente su propósito y valores detrás de la expansión de servicios. Esto implica revisar la misión, visión y estrategias de comunicación para asegurar

que reflejen el nuevo enfoque y atraigan a un segmento de mercado más amplio y comprometido.

2.3.3 Otra teoría relacionada con el tema en estudio

En el contexto del proyecto en estudio, es esencial explorar otras teorías que complementen y profundicen la comprensión de los temas centrales. Estas teorías adicionales ofrecen una perspectiva más amplia y permiten abordar aspectos que quizás no hayan sido cubiertos en su totalidad en los trabajos anteriores.

2.3.3.1 Los efectos de la exposición a químicos de limpieza en la salud

Según el artículo sobre Productos de limpieza y su salud (Womens Voices, 2017), indica como estos productos son esenciales en la vida cotidiana, pero su uso puede conllevar riesgos significativos para la salud debido a la presencia de químicos potencialmente dañinos. Estos productos contienen una variedad de sustancias químicas que pueden entrar en el cuerpo principalmente a través de la inhalación y la absorción cutánea. Al limpiar, los gases pueden ser inhalados directamente en los pulmones, y la piel, especialmente cuando está húmeda, puede absorber químicos de manera más eficiente, lo que aumenta el riesgo de efectos nocivos.

Resalta el artículo que los efectos adversos de la exposición a productos de limpieza se pueden clasificar en dos categorías principales: efectos agudos y efectos crónicos. Los efectos agudos incluyen lesiones oculares, envenenamiento (especialmente en niños), irritación de la piel y problemas respiratorios. Los efectos crónicos, a menudo estudiados en trabajadores de limpieza, pero no tanto en usuarios domésticos, pueden incluir un mayor riesgo de cáncer pulmonar, dermatitis de contacto alérgico, asma y problemas reproductivos.

Entre los químicos de mayor preocupación en los productos de limpieza se encuentran los antimicrobianos como el triclosán¹⁷, que pueden matar microbios, pero también pueden contribuir al desarrollo de resistencia a los medicamentos. Los químicos corrosivos o irritantes como el hidróxido de sodio¹⁸ y la lejía de cloro¹⁹, pueden causar quemaduras graves en la piel y daño ocular. Los solventes relacionados con efectos reproductivos, como los éteres de glicol²⁰, se han asociado con malformaciones congénitas. Además, las fragancias sintéticas pueden provocar desde irritación hasta desequilibrios hormonales y un mayor riesgo de cáncer.

Para minimizar los riesgos, se recomienda el uso de productos de limpieza sin fragancias o aquellos que revelen sus ingredientes. La moderación en el uso de productos antibacterianos también es crucial, así como una buena higiene de manos para prevenir la propagación de enfermedades en lugar de depender exclusivamente de la desinfección de superficies. Es importante leer las etiquetas cuidadosamente, especialmente aquellas que advierten sobre peligros, y seguir las instrucciones al pie de la letra, incluyendo el uso de equipo de protección cuando sea necesario.

A continuación, en la Tabla 10 se resumen algunos hallazgos clave que puede beneficiar los primeros conocimientos de XC a estos productos.

¹⁷ Es un ingrediente agregado a muchos productos de limpieza que ayuda a reducir o prevenir la contaminación bacteriana. (US Food and Drug Administration, 2019)

¹⁸ También conocido como sosa o sodas cáusticas, es un hidróxido cáustico usado en la industria en la fabricación de papel, tejidos y detergentes. (Agencia para Sustancias Tóxicas y el Registro de Enfermedades, 2016)

¹⁹ Diferentes sustancias que, en disolución acuosa, son un fuerte oxidante y que suelen utilizarse como desinfectante (eficaz contra hongos y bacterias), como decolorantes y en general como solventes de materias orgánicas. (Vadequímica, 2022)

²⁰ Son una clase de compuestos químicos formados por éteres alquílicos a base de glicoles como el etilenglicol o el propilenglicol. Se utilizan comúnmente como disolventes en pinturas y limpiadores. (loencyclopaedi, 2011)

Tabla 10*Resumen de Productos de limpieza, sus riesgos y alternativas*

Producto de Limpieza	Riesgos para la Salud	Alternativas Verdes
Antimicrobianos (Triclosán, etc.)	Tóxicos, resistencia a microbios	Usar jabones simples y agua
Químicos corrosivos/irritantes	Quemaduras en la piel, daño ocular, problemas respiratorios	Vinagre, bicarbonato de sodio, limpiadores naturales
Solventes (Éteres de glicol, etc.)	Efectos reproductivos, malformaciones congénitas	Limpiadores con ingredientes a base de plantas
Productos químicos de fragancia	Irritación de piel y ojos, desbalance hormonal	Productos sin fragancia, aceites esenciales naturales

Nota: Esta tabla resume los aspectos clave para comprender algunas de las sustancias más peligrosas y propuestas para reemplazarlos. Elaboración propia

Mientras que los productos de limpieza son esenciales para mantener un entorno higiénico y saludable, es importante estar consciente de los riesgos asociados con su uso y tomar medidas para minimizar la exposición a químicos peligrosos. Esto no solo protege la salud individual y familiar, sino que también contribuye a un entorno más sostenible y menos contaminado.

Muchos productos de limpieza contienen químicos que pueden ser perjudiciales para la salud. Según la EPA (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, 2023), algunos de estos químicos pueden causar irritación de la piel, los ojos y las vías respiratorias, así como problemas más graves como asma y otras enfermedades respiratorias.

Para minimizar los riesgos asociados con el uso de productos de limpieza, se recomienda seguir prácticas de seguridad adecuadas. Una de las medidas más importantes es el uso de equipos de protección personal. Por ejemplo, usar guantes resistentes a los químicos puede proteger la piel de la exposición directa a sustancias peligrosas. Asimismo, el uso de

gafas de seguridad es crucial para proteger los ojos de salpicaduras y vapores irritantes, mientras que las mascarillas ayudan a evitar la inhalación de vapores y partículas peligrosas.

Además, asegurar una buena ventilación en el área de limpieza es fundamental. Esto ayuda a dispersar los vapores y reduce la inhalación de químicos nocivos, según las recomendaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC). También es esencial leer y seguir las instrucciones de uso y las recomendaciones de seguridad proporcionadas por el fabricante para cada producto de limpieza. Al hacerlo, se pueden evitar muchos riesgos asociados con el mal uso de estos productos.

Otra medida importante es el almacenamiento seguro de los productos de limpieza. Guardarlos fuera del alcance de los niños y en lugares bien ventilados y cerrados puede prevenir accidentes domésticos graves, como lo aconseja el American Cleaning Institute (ACI) en su guía de uso de productos de limpieza (American Cleaning Institute, 2021)

Finalmente, considerar el uso de productos de limpieza ecológicos que contienen menos químicos dañinos y son más seguros para el medio ambiente puede ser una excelente alternativa. Estos productos no solo son menos perjudiciales para la salud, sino que también contribuyen a la sostenibilidad ambiental.

Implementar estas medidas de seguridad no solo protege la salud individual y familiar, sino que también promueve prácticas de limpieza más seguras y sostenibles. Esto contribuye a un entorno más saludable y menos contaminado, beneficiando tanto a las personas como al medio ambiente.

2.3.3.2 El impacto del diseño y organización de interiores en la salud mental

En la actualidad, el diseño y la organización de interiores han cobrado una relevancia notable en relación con la salud mental de las personas. La Encuesta Nacional de Patrones de Actividad Humana (NHAPS) de Estados Unidos reveló que el 90 % del tiempo, las personas

permanecen en espacios cerrados (El Espectador, 2023), lo que plantea la cuestión de cómo estos espacios influyen en sus emociones y comportamientos.

El entorno en el que vivimos y trabajamos tiene un impacto directo en nuestro bienestar emocional y mental. Un estudio de la Universidad de Exeter, en Inglaterra, sugiere que la participación de los empleados en el diseño de sus oficinas incrementa la sensación de bienestar en un 47%, la creatividad en un 45% y la productividad hasta en un 38% (El Espectador, 2023). Estos datos resaltan la importancia del diseño y la organización de interiores no solo en hogares, sino también en lugares de trabajo.

Para XC es un factor determinante estudiar como el diseño y la organización puede crear ambientes terapéuticos para las personas y como esta práctica diferencia el negocio, en la siguiente Tabla 11 se resume de la información recopilada del artículo El impacto del diseño de interiores en la salud mental (Grupo Arquitectura, 2023) y como algunos de estos elementos impactan la salud mental de las personas.

Tabla 11

Elementos de diseño que pueden impactar la salud mental de las personas

Elemento	Impacto en la Salud Mental
Iluminación Natural	Mejora el estado de ánimo y energía. La luz natural es vital para la percepción sensorial, especialmente en entornos de cuidados paliativos.
Colores	Influencia en las emociones y el comportamiento. Los colores pueden alterar significativamente el ambiente y la percepción espacial.
Mobiliario	Comodidad, movilidad y adaptabilidad son clave para satisfacer las necesidades individuales y promover un entorno acogedor y funcional.
Materiales Naturales	Uso de madera, piedra y otros elementos naturales para crear un ambiente calmante y conectado con la naturaleza.
Diseño Sensorial	Incorporación de estímulos visuales, auditivos y táctiles para mejorar el bienestar emocional y reducir la ansiedad.

Elemento	Impacto en la Salud Mental
Distribución Espacial	Espacios bien distribuidos y accesibles, evitando corredores largos y complejos, para facilitar la navegación y reducir el estrés.
Ventilación y Control	Posibilidad de control personal sobre la luz, ventilación y temperatura para aumentar la sensación de control y bienestar.
Diseño Doméstico	Creación de un diseño que imite la disposición de una casa, promoviendo la familiaridad y reduciendo el estrés.
Identificación de Habitaciones	Etiquetado claro y fácil reconocimiento de espacios para facilitar la orientación y minimizar la confusión.
Ventanas y Orientación	Colocación estratégica de ventanas para permitir la entrada de luz natural sin la penetración directa del sol, equilibrando iluminación y confort.

Nota: Esta tabla resume cómo diferentes aspectos del diseño de interiores pueden afectar positivamente la salud mental, desde mejorar el estado de ánimo y la energía hasta reducir el estrés y fomentar la sensación de control y bienestar. Elaboración propia

Además, en el artículo La importancia del diseño de interiores en el sector de la salud mental (Cursos Online Arquitectura, 2023), es importante notar que otros elementos como el desorden puede ser una fuente significativa de estrés y ansiedad, por lo que es importante educar a los clientes en la importancia de mantener un entorno ordenado y libre de elementos innecesarios para aumentar la sensación de control y tranquilidad.

Así como la disposición de las habitaciones y su fluidez son cruciales, ya que un espacio que permite un movimiento fácil y es visualmente tranquilo puede tener un impacto positivo en la salud mental.

Además, la luz solar es fundamental para mantener un estado de ánimo equilibrado y fomentar la producción de serotonina. Un espacio bien iluminado naturalmente contribuye a un ambiente más alegre y saludable.

El artículo también enfatiza como las plantas y elementos como la madera, la piedra o el agua aportan calma y conexión con la naturaleza.

Según Esther Rico, profesora de la Escuela Superior de Diseño de Barcelona en el artículo Óptimo diseño y organización de espacios puede contribuir a su salud (NotiPress, 2022), según la experta un entorno saludable también debe estar libre de contaminantes y tener una temperatura y humedad adecuadas. La limpieza y la ausencia de elementos tóxicos son fundamentales para un ambiente que promueva la salud mental.

Al investigar se concluye que el diseño y la organización de interiores tienen un impacto directo y significativo en la salud mental. Al crear ambientes terapéuticos, reducir el estrés, fomentar la interacción social, apoyar la autonomía y centrarse en el paciente, el diseño interior puede ser una herramienta poderosa para mejorar el bienestar emocional y psicológico de las personas. La implicación activa en el diseño de los espacios propios puede aumentar la sensación de bienestar, creatividad y productividad, contribuyendo así a una mejor salud mental.

2.3.3.3 Renovación de Marca

El rebranding o renovación de marca, según el artículo Rebranding: qué es y cómo implementarlo con éxito (Santos, 2023) es un proceso mediante el cual una empresa modifica parcial o totalmente los elementos que la identifican, es una estrategia de marketing fundamental para mejorar el posicionamiento en el mercado.

XC, al embarcarse en un proceso de expansión de servicios debe analizar una renovación de marca que debe considerar una serie de pasos y estrategias para asegurar una transición exitosa y efectiva, estos pasos se pueden revisar en la siguiente Tabla 12.

Tabla 12*Pasos Clave para el Rebranding de XC*

Paso	Descripción	Acción para XC
1. Análisis de la Marca Actual	Evaluar la percepción y posicionamiento actuales de la marca.	Realizar encuestas y grupos de enfoque con clientes actuales y potenciales.
2. Investigación de la Competencia	Estudiar las tendencias del mercado y los competidores.	Analizar estrategias de marcas competidoras y adaptar lo relevante.
3. Definición de Objetivos	Establecer metas claras para el rebranding.	Fijar objetivos como ampliar el mercado, mejorar la percepción de marca, etc.
4. Reevaluación del Mensaje	Ajustar los mensajes clave de la marca.	Desarrollar un nuevo eslogan o mensaje que refleje los valores y visión actualizados.
5. Desarrollo de Identidad Visual	Modificar aspectos visuales como logotipo, colores, tipografía.	Rediseñar el logotipo y los materiales de marketing para reflejar la nueva imagen.
6. Evaluación Continua	Medir el impacto del rebranding y ajustar según sea necesario.	Establecer KPIs ²¹ y realizar seguimientos regulares para evaluar el éxito del rebranding.

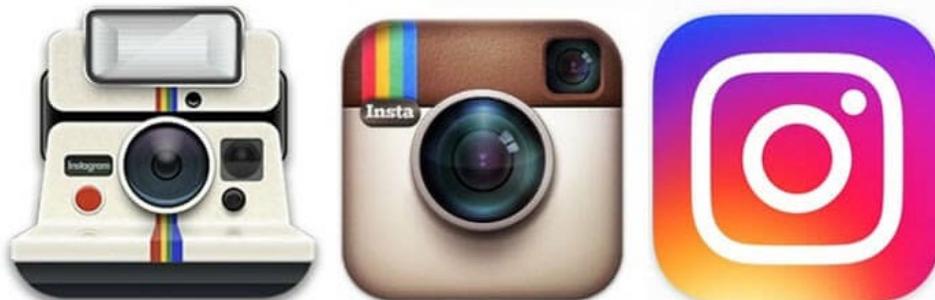
Nota: Esta tabla resume los pasos para hacer un rebranding exitoso en XC. Elaboración Propia.

El rebranding de una marca puede significar mucho trabajo y generar dudas y miedo a las empresas, sin embargo, es importante reconocer que muchas marcas emplean esta estrategia para repuntar sus negocios, empresas reconocidas como Instagram y Peugeot han empleado estas estrategias para adaptarse a los cambios del mercado y de forma exitosa, ejemplos de ambas marcas pueden analizar en las siguientes Figura 22 y Figura 23.

²¹ Sigla que proviene de la frase en inglés key performance indicator (indicador clave de rendimiento), es una métrica cuantitativa que muestra cómo un equipo o empresa progresa hacia sus objetivos empresariales más importantes.

Figura 22

Proceso de rebranding de Instagram



Nota: Proceso de rebranding en el logo de Instagram. Tomado de *Que es Rebranding*, por D Santos, 2023, Recuperado de <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-rebranding>

Figura 23

Proceso de rebranding de Peugeot



Nota: Proceso de rebranding en el logo de Peugeot. Tomado de *Que es Rebranding*, por D Santos, 2023, Recuperado de <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-rebranding>

Según lo analizado se debe realizar una introspección para entender su historia, trayectoria y el estado actual de la marca, conocer al público objetivo, preferencias y expectativas, y cómo han evolucionado con el tiempo. Así mismo asegurarse de que todos los

cambios sean legalmente viables. Además, de mantener informados a los interesados sobre los mismos y asegurarse de que comprendan y se alineen con la nueva dirección de la marca.

No dejar de lado la forma en que la empresa anuncie su rebranding ya que se debe planificar cuidadosamente cómo y cuándo comunicarlos, lo que podría incluir campañas de marketing, eventos de lanzamiento y una sólida presencia en redes sociales.

Es vital que todos los aspectos de la marca se actualicen de manera coherente. Desde el sitio web y las redes sociales hasta el material de marketing y la señalización, todo debe reflejar el nuevo branding para evitar confusiones y mantener una imagen profesional.

3 Marco metodológico

El marco metodológico establecido para la investigación en el proyecto de expansión de servicios de XC se convirtió en un pilar fundamental y decisivo en el desarrollo de la investigación. En retrospectiva, este apartado abordó con minuciosidad los métodos de investigación, fuentes de información, herramientas y estrategias empleadas, desempeñando un papel crucial en la descripción sistemática de los procedimientos y técnicas aplicadas.

En la fase de planificación, el marco metodológico delineó de manera detallada los métodos de análisis utilizados para abordar el objeto de estudio, como se describe en el sitio web Concepto (Equipo editorial Etecé, 2023). Este enfoque metodológico incluyó una combinación de métodos analíticos, inductivos y deductivos, que permitieron una comprensión profunda de los desafíos y oportunidades inherentes a la expansión de servicios de XC.

El marco metodológico demostró ser esencial para asegurar la integridad, coherencia y relevancia del PFG, proporcionando una base sólida no solo para las recomendaciones estratégicas y operativas para la expansión de servicios de XC, sino también para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

El enfoque meticuloso adoptado en el marco metodológico resultó ser crucial para el éxito del proyecto. No solo facilitó un entendimiento detallado y estructurado del proceso de expansión, sino que también aseguró que los datos recopilados y las conclusiones alcanzadas fueran valiosos y accionables para el desarrollo continuo del PFG y el crecimiento sostenido de la empresa. La implementación de figuras y diagramas puede realzar aún más la comprensión de este enfoque integral y sistemático.

3.1 Fuentes de información

Se puede afirmar que las fuentes de información se convirtieron en el núcleo de la investigación, proporcionando datos esenciales y conocimientos profundos sobre el tema en estudio.

De acuerdo con lo establecido por el sitio web Concepto (Equipo editorial Etecé, 2022), las fuentes de información se clasificaron en dos categorías principales: primarias y secundarias. En la Figura 24 se aprecia una serie de ejemplos para cada tipo de fuente.

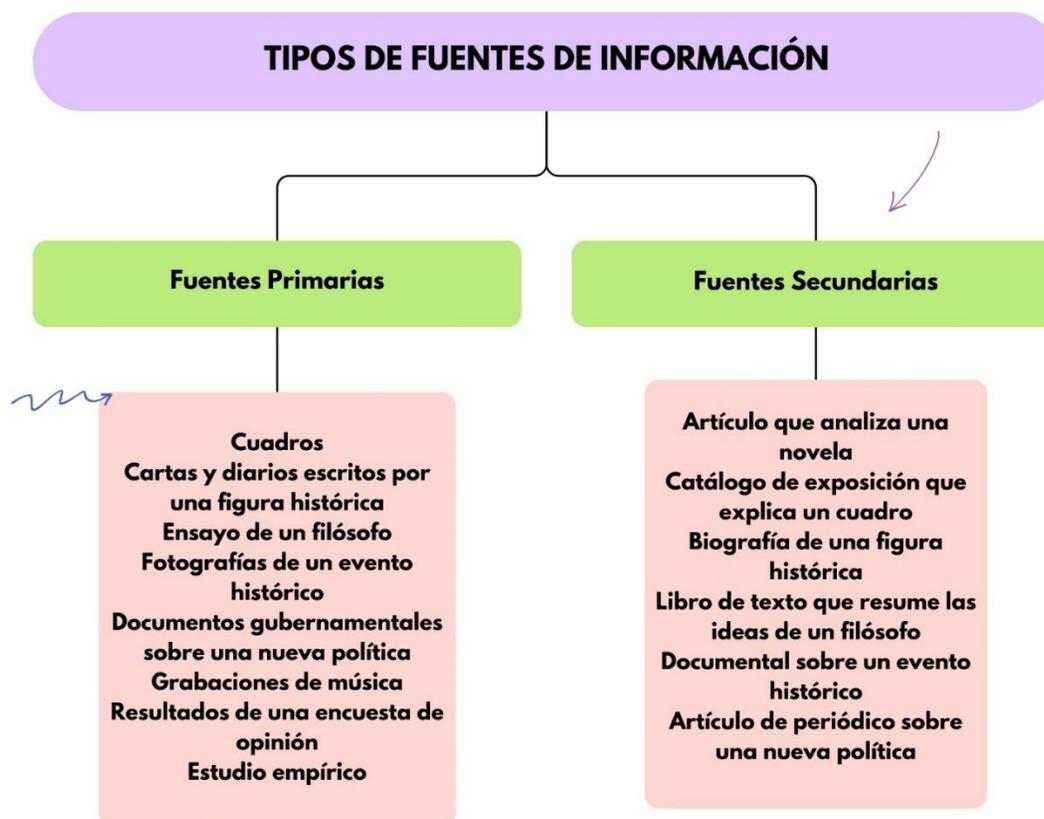
Las fuentes primarias fueron fundamentales, ya que proporcionaron información original y directa sobre el proyecto. Estas incluyeron datos recopilados de primera mano, como entrevistas con el personal clave, encuestas a los clientes, y observaciones directas de las operaciones actuales de la empresa. Estas fuentes ofrecieron una visión sin filtros y en tiempo real del funcionamiento interno de XC, sus desafíos y oportunidades, así como la percepción y las expectativas de sus clientes.

Por otro lado, las fuentes secundarias desempeñaron un papel complementario, pero igualmente importante. Estas consistieron en análisis y síntesis de información obtenida de fuentes primarias, incluyendo estudios de mercado, informes de investigación, publicaciones académicas y artículos de expertos en la industria. Las fuentes secundarias permitieron contextualizar y profundizar en los hallazgos obtenidos de las fuentes primarias, ofreciendo un marco teórico y práctico que enriqueció la comprensión del proyecto.

La combinación de ambas fuentes de información permitió una aproximación integral y bien fundamentada a la investigación.

Figura 24

Tipos de Fuentes de Información



Nota: Ejemplos de fuentes de información primarias y secundarias. Elaboración Propia

3.1.1 Fuentes primarias

Según el libro Metodología de la investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006), este tipo de fuentes contienen información original, es decir, de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros (los que no procesan información de fuentes primarias), monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis (las que no procesan información de fuentes

primarias y generan sus propias ideas, conceptos, teorías y resultados novedosos), trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros.

En el proyecto final de graduación para la expansión de servicios de XC, las fuentes primarias utilizadas incluyen:

- Entrevistas con el personal clave de XC: Las entrevistas se realizaron con diversos miembros del equipo de XC, desde la gerencia hasta el personal operativo. Estas conversaciones proporcionaron información valiosa sobre las operaciones internas, las expectativas del equipo ante la expansión y los posibles desafíos internos a enfrentar.
- Documentos internos de XC: Se analizaron documentos como informes estratégicos, análisis de mercado y planes de expansión. Estos documentos internos fueron fundamentales para comprender la visión estratégica de la empresa, sus objetivos a largo plazo y su posicionamiento actual en el mercado.
- Observaciones directas de las operaciones de XC: Las visitas a las instalaciones y observaciones de las operaciones diarias permitieron una comprensión detallada de los servicios actuales, la calidad del trabajo y la eficiencia operativa, proporcionando una base sólida para sugerir mejoras y nuevas direcciones.
- Encuestas a clientes de XC: Se recopilaron datos directos de los clientes a través de encuestas, lo que permitió entender sus percepciones, satisfacción y expectativas sobre los servicios actuales y posibles nuevas ofertas.
- Datos financieros y de rendimiento de XC, Se realizó un análisis detallado de los estados financieros y reportes de rendimiento para evaluar la salud financiera de la empresa y su capacidad para soportar la expansión.

- The standard for Project Management and a Guide to the Project Management body of Knowledge (PMBOK® Guide) Seventh Edition del Project Management Institute, este recurso ofreció marcos estandarizados y mejores prácticas que fueron fundamentales para estructurar el proceso de expansión de XC, cubriendo todas las fases, desde la planificación inicial hasta la ejecución y el cierre del proyecto.

3.1.2 Fuentes secundarias

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria. Ejemplos pueden ser libros de texto, diccionarios, enciclopedias, algunos artículos de revista que no sean fuente primaria, historias, análisis de fuentes primarias, comentarios, críticas, otros.

En el proyecto de expansión de servicios de XC, las fuentes secundarias desempeñaron un papel crucial al proporcionar un marco teórico y práctico consolidado. Estas fuentes, que ya habían procesado información de fuentes primarias, incluyeron interpretaciones, análisis, extracciones y reorganizaciones de datos originales. Los ejemplos típicos de estas fuentes incluyen libros de texto, diccionarios, enciclopedias y artículos de revistas especializadas.

- Se analizaron publicaciones sobre diseño de interiores y tendencias actuales relevantes en la industria de servicios de limpieza y diseño de interiores, tales como el blog de Grupo Arquitectura y libros como "The Life-Changing Magic of Tidying Up" de Marie Kondo y "The Art of Home" de Shea McGee, que proporcionaron datos sobre estrategias exitosas y desafíos comunes, facilitando la adaptación de estas lecciones al contexto específico de XC y sirvieron como

referencia para el desarrollo de servicios de diseño de interiores y organización de espacios que fueran modernos, funcionales y estéticamente atractivos.

- Documentación y estudios sobre prácticas sostenibles y el uso de productos ecológicos en el sector servicios y que ayudaron a integrar consideraciones de sostenibilidad en la expansión de los servicios de XC, información de la Food Drug Administration (FDA) para consumidores, la guía de Identificación de Productos de la EPA y la lista de ToxFAQs™ de la Agencia para Sustancias Tóxicas y el Registro de Enfermedades de México y la revisión de Green Cleaning Practices in Commercial Cleaning Services.
- Información sobre rebranding y estrategia de negocios para realizar un proceso limpio de ejecución, material tal como el artículo que explica como integrar el diseño de interiores en una empresa de limpieza de LinkedIn, y el libro Empieza con el porqué de Simon Sinek
- A Guide to the Project Management body of Knowledge (PMBOK® Guide) Sixth Edition y el libro Administración de Proyectos de Pablo Lledó, recursos que complementaron la información relacionada a estructuras y recomendaciones para cubrir las fases de desarrollo del proyecto.

La integración de estas fuentes secundarias enriqueció significativamente la investigación, proporcionando un contexto más amplio y una base sólida para la toma de decisiones estratégicas. Estas fuentes permitieron no solo comprender mejor el mercado y las tendencias actuales, sino también adoptar enfoques innovadores y sostenibles en la expansión de los servicios de XC.

El resumen de las fuentes de información que se utilizaron en este proyecto se presenta en la Tabla 13:

Tabla 13**Fuentes de Información Utilizadas**

Objetivos	Fuentes de Información	
	Primarias	Secundarias
1. Identificar los procesos de inicio, incluyendo la elaboración del acta de constitución y la identificación de los involucrados en el proyecto para establecer una estructura de alto nivel del proyecto.	Entrevistas con personal clave de XC, Documentos internos de XC, Observaciones directas de las operaciones de XC	PMBOK® Guide (Sixth Edition) Libro "Administración de Proyectos" de Pablo Lledó
2. Desarrollar el plan para la dirección del proyecto que implica la creación de los distintos planes subsidiarios de gestión de este, incluyendo alcance, cronograma, recursos, calidad, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados, para definir las líneas base del proyecto.	Encuestas a clientes de XC, Datos financieros y de rendimiento de XC	Estudios de caso en la industria de servicios de limpieza y diseño de interiores, Publicaciones sobre tendencias y principios de diseño de interiores PMBOK® Guide (Sixth Edition)
3. Seleccionar procedimientos, técnicas y herramientas para la ejecución del proyecto.	Observaciones directas de las operaciones de XC, Documentos internos de estrategia y análisis de mercado de XC	Literatura sobre prácticas sostenibles y productos ecológicos, Análisis de proyectos similares en la industria PMBOK® Guide (Sixth Edition)
4. Establecer un sistema de monitoreo y control del proyecto por medio de guías y técnicas para asegurar la integración efectiva del proyecto.	Datos financieros y de rendimiento de XC, Informes internos de progreso de proyectos de XC	Artículos y publicaciones sobre estrategias de monitoreo y control en proyectos, Blogs y literatura especializada en gestión de proyectos PMBOK® Guide (Sixth Edition)
5. Plantear un protocolo de cierre del proyecto que incluya la evaluación final y reporte de lecciones aprendidas para lograr una conclusión adecuada del proyecto.	Encuestas a clientes de XC, Evaluaciones internas de proyectos de XC	Guías sobre cierre de proyectos y evaluación post-proyecto, Artículos sobre estrategias efectivas de cierre de proyectos PMBOK® Guide (Sixth Edition)

Nota: La Tabla muestra las fuentes de información utilizadas, en correspondencia con cada objetivo, y según sean primarias o secundarias.

3.2 Métodos de Investigación

La investigación para el proyecto de expansión de servicios de XC se apoya en diversos métodos de investigación, cada uno con su enfoque único para abordar diferentes aspectos del

proyecto. Estos métodos son esenciales para comprender el entorno del mercado, las necesidades de los clientes, y para formular estrategias efectivas y sostenibles.

La combinación de estos métodos de investigación proporciona un enfoque comprensivo y multifacético para el proyecto de expansión de XC. Cada método aporta una perspectiva única y valiosa, permitiendo un análisis exhaustivo y una planificación estratégica eficaz. Al utilizar estos métodos en conjunto, el proyecto se beneficia de un equilibrio entre la teoría y la práctica.

3.2.1 Método Analítico-Sintético

El Método Analítico-Sintético es una técnica de investigación que combina dos enfoques complementarios: análisis y síntesis.

Según el sitio web Concepto en su artículo sobre metodologías de investigación (Equipo editorial Etecé, 2023) esta metodología, en el análisis implica descomponer un fenómeno o problema en sus partes constitutivas para entenderlo mejor, mientras que la síntesis consiste en combinar estos elementos para formar un todo coherente y comprensivo.

Esta es la descomposición analítica del método aplicado:

- **Examinación de Servicios Actuales y Mercado:** Se realizó un análisis meticuloso de los servicios existentes de XC, evaluando sus fortalezas y debilidades. Paralelamente, se llevó a cabo un estudio detallado del mercado de diseño de interiores y organización de espacios, identificando tendencias actuales y necesidades de los clientes.
- **Evaluación Financiera y Operativa:** Se efectuó un análisis minucioso de los estados financieros de XC para comprender su capacidad económica para la expansión. Simultáneamente, se revisaron las operaciones diarias para identificar eficiencias y áreas de mejora.

Por otro lado, la integración sintética:

- Integración de Información y Desarrollo de Estrategias: Los datos recopilados de las diversas fuentes de análisis se combinaron para formar una imagen clara del estado actual de XC y su potencial de mercado. A partir de aquí, se formularon estrategias para la expansión, abarcando innovaciones en servicios, marketing y mejoras operativas.
- Planificación de Proyectos y Evaluación de Riesgos: Se elaboró un plan de gestión de proyectos detallado, delineando la ruta a seguir para la expansión e incluyendo cronogramas, asignación de recursos y definición de roles. Además, se identificaron y evaluaron posibles riesgos asociados con la expansión, proponiendo estrategias de mitigación.

El Método Analítico-Sintético permitió un análisis profundo y detallado de los componentes individuales del proyecto y su posterior integración en un plan estratégico cohesivo. Este enfoque aseguró que todas las decisiones y estrategias estuvieran fundamentadas en análisis exhaustivos y adaptativas ante los desafíos del mercado. La implementación de este método en el PFG fue crucial para asegurar que el proyecto estuviera bien fundamentado y que las decisiones se basaran en una comprensión completa del escenario actual y las oportunidades de mercado.

El Método Analítico-Sintético se aplicó efectivamente en el PFG, proporcionando un marco sólido para el análisis y la síntesis de información, lo que fue crucial para el desarrollo exitoso del proyecto de expansión de servicios de XC.

Tabla 14*Generalidades del Método Analítico-Sintético*

Aspecto	Descripción	Ejemplo de Aplicación
Definición	Proceso que combina el análisis (descomposición en elementos básicos) y la síntesis (reconstrucción en un todo coherente).	En el proyecto de XC, se descompuso cada componente del servicio y luego se integraron en un plan estratégico global.
Enfoque	Va de lo general a lo específico y viceversa, permitiendo una comprensión integral del fenómeno o problema.	Evaluación de los servicios de XC en su totalidad y luego análisis detallado de áreas específicas como finanzas, mercado y operaciones.
Aplicaciones	Utilizado en una variedad de campos, desde ciencias sociales hasta gestión de proyectos.	Aplicado en el análisis de mercado, estrategias operativas y planificación financiera en el proyecto de expansión de XC.
Proceso de Análisis	Descomposición de un fenómeno en sus partes constitutivas para examinar detalladamente.	Análisis de componentes individuales de los servicios de XC, como la demanda del cliente, eficiencia operativa y tendencias del mercado.
Proceso de Síntesis	Reunión de elementos analizados para formar un todo cohesivo.	Integración de los análisis individuales en una estrategia global de expansión para XC.
Herramientas Utilizadas	Herramientas de análisis de datos, software de gestión de proyectos, técnicas de entrevistas.	Uso de MS Project para la planificación, análisis de encuestas de clientes y empleados, software de análisis financiero.
Importancia en la Investigación	Permite un entendimiento profundo y multidimensional del proyecto.	Facilitó la comprensión de cómo los diferentes elementos del proyecto de XC interactúan y contribuyen al éxito de la expansión.
Resultados Esperados	Obtención de un entendimiento holístico y estrategias basadas en un análisis integral.	Desarrollo de un plan de expansión bien fundamentado y adaptativo para XC, basado en un análisis exhaustivo y una síntesis efectiva.

Nota: La tabla presenta un resumen de las generalidades del Método Analítico-Sintético, destacando su definición, enfoque, aplicaciones, proceso, herramientas utilizadas, importancia en la investigación, y los resultados esperados. Elaboración Propia.

El análisis cualitativo es una herramienta poderosa para comprender las dimensiones humanas de los fenómenos, capturando la riqueza y la complejidad de las experiencias y

percepciones humanas. Su aplicación permite una aproximación más holística y detallada a la investigación, esencial para profundizar en la comprensión de los comportamientos y actitudes humanos.

En el proyecto de expansión de servicios de XC, el análisis cualitativo jugó un papel fundamental, proporcionando una comprensión rica y matizada de las experiencias, opiniones y expectativas de los involucrados claves, tanto clientes como empleados. Esta metodología se centró en capturar la esencia de las percepciones humanas, que a menudo no se pueden cuantificar, pero que son cruciales para el éxito de cualquier estrategia de negocio.

La implementación del método se basó en:

- Se realizaron entrevistas profundas y grupos focales para comprender las expectativas y necesidades del mercado y los empleados.
- La observación participativa proporcionó información clave sobre las operaciones actuales y las interacciones con los clientes.
- Se analizó la retroalimentación de clientes y empleados para mejorar los servicios y procesos.
- Se estudiaron las percepciones y la satisfacción del cliente para evaluar la efectividad de los servicios.
- Se evaluó cualitativamente el impacto del proyecto en los clientes y la empresa.

Los resultados del análisis cualitativo proporcionaron información sobre cómo mejorar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia operativa.

Se utilizaron los datos para adaptar y diseñar estrategias de servicios que resonaran mejor con el mercado objetivo de XC, asegurando que los nuevos servicios propuestos estuvieran alineados con las expectativas y necesidades de los clientes.

El Análisis Cualitativo en el proyecto de XC demostró ser un elemento crucial para entender de manera profunda y detallada las dimensiones humanas del mercado y las operaciones internas.

3.2.2 Método Inductivo

El Método Inductivo según el sitio web Concepto en su artículo sobre metodologías de investigación (Equipo editorial Etecé, 2023) es un enfoque de investigación que implica derivar teorías, generalizaciones o principios a partir de observaciones o análisis de datos específicos. Se caracteriza por avanzar de lo particular a lo general, utilizando datos concretos para llegar a conclusiones más amplias.

Este método permite obtener conocimientos generalizables a partir de observaciones o experiencias específicas.

Como señala Concepto (Equipo editorial Etecé, 2023), el razonamiento inductivo parte de casos específicos para formular hipótesis o conclusiones generales, este método se fundamenta en la experiencia, analizando hechos específicos y extrayendo de ellos lecciones aplicables a contextos más amplios.

Es particularmente útil en áreas donde se requiere comprender la complejidad y la profundidad de los fenómenos humanos y sociales. En la siguiente Tabla 15, se resume las generalidades de este método de investigación.

Tabla 15*Generalidades del Método Inductivo con Ejemplos de Uso*

Aspecto	Descripción	Ejemplos de Uso en el PFG
Naturaleza del Método	El método inductivo es un proceso de razonamiento que comienza con observaciones específicas y avanza hacia la formación de teorías y generalizaciones más amplias.	Analizar datos específicos de encuestas de clientes y experiencias previas de proyectos similares para formar teorías sobre tendencias del mercado.
Proceso de Razonamiento	Caracterizado por el avance de casos específicos y datos concretos hacia conclusiones generales e hipótesis amplias.	Observar patrones de éxito y fracaso en proyectos pasados de diseño de interiores para desarrollar estrategias de expansión efectivas.
Fundamento en la Experiencia	Basado en el análisis de experiencias y observaciones detalladas para generar conocimientos aplicables a contextos más amplios.	Utilizar lecciones aprendidas de gestiones anteriores de proyectos de expansión para mejorar la planificación actual.
Aplicación en Investigación	Utilizado para analizar datos específicos (como resultados de encuestas, estudios de casos, o experiencias de proyectos anteriores) y extraer conclusiones o patrones generalizables.	Estudiar casos específicos de cambio en la demanda de servicios para anticipar tendencias futuras en la expansión de servicios.
Flexibilidad y Adaptabilidad	Capaz de adaptarse a nuevas informaciones y descubrimientos durante el proceso de investigación, permitiendo la revisión y modificación de hipótesis y teorías.	Ajustar estrategias de expansión en función de las opiniones recientes de clientes y cambios en el mercado.
Utilidad en Proyectos	Especialmente útil en proyectos donde se requiere comprender fenómenos a partir de ejemplos concretos o experiencias pasadas para planificar estrategias futuras.	Identificar patrones de éxito en la gestión de proyectos anteriores para aplicar en la planificación del proyecto actual.
Limitaciones	Las conclusiones inductivas no son universalmente aplicables y pueden requerir validación adicional.	Necesidad de validar las generalizaciones obtenidas de proyectos anteriores con datos actuales para asegurar su relevancia y precisión.

Nota: Esta tabla ofrece un resumen de las características y aplicaciones del método inductivo, destacando su utilidad y enfoque en la investigación y la toma de decisiones basada en la observación y análisis de datos concretos. Elaboración Propia.

En el PFG para la expansión de servicios de XC, el método inductivo desempeñó un papel crucial para obtener conocimientos generalizables a partir de datos y experiencias concretas. A continuación, se describe cómo se aplicó este método en el proyecto:

- **Análisis de Experiencias Pasadas:** Se recopilaron y examinaron datos de proyectos anteriores de XC y otros similares en la industria. Esto incluyó el análisis de estrategias que habían resultado exitosas, así como aquellas que no cumplieron con las expectativas, con el fin de identificar patrones y tendencias que podrían aplicarse a la expansión actual.
- **Observación de Tendencias de Mercado:** Se realizó un análisis detallado de las tendencias actuales en el mercado de diseño de interiores y organización de espacios. Utilizando datos de encuestas de clientes y estudios de mercado, se identificaron preferencias y demandas emergentes que informaron la dirección de la expansión de servicios.
- **Evaluación de Retroalimentación de Clientes y Empleados:** Se analizaron las respuestas y comentarios de los clientes y empleados de XC para comprender mejor sus necesidades y expectativas. Esta información proporcionó una base sólida para el desarrollo de nuevas ofertas de servicios que resonaran con el mercado objetivo.
- **Identificación de Correlaciones Clave:** A través del análisis inductivo, se establecieron relaciones entre diversos factores, como la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el éxito financiero. Estas correlaciones ayudaron a formular estrategias y acciones para mejorar la calidad del servicio y la rentabilidad.
- **Formulación de Estrategias de Expansión:** Basándose en las observaciones y análisis realizados, se formularon estrategias específicas para la expansión de

servicios de XC. Estas estrategias se centraron en áreas identificadas como oportunidades de crecimiento y en la mitigación de posibles riesgos.

- **Aplicación Práctica de Lecciones Aprendidas:** El equipo del proyecto aplicó activamente las lecciones aprendidas de experiencias anteriores para mejorar el plan de gestión del proyecto actual. Esto incluyó la adaptación de procesos de gestión, técnicas de marketing y enfoques de servicio al cliente.

El uso del método inductivo en el PFG permitió una comprensión profunda y basada en la realidad de los aspectos clave del proyecto de expansión de XC. Al extraer lecciones de experiencias y datos específicos, el proyecto pudo desarrollar un enfoque más informado y efectivo para la expansión de servicios.

3.2.3 Método Deductivo

El método deductivo es un enfoque lógico en el que las conclusiones se derivan a partir de premisas generales o teorías establecidas. Este método parte de principios generales para llegar a conclusiones específicas aplicables a un contexto particular. Según la Guía del PMBOK (Project Management Institute, 2017), el método deductivo es efectivo en la gestión de proyectos para aplicar conceptos teóricos a situaciones prácticas, lo que ayuda a predecir y explicar los fenómenos dentro del proyecto. Este enfoque garantiza que las decisiones y estrategias estén fundamentadas en principios probados y aceptados.

Tabla 16*Tabla de Generalidades del Método Deductivo*

Aspecto	Descripción	Ejemplos de uso en el PFG
Definición	Aplicación de teorías o principios generales para llegar a conclusiones específicas.	Uso de normativas de diseño de interiores para definir criterios de diseño en XC.
Enfoque	Parte de lo general a lo particular.	Aplicación de principios de gestión de proyectos para estructurar el plan de expansión de XC.
Aplicación	Utilizado en situaciones donde se requiere aplicar teorías establecidas a casos específicos.	Definición de procedimientos de seguridad laboral basados en estándares de la industria.
Ventajas	Proporciona conclusiones lógicas y coherentes basadas en teorías probadas.	Garantiza que las estrategias de expansión estén alineadas con las mejores prácticas del sector.
Herramientas Relacionadas	Uso de guías estandarizadas y modelos teóricos.	Aplicación de la Guía del PMBOK para la planificación y ejecución del proyecto.

Nota: Esta tabla proporciona una visión general del método deductivo, destacando sus características, aplicaciones, métodos, herramientas y referencias clave. Elaboración Propia.

El método deductivo desempeñó un papel crucial, aplicándose de la siguiente forma:

- **Determinación de Normativas Aplicables:** Se utilizaron principios generales de diseño de interiores y normativas de la industria para establecer los estándares y criterios aplicables en la expansión de servicios de XC. Esto aseguró que los nuevos servicios cumplieran con las expectativas del mercado y las regulaciones vigentes.
- **Definición de Criterios de Diseño:** Basándose en teorías y prácticas establecidas en diseño de interiores, se desarrollaron criterios específicos para los nuevos servicios de XC. Estos criterios ayudaron a garantizar la calidad y la relevancia de los servicios ofrecidos.

- Implementación de Prácticas de Seguridad Laboral: Se aplicaron principios generales de seguridad laboral para desarrollar protocolos específicos para el personal de XC. Esto incluyó la adaptación de estándares de seguridad a las operaciones de la empresa.
- Gestión de Riesgos: Se emplearon teorías establecidas de gestión de riesgos para identificar y mitigar riesgos potenciales en el proyecto. Esto permitió una planificación proactiva y una respuesta efectiva a los desafíos.
- Aseguramiento de la Calidad: Se aplicaron principios generales de control de calidad para establecer sistemas específicos de monitoreo y evaluación de la calidad en el proyecto de expansión.

El uso del método deductivo en el PFG fue esencial para aplicar principios y teorías generales a situaciones específicas del proyecto, lo que ayudó a garantizar que las decisiones tomadas y las estrategias implementadas fueran coherentes, prácticas y alineadas con las mejores prácticas y normativas de la industria.

En la Tabla 17, se pueden apreciar los métodos de investigación utilizados para el desarrollo de los objetivos definidos para este proyecto.

Tabla 17

Métodos de Investigación Utilizados

Objetivos	Métodos de Investigación		
	Método Analítico-Sintético	Método Inductivo	Método Deductivo
1. Identificar los procesos de inicio, incluyendo la elaboración del acta de constitución y la identificación de los involucrados en el proyecto para establecer una estructura de alto nivel del proyecto.	Desglosar y examinar los procesos de inicio del proyecto en sus componentes fundamentales, y luego integrar estos elementos en una estructura de alto nivel coherente.	Analizar experiencias y datos específicos de proyectos anteriores para formular teorías sobre procesos de inicio efectivos.	Aplicar principios generales de gestión de proyectos para definir los procesos de inicio y documentación requeridos.
2. Desarrollar el plan para la dirección del proyecto que implica la creación de los distintos planes subsidiarios de gestión de este, incluyendo alcance, cronograma, recursos, calidad, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados, para definir las líneas base del proyecto.	Descomponer y analizar las necesidades de planificación, seguido de una síntesis de un plan de gestión integral.	Observar patrones y tendencias en proyectos pasados para desarrollar procesos de planificación efectivos.	Utilizar teorías y normativas establecidas en la gestión de proyectos para estructurar los procesos de planificación.
3. Seleccionar procedimientos, técnicas y herramientas para la ejecución del proyecto.	Analizar detalladamente los procedimientos y técnicas existentes, y sintetizar un enfoque integrado para la ejecución.	Basarse en experiencias previas para identificar y establecer procedimientos efectivos.	Aplicar principios generales de ejecución de proyectos para definir procedimientos y técnicas específicas.
4. Establecer un sistema de monitoreo y control del proyecto por medio de guías y técnicas para asegurar la integración efectiva del proyecto.	Examinar las prácticas actuales de monitoreo y control y sintetizar un sistema cohesivo para el proyecto.	Analizar datos y experiencias previas para formular recomendaciones de monitoreo y control efectivas.	Aplicar teorías y modelos de control de proyectos para establecer técnicas y herramientas específicas.
5. Plantear un protocolo de cierre del proyecto que incluya la evaluación final y reporte de lecciones aprendidas para lograr una conclusión adecuada del proyecto.	Descomponer los elementos del cierre de proyectos y sintetizar un protocolo de cierre coherente.	Utilizar lecciones aprendidas de cierres de proyectos anteriores para desarrollar procesos efectivos.	Emplear principios generales de cierre de proyectos para definir los procesos y documentación finales.

Nota: La Tabla muestra los métodos de investigación utilizados, en correspondencia con cada objetivo. Elaboración propia.

Esta tabla refleja cómo cada método de investigación se alinea con los objetivos específicos del PFG. El método analítico-sintético se utiliza ampliamente para comprender y sintetizar diversos aspectos del proyecto, mientras que los métodos inductivo y deductivo se aplican selectivamente para abordar necesidades específicas de análisis, desarrollo de estrategias y toma de decisiones basada en teorías y observaciones.

3.3 Herramientas

Las herramientas en la gestión de proyectos son fundamentales para la eficiencia y efectividad en la planificación, ejecución, y control de proyectos. Según la guía del PMBOK (Project Management Institute, 2017), las herramientas son recursos, dispositivos o elementos que ayudan a los gerentes de proyectos y a los equipos a realizar sus tareas de manera más efectiva y eficiente. La selección de las herramientas adecuadas depende de los objetivos específicos del proyecto, la naturaleza del trabajo y las necesidades del equipo. La siguiente Tabla 18 muestra una serie de generalidades con respecto a las herramientas en la gestión de proyectos.

Tabla 18

Generalidades de las herramientas en la gestión de proyectos

Aspecto	Descripción	Ejemplos
Definición	Elementos, dispositivos o recursos que facilitan la realización de una tarea o el logro de un objetivo.	Software de gestión de proyectos, herramientas de análisis de datos
Tipos	Varían según la función, desde digitales hasta físicas, abarcando una amplia gama de aplicaciones.	Diagramas de Gantt, software CRM, plataformas de comunicación
Selección	Depende de los objetivos del proyecto, la naturaleza del trabajo y las necesidades del equipo.	Seleccionar MS Project para la planificación de proyectos, SurveyMonkey para encuestas

Aspecto	Descripción	Ejemplos
Uso	Facilitan la planificación, ejecución, monitoreo y control de proyectos, mejorando la eficiencia y efectividad.	Uso de Excel para análisis de datos, Slack para comunicación interna
Impacto	Contribuyen significativamente al éxito del proyecto, mejorando la toma de decisiones y la coordinación del equipo.	Mejora en la gestión del tiempo y recursos, mayor precisión en la planificación

Nota: La Tabla destaca la importancia de las herramientas en la gestión de proyectos, resaltando cómo su uso adecuado puede mejorar significativamente el rendimiento y los resultados del proyecto. Elaboración propia.

En el PFG sobre la expansión de servicios de XC, se emplearon diversas herramientas de investigación para facilitar la recopilación, análisis y presentación de datos. La selección de estas herramientas estuvo alineada con la naturaleza del proyecto, su grado de innovación y la diversidad del equipo de trabajo.

Según el libro sobre Administración de proyectos (Lledó, Administración de Proyectos, 2017) cada herramienta seleccionada desempeñó un papel específico y crucial para lograr los objetivos de investigación del proyecto. A continuación, se detallan las herramientas utilizadas y su aplicación en el PFG de desarrollo de plan de gestión para la expansión de servicios de XC:

- Juicio de Expertos: Se recurrió a la experiencia y conocimientos de profesionales en áreas relevantes para obtener orientaciones críticas y perspectivas especializadas sobre la expansión de servicios y la gestión de proyectos.
- Análisis FODA: Se evaluaron las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del proyecto.
- Entrevistas: Se realizaron entrevistas estructuradas con miembros clave del equipo del proyecto para recopilar información específica, necesidades y expectativas relacionadas con la expansión de servicios.

- Mapeo y Evaluación de Interesados: Se empleó la Matriz de Poder/Interés para categorizar y comprender mejor a los interesados clave del proyecto, facilitando así la gestión de relaciones y la comunicación efectiva.
- Gestión del Cronograma: Se utilizó software de gestión de proyectos, como MS Project, para administrar eficientemente el cronograma del proyecto, asegurando su cumplimiento a tiempo.
- Acta de Constitución: Se elaboró un documento formal que autorizó el inicio del proyecto y definió claramente su alcance y objetivos.
- Listas de Verificación: Se crearon listas de verificación para asegurar que todos los componentes necesarios estuvieran incluidos en el plan de proyecto.
- Diagrama de Gantt: Se planificó y visualizó el cronograma del proyecto por medio de la herramienta permitiendo organizar las líneas de tiempo y rutas críticas con el equipo de una forma más certera.
- Planificación de Escenarios: Se consideraron diferentes posibles futuros y cómo podían afectar el proyecto.
- Análisis PESTEL: Se evaluaron los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales que podían influir en el proyecto. Este análisis fue crucial para la planificación estratégica y la anticipación de posibles desafíos externos.
- Análisis de Alternativas: Se evaluaron diferentes opciones y enfoques para abordar desafíos específicos del proyecto, facilitando la toma de decisiones informadas.
- Balanced Scorecard: Permitió una visión equilibrada y multifacética del proyecto, asegurando que todas las áreas clave fueran consideradas y evaluadas.
- Power BI para Análisis de Datos: Contribuyó a la visualización y análisis de grandes cantidades de datos, facilitando la toma de decisiones basada en datos.

- Encuestas de Retroalimentación: Se utilizó SurveyMonkey© para recopilación de feedback de clientes y empleados, lo cual fue crucial para la mejora continua.
- Matriz de Asignación de Responsabilidades (RACI): Esta herramienta fue esencial para definir y clarificar roles y responsabilidades dentro del equipo de proyecto.
- Análisis de Riesgos: Se empleó una matriz de riesgos para identificar, evaluar y gestionar riesgos potenciales asociados con la expansión de servicios.
- Estimación Análoga: Se utilizó esta técnica para estimar duraciones y costos de diferentes actividades del proyecto basándose en experiencias previas de proyectos similares.
- Documentación de Mejores Prácticas: Contribuyó a la captura y divulgación de lecciones aprendidas.
- Mapa de Aprendizaje Organizacional: Se construyó un mapa visual que ilustró cómo las lecciones aprendidas en el proyecto se podían aplicar en otras áreas de la empresa.
- Ceremonia de Cierre: Se realizaron dos eventos formales para reconocer el trabajo del equipo, celebrar éxitos y marcar formalmente la conclusión del proyecto.

En la Tabla 19, se definen las herramientas utilizadas para cada objetivo propuesto.

Tabla 19

Herramientas Utilizadas

Objetivos	Herramientas
1. Identificar los procesos de inicio, incluyendo la elaboración del acta de constitución y la identificación de los involucrados en el proyecto para establecer una estructura de alto nivel del proyecto.	Mapeo de interesados, Juicio de expertos, Acta de constitución, Listas de verificación, Análisis FODA

Objetivos	Herramientas
2. Desarrollar el plan para la dirección del proyecto que implica la creación de los distintos planes subsidiarios de gestión de este, incluyendo alcance, cronograma, recursos, calidad, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados, para definir las líneas base del proyecto.	Gestión del Cronograma, Análisis de alternativas, Matriz RACI, Estimación análoga, Diagrama de Gantt, Planificación de Escenarios, Análisis PESTEL
3. Seleccionar procedimientos, técnicas y herramientas para la ejecución del proyecto.	Entrevistas, Control de cambios, Método de la ruta crítica, Juicio de expertos,
4. Establecer un sistema de monitoreo y control del proyecto por medio de guías y técnicas para asegurar la integración efectiva del proyecto.	Análisis de riesgos, Indicadores de desempeño SPI y CPI, Inspecciones, Registro de lecciones aprendidas, Balanced Scorecard, Power BI para Análisis de Datos, Encuestas de Retroalimentación
5. Plantear un protocolo de cierre del proyecto que incluya la evaluación final y reporte de lecciones aprendidas para lograr una conclusión adecuada del proyecto.	Acta de entregables, Control del Cronograma, Evaluación de desempeño, Matriz de trazabilidad de requisitos, Documentación de Mejores Prácticas, Mapa de Aprendizaje Organizacional, Ceremonia de Cierre

Nota: La Tabla muestra las herramientas utilizadas, en correspondencia con cada objetivo. Elaboración propia.

Estas herramientas fueron cruciales para el cumplimiento de los objetivos del PFG, proporcionando métodos efectivos para lograr resultados concretos y medibles. La implementación cuidadosa y estratégica de estas herramientas permitió al equipo de proyecto gestionar con éxito la expansión de los servicios de XC, asegurando que cada fase del proyecto se ejecutara de manera eficiente y efectiva.

3.4 Supuestos y restricciones

En el PFG para la expansión de servicios de XC, la identificación y gestión de supuestos y restricciones fueron aspectos fundamentales para asegurar una planificación y ejecución efectiva. Según el material de Administración de Proyectos (Lledó, Administración de Proyectos, 2017), los supuestos son factores considerados como verdaderos y necesarios para el éxito del proyecto. Estos actúan como bases sobre las cuales se toman decisiones en

ausencia de información completa. Los supuestos pueden ser variados, abarcando desde la disponibilidad de recursos hasta la cooperación de las partes interesadas.

Por otro lado, las restricciones, como lo describe la guía del PMBOK (Project Management Institute, 2017), son limitaciones que impactan directamente en la forma en que se lleva a cabo el proyecto. Estas pueden ser de naturaleza temporal, financiera, técnica, entre otras, y representan desafíos que deben ser abordados cuidadosamente para evitar impactos negativos en el proyecto.

En el PFG, tanto los supuestos como las restricciones jugaron un papel crucial en cada etapa del proyecto. Los supuestos ayudaron a formular estrategias y planes de acción bajo ciertas condiciones esperadas, mientras que las restricciones obligaron al equipo a considerar y planificar dentro de ciertos límites específicos. La gestión eficaz de estos elementos fue vital para navegar por el proyecto de manera realista y alcanzar los objetivos planteados.

Los supuestos y restricciones, y su relación con los objetivos del proyecto final de graduación, se describen en la Tabla 20, a continuación.

Tabla 20

Supuestos y restricciones

Objetivos	Supuestos	Restricciones
1. Identificar los procesos de inicio, incluyendo la elaboración del acta de constitución y la identificación de los involucrados en el proyecto para establecer una estructura de alto nivel del proyecto.	Se asume disponibilidad de información necesaria y colaboración de las partes interesadas.	Limitaciones de tiempo para la elaboración del acta de constitución y análisis de stakeholders.
2. Desarrollar el plan para la dirección del proyecto que implica la creación de los distintos planes subsidiarios de gestión de este, incluyendo alcance, cronograma, recursos, calidad, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados, para definir las líneas base del proyecto.	El equipo tiene habilidades y conocimientos necesarios; se cuenta con información relevante.	Tiempo limitado para desarrollar la planificación integral del proyecto. Variabilidad en las expectativas y requisitos del cliente, lo que puede requerir ajustes frecuentes en la planificación.

Objetivos	Supuestos	Restricciones
3. Seleccionar procedimientos, técnicas y herramientas para la ejecución del proyecto.	Disponibilidad de información necesaria y habilidades del equipo para implementar mejoras.	Dependencia de proveedores externos, posibles afectaciones a los cronogramas del proyecto.
4. Establecer un sistema de monitoreo y control del proyecto por medio de guías y técnicas para asegurar la integración efectiva del proyecto.	Funcionamiento eficaz de procesos y herramientas; aceptación de mejoras por el equipo.	Tiempo limitado para desarrollar y aplicar estrategias de monitoreo, control y cierre. Restricciones tecnológicas o limitaciones en herramientas de monitoreo y análisis.
5. Plantear un protocolo de cierre del proyecto que incluya la evaluación final y reporte de lecciones aprendidas para lograr una conclusión adecuada del proyecto.	Se espera que las evaluaciones y retroalimentaciones sean accesibles y valiosas para las mejoras futuras.	Posibles limitaciones en la obtención de retroalimentación completa y representativa debido a la novedad del servicio o proyecto.

Nota: La Tabla muestra supuestos y restricciones utilizadas en correspondencia con cada objetivo. Elaboración propia.

Esta tabla refleja cómo los supuestos y restricciones se alinearon con los objetivos específicos del PFG, proporcionando un marco para la toma de decisiones y la gestión del proyecto. La atención detallada a estos factores fue esencial para guiar el proyecto hacia un resultado exitoso, permitiendo al equipo anticipar desafíos y ajustar su enfoque según fuera necesario.

3.5 Entregables

Según la guía del PMBOK (Project Management Institute, 2017), los entregables son elementos únicos y verificables que deben ser producidos para completar un proceso, fase o proyecto. En el desarrollo del PFG, se identificaron y produjeron una serie de entregables claves, alineados con los objetivos específicos del proyecto y basados en las buenas prácticas de gestión de proyectos.

Estos entregables son esenciales para demostrar el progreso y el cumplimiento de los objetivos del PFG, proporcionando resultados tangibles que reflejan el trabajo realizado y los logros alcanzados.

En la Tabla 21, se definen los entregables para cada objetivo propuesto.

Tabla 21

Entregables

Objetivos	Entregables
1. Identificar los procesos de inicio, incluyendo la elaboración del acta de constitución y la identificación de los involucrados en el proyecto para establecer una estructura de alto nivel del proyecto.	Acta de Constitución del Proyecto, Informe de Análisis de interesados.
2. Desarrollar el plan para la dirección del proyecto que implica la creación de los distintos planes subsidiarios de gestión de este, incluyendo alcance, cronograma, recursos, calidad, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados, para definir las líneas base del proyecto.	Matriz de trazabilidad, Documento de Estructura de Alto Nivel del Proyecto, Plan de Gestión del Proyecto (incluyendo alcance, cronograma, y recursos, calidad, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados), Líneas base para control del proyecto.
3. Seleccionar procedimientos, técnicas y herramientas para la ejecución del proyecto.	Selección de técnicas y herramientas específicas, Plan de implementación del proyecto.
4. Establecer un sistema de monitoreo y control del proyecto por medio de guías y técnicas para asegurar la integración efectiva del proyecto.	Sistema de Monitoreo y Control del Proyecto, Guías para la integración de procedimientos y técnicas, Informes de seguimiento y control de avance.
5. Plantear un protocolo de cierre del proyecto que incluya la evaluación final y reporte de lecciones aprendidas para lograr una conclusión adecuada del proyecto.	Protocolos de Cierre del Proyecto, Documentación final y de cierre, Evaluación Post-Proyecto y reporte de lecciones aprendidas.

Nota: La Tabla muestra los entregables del proyecto, en correspondencia con cada objetivo. Elaboración propia.

Estos entregables reflejan una planificación detallada y una ejecución estructurada del PFG, asegurando que cada fase del proyecto se aborde de manera integral y efectiva.

4 Desarrollo

El objetivo para cubrir en el apartado de desarrollo del presente PFG está dedicado a desarrollar un plan de gestión del proyecto de expansión de servicios de XC hacia la organización de espacios y el diseño de interiores. En este proyecto, el enfoque principal radica en elaborar estrategias comerciales, de mercadeo, operativas, financieras y de gestión de riesgos, todas orientadas a esta nueva línea de servicios.

El objetivo esencial es diseñar un plan de negocio que no solo detalle las estrategias para la diversificación de los servicios de XC, sino que también establezca un enfoque integral que aborde todas las facetas del negocio, desde las operaciones hasta la gestión de relaciones con los clientes y el desarrollo sostenible.

La metodología adoptada en este PFG implica una detallada planificación de cada etapa del proyecto, incluyendo la estrategia para los procesos de inicio, planificación, ejecución, monitoreo, control y cierre, dando énfasis a establecer claros parámetros de alcance, cronograma, costo y calidad, con el fin de garantizar un resultado final que cumpla con las expectativas y necesidades propuestas.

El proyecto comienza con el acta de constitución, que establece los acuerdos iniciales con el cliente y las estimaciones preliminares de cronograma, presupuesto y entregables. Este documento es fundamental para definir el alcance y las expectativas del proyecto. La ejecución del proyecto se guiará por las estrategias y planes de gestión desarrollados, utilizando procesos y herramientas para la validación, monitoreo y control efectivos.

Este proyecto representa un ejemplo práctico de cómo la adaptabilidad, innovación y sostenibilidad pueden ser integradas para generar crecimiento y éxito empresarial en el dinámico sector de los servicios de limpieza y diseño de interiores.

4.1 Fundamentos y Estructura Inicial para la Expansión de XC

En la etapa inicial del proyecto de expansión de servicios de XC, se adopta una metodología estratégica y bien estructurada, crucial para establecer la dirección y los fundamentos del proyecto. Esta fase se caracteriza por la implementación de herramientas clave y prácticas de gestión estratégica, enfocadas en alinear todos los aspectos del proyecto con los objetivos y valores de la empresa.

La Acta de Constitución del Proyecto (ACP) juega un papel fundamental en esta fase. Este documento define formalmente el alcance y los objetivos del proyecto, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones efectiva y la distribución clara de responsabilidades. Es la piedra angular para la comprensión y el acuerdo mutuo sobre los objetivos y expectativas del proyecto.

Paralelamente, el análisis de interesados emerge como un componente esencial. Este análisis permite comprender profundamente las necesidades, intereses y expectativas de todas las partes involucradas, lo cual es vital para una gestión equilibrada y efectiva del proyecto. Entender a los interesados facilita la creación de estrategias de comunicación y participación adecuadas, asegurando que todas las voces sean escuchadas y consideradas.

4.1.1 Acta de Constitución del Proyecto

El ACP, según Asana, es un documento esencial que presenta una visión general y de alto nivel de un proyecto (Recursos: Asana, 2022). Este documento establece una base sólida para el desarrollo del proyecto, garantizando que todas las partes interesadas comprendan sus objetivos, alcance y responsabilidades desde el inicio. Es fundamental para obtener la aprobación y el compromiso de las partes clave antes de proceder.

El ACP no solo marca el inicio del proyecto, sino que también sirve como una guía fundamental para todas las fases subsecuentes del proyecto. Este documento constituye la

base sobre la cual se construyen todas las investigaciones, análisis y propuestas, particularmente en el contexto de la expansión de los servicios de XC. Sirve como un recurso crucial para mantener el proyecto alineado con sus objetivos iniciales y garantizar su éxito.

En la siguiente Figura 25 se completa el ACP para el proyecto de XC.

Figura 25

Acta de Constitución del Proyecto

Acta del Proyecto		
Fecha	Nombre de Proyecto	
15-MAR-2024	Expansión de Servicios de Xtreme Clean	
Tipo de proyecto:	Híbrido	
Áreas de conocimiento / grupos de proceso	Área de aplicación (Sector / Actividad)	
Áreas de conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Integración • Alcance • Cronograma • Costo • Calidad • Recursos • Comunicaciones • Riesgos • Adquisiciones • Interesados Grupos de Procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Inicio • Planificación • Ejecución • Monitoreo y control • Cierre 	Servicios de limpieza, organización y diseño de espacios residenciales	
Fecha tentativa de inicio	Fecha tentativa de finalización	Duración (años)
01-ABR-2024	31-DIC-2024	0.9
Objetivos del proyecto (general y específicos)		
Objetivo general		
Crear plan de gestión para la expansión de servicios de Xtreme Clean.		

Objetivos específicos

1. Elaborar planes detallados abarcando el alcance, cronograma, costos, calidad, riesgos, comunicaciones, recursos, adquisiciones e interesados.
 2. Definir con precisión el alcance del proyecto, centrándose en la incorporación de servicios de organización de espacios y diseño de interiores.
 3. Crear un cronograma exhaustivo para las etapas iniciales y de planificación, garantizando la coherencia temporal de todas las actividades.
 4. Desarrollar un presupuesto que refleje una óptima utilización de los recursos financieros y eficiencia en los gastos.
 5. Implementar controles y estándares para asegurar la alta calidad de los servicios y entregables.
 6. Identificar el personal necesario, optimizando su desempeño y potenciando sus habilidades.
 7. Formular un plan de comunicaciones para facilitar el flujo de información entre los participantes del proyecto.
 8. Analizar riesgos potenciales, evaluar su impacto y desarrollar estrategias de mitigación.
 9. Organizar la adquisición de servicios y materiales alineados con las necesidades y el presupuesto del proyecto.
 10. Estudiar y atender las expectativas de los interesados clave mediante estrategias personalizadas.
 11. Proponer métodos para verificar que el avance del proyecto se alinea con el plan establecido.
 12. Proponer un proceso de gestión de cambios para el alcance, cronograma y costos.
 13. Organizar un proceso de cierre meticuloso para asegurar la finalización ordenada del proyecto.
 14. Crear documentos clave y plantillas para facilitar las diversas fases del proyecto.
 15. Integrar principios de sostenibilidad y regeneración ambiental en el proyecto.
-

Justificación o propósito del proyecto (Aporte y resultados esperados)

En respuesta a la creciente demanda de soluciones integrales en el mejoramiento y mantenimiento de espacios residenciales y comerciales, existe una oportunidad significativa de crecimiento a través de la expansión de sus servicios. La inclusión de organización de espacios y diseño de interiores complementará sus servicios de limpieza ya establecidos, ofreciendo una propuesta de valor única y diferenciadora en un mercado competitivo.

El propósito principal es diversificar y enriquecer la gama de servicios de XC para satisfacer mejor las necesidades cambiantes de sus clientes, a la vez que se fortalece la posición competitiva de la empresa en el mercado.

Resultados esperados:

- La expansión posicionará a XC como un proveedor líder en soluciones integrales para el bienestar y el confort de espacios interiores.
- La adición de nuevos servicios permitirá a la empresa alinearse con las tendencias del mercado y superar las expectativas de los clientes en términos de variedad y calidad.
- Se prevé un incremento en los ingresos y una optimización de la estructura de costos operativos, reflejando el crecimiento sostenible y la viabilidad del modelo de expansión.
- Mejorar significativamente la cartera de clientes y su satisfacción gracias a la oferta ampliada y diversificada.
- Asegurar un crecimiento y una escalabilidad sostenibles a largo plazo para los servicios expandidos, contribuyendo al éxito continuo de XC.

Descripción del producto o servicio que generará el proyecto – Entregables finales del proyecto

Plan de gestión de proyecto para la inclusión de servicios de organización de espacios y diseño de interiores en Xtreme Clean.

Entregables

- Plan de Gestión del proyecto que incluye:
-

- Plan de Gestión del Alcance
 - Estructura de Desglose del Trabajo
 - Diccionario de la EDT
 - Matriz de Trazabilidad de Requisitos
 - Plantilla de Registro de Cambios del Alcance
- Plan de Gestión del Cronograma
 - Cronograma Detallado del Proyecto
 - Diagrama de Gantt
 - Análisis de Ruta Crítica
- Plan de Gestión de Costos
 - Presupuesto del Proyecto
- Plan de Gestión de Calidad
 - Matrices de Roles y Responsabilidades
 - Plantilla de Listas de Verificación de Calidad
- Plan de Gestión de Recursos
 - Informe de Evaluación de Capacidad del Equipo Actual
 - Plantilla de Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM)
- Plan de Gestión de Comunicaciones
 - Calendario de Comunicaciones
 - Plantillas de Informes de Estado del Proyecto
- Plan de Gestión de Riesgos
 - Registro de Riesgos
 - Matriz de Análisis y Respuesta de Riesgos
 - Matriz de Evaluación de Riesgos
- Plan de Gestión de Adquisiciones
 - Matriz de Selección de Proveedores
- Plan de Gestión de Interesados
 - Registro y clasificación de Interesados
 - Matriz de Evaluación de Interesados
- Documento de Estrategias de Desarrollo Regenerativo y Sostenible
- Plantillas para la Ejecución del Proyecto que incluyen:
 - Hoja de Ruta de Implementación
 - Plantillas de Especificación de Servicio
 - Plantillas de Reporte de Avance de Proyecto
- Plantillas para el Monitoreo y Control:
 - Plantilla de Tablero de Control de Proyecto Kanban
 - Plantilla de Reuniones de Revisión de Desempeño
 - Registro de Cambios Autorizados: Documentar ajustes aprobados en el proyecto.
- Plantillas para el Cierre del Proyecto:
 - Lista de verificación para asegurar que todas las actividades necesarias para el cierre del proyecto se hayan completado.
 - Plantilla de Acta de Cierre
 - Plantilla para documentar lecciones aprendidas

Supuestos

1. Se asume que los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, estarán disponibles según lo programado y serán suficientes para completar el proyecto según lo planeado.
2. El equipo de proyecto y los interesados clave estarán comprometidos y disponibles para participar en todas las fases del proyecto.
3. Se supone que la situación financiera de Xtreme Clean permanecerá estable, permitiendo la asignación de fondos según el presupuesto planificado.
4. Se asume que el proyecto cumplirá con todas las normativas y leyes locales aplicables al diseño de interiores y la organización de espacios.
5. Se dispondrá de las herramientas tecnológicas necesarias (como software de gestión de proyectos) y funcionarán correctamente durante todo el proyecto.

-
6. Se espera una cooperación y participación de todos los interesados identificados, facilitando la gestión efectiva del proyecto.
 7. El mercado objetivo para los servicios de diseño de interiores y organización de espacios permanecerá favorable y sin cambios drásticos durante el transcurso del proyecto.
 8. Las prácticas sostenibles y regenerativas propuestas serán viables y se integrarán sin problemas en los nuevos servicios.
-

Restricciones

1. El presupuesto de \$20,000 es el máximo disponible, lo que restringe el alcance de las actividades y la adquisición de recursos más allá de esta cantidad.
 2. El proyecto tiene una fecha límite fija de finalización establecida para el 31/12/2024, limitando la duración de las fases del proyecto y pudiendo afectar la planificación en caso de retrasos.
 3. La expansión de servicios debe cumplir con todas las regulaciones y normativas aplicables, lo que puede restringir ciertos aspectos de los servicios de diseño y su implementación.
 4. Cualquier cambio en la estructura organizacional de XC o en las políticas corporativas podría impactar el desarrollo y la dirección del proyecto.
 5. La ejecución exitosa del proyecto depende de la disponibilidad de personal cualificado en las áreas de diseño de interiores, lo que puede ser una limitante si hay escasez en el mercado laboral.
 6. La naturaleza de los servicios de diseño de interiores y organización de espacios implica complejidades que pueden presentar desafíos técnicos o logísticos.
 7. El acceso a herramientas, tecnologías y materiales específicos podría verse restringido por el presupuesto o por acuerdos con proveedores.
 8. El éxito de los nuevos servicios dependerá de su adopción por parte de los clientes actuales y potenciales, lo cual es una variable no completamente bajo el control del equipo del proyecto.
 9. La cantidad y la disponibilidad de personal calificado son limitadas, lo que podría restringir la asignación de recursos a las diversas actividades del proyecto.
 10. El proyecto debe cumplir con todas las normativas y leyes locales relevantes, lo cual limita las opciones de diseño y ejecución.
 11. La integración de prácticas sostenibles y regenerativas está limitada por la viabilidad práctica y la disponibilidad de recursos que soporten estas prácticas.
-

Identificación preliminar de riesgos

1. Si las preferencias y necesidades del cliente cambian rápidamente, podría haber una disminución en la demanda de los nuevos servicios de diseño e interior.
 2. Una reasignación de fondos o recortes presupuestarios inesperados podrían limitar la capacidad de financiación del proyecto, lo que afectaría su alcance y calidad.
 3. Problemas con la adquisición de software especializado o materiales podrían retrasar las fases del proyecto.
 4. Dificultades en la contratación o retención de personal cualificado para los nuevos servicios podrían afectar la ejecución y la calidad del proyecto.
 5. Retrasos o complicaciones en la integración de nuevas tecnologías podrían obstaculizar la eficiencia operativa del proyecto.
 6. Si los clientes no adoptan los nuevos servicios tan rápidamente como se prevé, podría afectar el retorno de la inversión y el flujo de ingresos proyectado.
 7. La aparición de nuevos competidores o cambios en las estrategias de los competidores existentes podrían impactar la posición de Xtreme Clean en el mercado.
-

Recursos y presupuestos generales

Entregable	Nombre del Recurso	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Evaluación de Capacidades del Equipo	Contratación (Consultor en RRHH)	Horas	20	\$90	\$1800
Diseño de Servicios	Contratación (Profesional en diseño de interiores y organización de espacios)	Horas	80	\$90	\$7,200
Herramientas de Software	Equipo (MS Project y SketchUp)	Licencia	2	\$400	\$800
Estrategias de Desarrollo Regenerativo	Consultor Ambiental	Horas	20	\$95	\$1,900
Plantillas para fases del proyecto	Diseñador gráfico	Horas	50	\$95	\$4,750
Imprevistos	-	-	-	-	\$3,000
Total					\$19,450

Cronograma de hitos

Nombre Hito	Fecha Finalización
Finalización del Plan de Gestión del Alcance	Abril 2024
Finalización del Cronograma Detallado del Proyecto	Abril 2024
Aprobación del Presupuesto del Proyecto	Abril 2024
Finalización del Plan de Gestión de Calidad	Mayo 2024
Finalización del Plan de gestión de recursos	Mayo 2024
Aprobación del Plan de Gestión de Comunicaciones	Mayo 2024
Finalización del Plan de Gestión de Riesgos	Junio 2024
Aprobación del Plan de Gestión de Adquisiciones	Junio 2024
Aprobación del Plan de Gestión de Interesados	Junio 2024
Revisión de Estrategias de Desarrollo Regenerativo y Sostenible	Julio 2024
Creación de Plantillas para la Ejecución del Proyecto	Julio 2024
Finalización de Plantillas para el Monitoreo y Control	Julio 2024
Elaboración de Plantillas para el Cierre del Proyecto	Julio 2024
Revisión y Aprobación Final del Plan de Gestión del Proyecto	Agosto 2024

Información histórica relevante

XC, desde su establecimiento en la década de 2000, ha ido creciendo y evolucionando en su oferta de servicios de limpieza. Inicialmente, la empresa se centró en servicios de limpieza doméstica y comercial estándar, ganando reputación por su calidad y fiabilidad. En la década de 2010, XC comenzó a introducir tecnologías de limpieza más avanzadas y sostenibles, en respuesta a la creciente demanda de prácticas ecológicas y eficientes.

Con el tiempo, amplió su base de clientes, lo cual demandó una adaptación y mejora constante de sus métodos y procesos operativos. En respuesta a las tendencias de mercado y las necesidades de sus clientes, Xtreme Clean también comenzó a ofrecer servicios de limpieza especializada, como limpieza de alfombras y tratamiento de suelos.

Durante los últimos años, la empresa ha observado un aumento en la demanda de servicios que no solo abordan la limpieza, sino también la organización y la estética de los espacios. Esta tendencia se ha visto impulsada por una mayor conciencia sobre el bienestar y la eficiencia del espacio, especialmente en entornos de trabajo y residenciales.

En el año 2020, XC experimentó un cambio significativo con la pandemia global, donde la necesidad de limpieza y desinfección de alta calidad se volvió primordial. Esto llevó a la empresa a adaptarse rápidamente, incorporando protocolos de seguridad y desinfección más estrictos, y abriendo la oportunidad de explorar nuevas áreas de servicio.

El proyecto actual de expansión de servicios de diseño de interiores y organización de espacios es una evolución natural de la trayectoria de la empresa, alineándose con las necesidades cambiantes del mercado y el deseo de ofrecer soluciones integrales para la mejora y mantenimiento de espacios. Este proyecto se basa en la sólida reputación de la empresa y su compromiso continuo con la innovación y la excelencia en el servicio.

Identificación de grupos de interés (involucrados)

- Clientes Actuales de Xtreme Clean
 - Personas o empresas que podrían estar interesadas en los nuevos servicios de diseño de interiores y organización de espacios
 - Empleados de Xtreme Clean
 - Dirección y Gerencia de Xtreme Clean
 - Empresas que suministran productos de limpieza, equipos, o servicios relacionados.
 - Equipo del Proyecto de Expansión, incluyendo a los gerentes de proyecto, diseñadores de interiores, analistas de mercado, especialistas en marketing, y consultores externos
 - Departamento de Asuntos del Consumidor de California (DCA)
 - División de Normas y Cumplimiento Laboral de California (DLSE)
 - Junta de Calidad del Aire de California (CARB)
 - Oficina de Desarrollo Económico de Corona
 - Departamento de Salud Pública de California
 - Agencia de Protección Ambiental de California (CalEPA)
 - Oficina de Planificación y Desarrollo Económico del Condado de Riverside
 - Departamento de Impuestos y Tasas del Estado de California (CDTFA)
 - National Association of Professional Organizers (NAPO)
 - International Interior Design Association (IIDA)
 - California Association of Realtors (CAR)
 - Personas que viven cerca del área de operación (Corona, Riverside, Upland, Jurupa Valley, Glendora, Pomona, etc)
 - Periódicos 'The Press-Enterprise' en Riverside o 'Inland Valley Daily Bulletin' en Upland.
 - Grupos de Vecinos y Asociaciones de Propietarios
 - Organizaciones de Sostenibilidad y Bienestar
 - Empresas de Limpieza Locales
 - Estudios o profesionales independientes que se especializan en diseño de interiores, decoración y reorganización de espacios
-

Firma:

Nombre de la directora del proyecto:
Andrea Hernández Cerdas



Nota: La Figura muestra el acta de constitución específica para el proyecto de expansión de Xtreme Clean

El ACP refleja una estrategia de expansión bien fundamentada y coherente que mejora la oferta global de la empresa y abre nuevos mercados, fortaleciendo así su posición competitiva. Los entregables del proyecto, que incluyen herramientas y estrategias clave, están alineados para apoyar esta expansión. La viabilidad y el éxito potencial del proyecto, respaldado por suposiciones prácticas y una planificación meticulosa, posicionan a XC para un crecimiento sostenido y beneficios a largo plazo tanto para la empresa como para sus clientes.

4.2 Desarrollo integral del plan de gestión del proyecto y planes subsidiarios de gestión

Esta sección representa un componente crucial en la estructuración y organización del proyecto. Aquí, se abordan los diversos aspectos y componentes del proyecto, desde la definición de su alcance hasta la elaboración de estrategias específicas para cada área de gestión.

Este apartado desglosa los pasos y procesos necesarios para la creación del plan de gestión del proyecto, incluyendo estrategias para la administración del alcance, el cronograma, los costos, la calidad, los recursos, la comunicación, los riesgos, las adquisiciones, y la gestión de interesados. Cada uno de estos planes subsidiarios es esencial para garantizar una gestión efectiva y eficiente del proyecto, asegurando que todas las facetas de la expansión de servicios estén bien coordinadas y alineadas con los objetivos propuestos.

4.2.1 Plan de gestión del proyecto

El plan de gestión del proyecto para la expansión de servicios de XC es un componente crucial que define las estrategias para la planificación, ejecución, monitoreo y control del alcance, cronograma, presupuesto, calidad, riesgos, comunicaciones, recursos, adquisiciones e interesados.

Este plan garantiza que el proyecto se desarrolle de manera efectiva, con un enfoque estructurado y estratégico que alinea las actividades del proyecto con los objetivos de la empresa, en la siguiente tabla se sintetizan los componentes del plan de gestión.

Tabla 22

Plan de gestión del proyecto

Elemento	Estrategia
	<p>Se desarrollarán planes de gestión detallados para cada área de conocimiento con un enfoque en las fases de inicio y planificación. Los planes cubrirán aspectos clave como el alcance, cronograma, costos, calidad, riesgos, comunicaciones, recursos, adquisiciones e interesados.</p>
Plan de gestión en síntesis	<p>Los planes de gestión, abarcando todas las áreas de conocimiento relevantes, se desarrollarán en paralelo con procesos de seguimiento integral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección y Gestión del Trabajo: Este proceso se enfocará en la supervisión efectiva de todas las actividades del proyecto. • Gestión del Conocimiento: Se dará especial atención a la captura y el uso eficiente del conocimiento generado durante el proyecto. Este proceso permitirá aprender de las experiencias y aplicar estas lecciones para mejorar continuamente. • Monitoreo y Control del Trabajo: Se propondrán y estudiarán rigurosos procedimientos de monitoreo y control para asegurar que el progreso del proyecto esté en línea con el plan establecido. • Control Integral de Cambios: Se establecerá un proceso estructurado para la gestión de cambios. Cualquier modificación en el alcance, cronograma o costos del proyecto será cuidadosamente evaluada, aprobada y documentada para mantener la integridad del plan de proyecto. • Cierre del Proyecto: Al finalizar el proyecto, se planteará un proceso de cierre estructurado.
Síntesis planes subsidiarios	<p>Gestión del alcance Desarrollo de un plan detallado que define el alcance del proyecto, centrándose en la inclusión de servicios de organización de espacios y diseño de interiores.</p> <p>Gestión del cronograma Elaboración de un cronograma específico para las fases de inicio y planificación, estableciendo plazos claros para cada actividad y entregable.</p>

Elemento	Estrategia
Dirección y gestión del trabajo	<p>Gestión de los costos Creación de un presupuesto detallado, con énfasis en la eficiencia del gasto y la optimización de los recursos financieros disponibles.</p>
	<p>Gestión de la calidad Implementación de controles y estándares de calidad para asegurar la excelencia en los servicios y entregables del proyecto.</p>
	<p>Gestión de los recursos Planificación y asignación de los recursos humanos necesarios para el proyecto, incluyendo la identificación de habilidades del equipo y la optimización de la utilización de recursos.</p>
	<p>Gestión de las comunicaciones Establecimiento de un plan de comunicaciones eficaz para asegurar el flujo de información entre el equipo del proyecto, los interesados y los clientes.</p>
	<p>Gestión de los riesgos Identificación y análisis de riesgos potenciales, con desarrollo de planes de mitigación y respuesta a estos riesgos.</p>
	<p>Gestión de las adquisiciones Desarrollo de un plan para la adquisición de cualquier servicio o material necesario, alineado con el presupuesto y las necesidades del proyecto.</p>
	<p>Gestión de los interesados Identificación y análisis de los interesados clave, con estrategias para involucrarlos y satisfacer sus expectativas en relación con el proyecto.</p>
	<p>Entregables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los entregables de cada fase revisados y aprobados por el Gerente de Proyecto. • Cada entregable acompañado por su lista de verificación para garantizar el cumplimiento de los requisitos. • Los cambios en entregables se gestionarán mediante el proceso de control integral de cambios.
	<p>Avance y Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesiones bisemanales con la gerencia de XC para revisar el avance según el cronograma. • Uso de herramientas de seguimiento (como tableros Kanban) para monitorear el progreso.
	<p>Incidentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro inmediato de cualquier incidente que afecte el alcance, el cronograma o el costo. • El Gerente de Proyecto gestiona la mitigación y resolución de incidentes. • Uso de plantillas específicas para el registro y seguimiento de incidentes.
<p>Control Integral de Cambios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de solicitudes de cambio a través del registro correspondiente. • Revisión y aprobación de cambios en las sesiones bisemanales. • El Gerente de Proyecto ejecuta los cambios aprobados y actualiza la documentación del proyecto. 	

Elemento	Estrategia
Documentos y plantillas	<p>Actualizaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización constante de los documentos de planificación y control en respuesta a cambios aprobados. • Registro y documentación de todas las actualizaciones realizadas. • El Gerente de Proyecto garantiza que las actualizaciones sean comunicadas y entendidas por todo el equipo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de gestión del alcance • Plan de gestión de cronograma • Plan de gestión de costos • Plan de gestión de calidad • Plan de gestión de recursos • Plan de gestión de comunicaciones • Plan de gestión de riesgos • Plan de gestión de adquisiciones • Plan de gestión de interesados • Listas de verificación para la aprobación de entregables. • Plantillas para el registro y seguimiento de incidentes. • Plantillas de registro de solicitud de cambios. • Tableros Kanban para monitoreo del avance del proyecto. • Plantilla de reportes bisemanales de progreso del proyecto. • Plantilla de documentos de seguimiento del cronograma y cumplimiento de hitos. • Plantilla de registro integral de cambios aprobados y ejecutados.

Nota: La Tabla muestra los elementos y estrategias propuestas para la finalización del plan de gestión del proyecto de XC

4.2.2 Plan de gestión del alcance del proyecto

El plan de gestión del alcance del proyecto se enfoca en varios aspectos clave para asegurar una incorporación efectiva de los nuevos servicios. Estas estrategias incluyen:

- Identificación cuidadosa de los requisitos y procesos esenciales para la integración de los nuevos servicios, asegurando la alineación con las necesidades de los clientes de XC.
- Elaboración de un plan detallado de gestión del alcance que definirá y seguirá el alcance del proyecto, estableciendo la EDT y estableciendo la línea base del alcance.

- Implementación de una estrategia detallada para analizar y controlar los requisitos del proyecto, definiendo métricas para clasificar y criterios para aprobar cada requisito.
- Desarrollo de una EDT exhaustiva que detalla los componentes necesarios para cumplir los objetivos del proyecto, sirviendo como base para la planificación del cronograma y el presupuesto.
- Creación de un diccionario de la EDT que proporcionará descripciones detalladas de los paquetes de trabajo, brindando orientación al equipo del proyecto.

En la siguiente tabla se muestra el plan de gestión de alcance desarrollado.

Tabla 23

Plan de gestión del alcance

Documento / Proceso	Estrategia
Enunciado del Alcance	Se definirá el alcance del proyecto incluyendo los servicios de organización y diseño de interiores. Se identificarán criterios de aceptación, exclusiones, supuestos, restricciones y riesgos. Este documento será vital para el desarrollo de la EDT y las políticas de calidad.
EDT	La EDT detallará las tareas y paquetes de trabajo necesarios para la ejecución del proyecto. Se basará en los componentes identificados en el enunciado del alcance y será la base para el cronograma y el presupuesto del proyecto. Incluirá un diccionario de la EDT.
Línea Base del Alcance	Consistirá en el enunciado del alcance, la EDT y su diccionario. Estos documentos formarán la línea base para el control del alcance del proyecto.
Aprobación de Entregables	Los entregables serán aprobados a través de listas de verificación para cada cuenta de control. Habrá revisiones periódicas por parte del equipo del proyecto, el gerente de proyecto y, finalmente, por el cliente.
Validación del Alcance	Utilizando la Matriz de Trazabilidad de Requisitos y listas de verificación, se validará que el proyecto cumpla con el alcance definido. Este proceso asegurará la conformidad con los requisitos en todas las etapas.
Control del Alcance	Se realizará un control semanal del alcance mediante el análisis de indicadores de calidad. Cualquier desviación se documentará en reportes semanales de desempeño y se gestionará adecuadamente.

Documento / Proceso	Estrategia
Documentos / Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de gestión de los requisitos • Enunciado del Alcance. • Estructura de Desglose de Trabajo (EDT). • Diccionario de la EDT. • Lista verificación de entregables (anexos)

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión del alcance del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

4.2.2.1 Enunciado del Alcance del Proyecto

El enunciado del alcance del proyecto servirá como una referencia esencial para todas las partes involucradas, asegurando que cada elemento del proyecto contribuya efectivamente a la introducción exitosa de los servicios de organización de espacios y diseño de interiores.

- **Objetivos del Proyecto:** El objetivo principal es diseñar y ejecutar un plan de gestión que diversifique los servicios ofrecidos por XC, integrando la organización de espacios y el diseño de interiores a su portafolio. Este plan deberá:
 - Identificar y definir claramente los servicios adicionales que serán ofrecidos.
 - Establecer los criterios de aceptación de los servicios y los entregables.
 - Detallar las exclusiones, supuestos, restricciones y riesgos asociados con la expansión de servicios.
 - Crear un marco de trabajo que integre las nuevas operaciones con los servicios existentes de manera eficiente y sostenible.
- **Alcance del Proyecto:** El alcance del proyecto incluye el desarrollo y la implementación de dos nuevas líneas de servicio dentro de Xtreme Clean:

- Organización de Espacios: Servicios personalizados de organización que mejoran la funcionalidad y estética de los espacios residenciales y comerciales.
- Diseño de Interiores: Soluciones de diseño que reflejan las últimas tendencias y necesidades del cliente, desde la concepción hasta la realización.

Estos servicios serán diseñados para complementar la oferta actual de limpieza, proporcionando una solución integral para el mantenimiento y mejora de propiedades.

- Entregables del Proyecto:
 - Plan detallado que cubre todas las áreas de gestión del proyecto.
 - Estructura de Desglose del Trabajo (EDT) que incluirá todas las tareas necesarias para la implementación de los nuevos servicios.
 - Plantillas de apoyo para fases de ejecución, control y cierre del proyecto.
- Supuestos y Restricciones:
 - Supuestos: Disponibilidad continua de recursos clave, estabilidad en la demanda de servicios de diseño y organización, y apoyo continuo de la dirección.
 - Restricciones: Presupuesto limitado a \$20,000, tiempo de proyecto limitado al año en curso, y cumplimiento obligatorio de todas las regulaciones y normativas aplicables.
- Riesgos Identificados:
 - Cambios en las preferencias de los consumidores que podrían afectar la demanda de los nuevos servicios.
 - Retrasos o sobrecostos derivados de la adquisición de materiales o herramientas especializadas.

- Desafíos en la contratación o retención de personal calificado para los servicios de diseño y organización.

4.2.2.2 Requisitos

Esta documentación establece una base sólida y estructurada para identificar, comprender y gestionar eficazmente los requisitos del proyecto.

Tabla 24

Plan de gestión de los requisitos

Documento / Proceso	Estrategia
Documentación de los Requisitos	Identificación clara de las necesidades del proyecto, centrada en los objetivos específicos y las limitaciones establecidas. Incluye análisis de datos, tormentas de ideas y opiniones de expertos, en colaboración con el cliente y el equipo.
Gestión de los Requisitos	Desarrollo de una matriz de trazabilidad para vincular objetivos, requisitos y entregables. Este enfoque facilitará el monitoreo y control de los requisitos a lo largo del proyecto. Los informes de avance se realizarán en reuniones semanales con el equipo de proyecto.
Gestión de la Configuración	Gestión de cambios e incidentes a través del control integral de cambios y la gestión de incidentes. Todos los cambios e incidentes serán gestionados por el gerente de proyecto y requieren la aprobación del cliente.
Prioridad de Requisitos	La prioridad de los requisitos se clasifica como alta, media o baja, en función de su impacto en la finalización y aprobación del producto. Esta priorización es crucial para la gestión eficiente del proyecto y la toma de decisiones.
	Prioridad Alta Son cruciales para la finalización y aprobación exitosa del proyecto. Su cumplimiento es imprescindible, y cualquier incumplimiento podría impactar significativamente el resultado del proyecto, comprometiendo su éxito.
	Prioridad Media Son importantes, pero no son críticos para la aprobación final del producto o la conclusión del proyecto. Aunque su cumplimiento es necesario, la falta de estos no impide la finalización del proyecto.
	Prioridad Baja Son aquellos cuyo cumplimiento no afecta directamente la finalización ni la aprobación del producto. Estos pueden ser aspectos deseables del proyecto, pero no son esenciales. El

Documento / Proceso	Estrategia
Estructura de Trazabilidad	La matriz de trazabilidad de requisitos detalla el origen, el objetivo relacionado y el entregable asociado a cada requisito, junto con los criterios de aceptación. La trazabilidad de los requisitos se asegura incorporándolos en las listas de verificación de cada cuenta de control y entregable.
Documentos / Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de requisitos • Matriz de trazabilidad • Listas de verificación

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión de los requisitos del proyecto. Elaboración propia

A continuación, en la tabla se realiza la documentación de los requisitos del proyecto.

Tabla 25

Documentación de los requisitos

Fuente	Requisito	Código	Prioridad	Criterio de aceptación
Dirección Xtreme Clean	Crear un plan de gestión detallado	R01	Alta	Completo plan de gestión que cubra la planificación de nuevos servicios
Equipo del Proyecto	Identificación y gestión de interesados	R02	Alta	Análisis de interesados y estrategias de gestión claras
RRHH y Equipo de Proyecto	Propuesta de desarrollo de habilidades del equipo	R03	Alta	Plan que identifique las competencias necesarias y las estrategias de mejora
Equipo de Desarrollo de Servicios	Propuesta para portfolio de diseño de interiores	R04	Alta	Esquema conceptual del portfolio de servicios de diseño de interiores
Equipo de Estrategia	Plan para modelo de expansión de servicios	R05	Alta	Esquema detallado del modelo de expansión, incluyendo propuesta de valor y mercado
Departamento Financiero	Elaboración de un plan financiero preliminar	R06	Alta	Plan financiero que detalle costos, ingresos
Equipo de Riesgos	Planificación de la gestión de riesgos	R07	Alta	Propuesta de estrategias y planes para la gestión de riesgos identificados

Fuente	Requisito	Código	Prioridad	Criterio de aceptación
Equipo Operativo	Desarrollo de plantillas y herramientas operativas	R08	Media	Plantillas y herramientas para implementación eficiente
Marketing	Estrategias de marketing y comunicación	R09	Alta	Estrategias efectivas para promoción y comunicación de los nuevos servicios
Equipo de Monitoreo	Sistemas y procedimientos de monitoreo	R10	Media	Sistemas efectivos para evaluar la efectividad y viabilidad de estrategias
Equipo de Proyecto	Creación de plantilla de informe final	R11	Baja	Plantilla que resuma recomendaciones, conclusiones y pasos futuros
Equipo de Proyecto	Documentación de lecciones aprendidas	R12	Baja	Estrategia para registrar y compartir lecciones aprendidas y mejores prácticas

Nota: La Tabla muestra los requisitos identificados para el proyecto

Con el objetivo de asegurar que cada requisito agrega valor y está vinculado a los objetivos, se genera la siguiente matriz de trazabilidad de requisitos.

Tabla 26

Matriz de trazabilidad de requisitos del Proyecto

Información del Requisito				Trazabilidad				
ID	Tipo de Requisito	Requisito	Prioridad	Fuente / Origen	Relacionado al objetivo	Entregable Relacionado	Verificación	Validación
01	Proyecto	Creación del acta de constitución del proyecto	Alta	Dirección de XC	Objetivo general	1.1	Revisión por Dirección de XC	Confirmación de la alineación con la visión y estrategia de XC
02	Gestión	Desarrollo del plan de gestión del proyecto	Alta	Equipo del Proyecto	Objetivos específicos 1	2.1	Evaluación del avance por el director de Proyecto	Revisión de coherencia con objetivos y estrategias del proyecto
03	Investigación de Mercado	Investigación y estudio de mercado	Alta	Equipo de Marketing	Objetivos específicos 5	2.2	Análisis de datos de mercado	Revisión de coherencia con objetivos y estrategias del proyecto
04	Estrategia	Desarrollo del plan de expansión de servicios	Media	Consultores Externos	Objetivos específicos 4	2.3	Revisión de propuestas de expansión	Aprobación por la dirección de la viabilidad del plan
05	Financiero	Planificación financiera y presupuestaria	Media	Departamento Financiero	Objetivos específicos 6	2.4	Control del presupuesto	Evaluación interna de la sostenibilidad financiera
06	Recursos Humanos	Planificación de recursos y habilidades del equipo	Baja	Recursos Humanos	Objetivos específicos 3	2.5	Evaluación de competencias del equipo	Revisión de adecuación de habilidades para los nuevos servicios

Información del Requisito				Trazabilidad				
ID	Tipo de Requisito	Requisito	Prioridad	Fuente / Origen	Relacionado al objetivo	Entregable Relacionado	Verificación	Validación
07	Marketing	Desarrollo de estrategias de marketing y comunicación	Alta	Equipo de Marketing	Objetivos específicos 9	2.6	Revisión de estrategias de marketing	Aprobación de la estrategia de marketing por la dirección
08	Operacional	Preparación de herramientas y plantillas operativas	Baja	Equipo Operativo	Objetivos específicos 8	2.7	Revisión de herramientas y plantillas	Verificación de la usabilidad de las herramientas y plantillas
09	Ejecución	Creación de propuestas para la ejecución del proyecto	Baja	Equipo de Proyecto	Objetivos específicos 10	3.1	Evaluación de propuestas	Revisión interna para la coherencia con el plan general
10	Ejecución	Desarrollo de plantillas para la fase de ejecución	Baja	Equipo de Proyecto	Objetivos específicos 10	3.2	Revisión de plantillas	Confirmación de su adecuación para uso futuro
11	Monitoreo y Control	Preparación de propuestas para el monitoreo y control	Baja	Equipo de Proyecto	Objetivos específicos 11	3.3	Evaluación de propuestas de control	Verificación de su integración con el plan de gestión global
12	Monitoreo y Control	Desarrollo de plantillas para la fase de monitoreo y control	Baja	Equipo de Proyecto	Objetivos específicos 11	3.4	Revisión de plantillas de monitoreo y control	Aprobación por la gerencia para su potencial uso futuro

Nota: La Tabla muestra la matriz de trazabilidad de requisitos completa para el proyecto de XC

4.2.2.3 Estructura de desglose del proyecto

El enfoque de la EDT se centra en la inclusión de organización de espacios y diseño de interiores a la cartera de servicios de XC. Con un especial énfasis en las fases de inicio y planificación, la EDT detalla cada componente necesario para desarrollar un marco integral que permitirá la futura ejecución del proyecto de manera efectiva. Además, contempla la preparación de propuestas y plantillas para las fases de ejecución, monitoreo, control y cierre, que se realizarán en una etapa posterior.

A continuación, se detalla la EDT del proyecto en desarrollo.

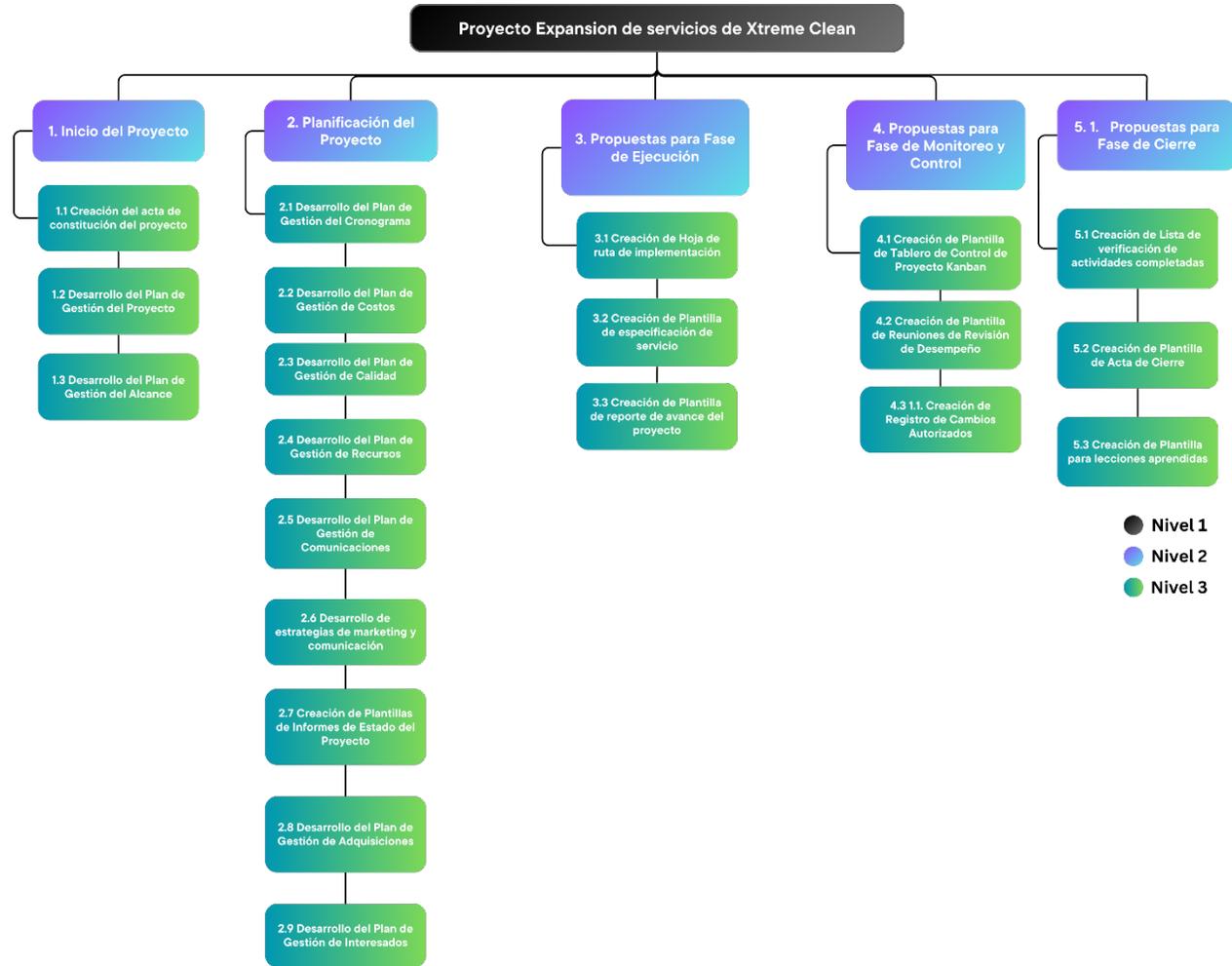
1. Inicio del Proyecto
 - 1.1. Creación del Acta de Constitución del Proyecto
 - 1.2. Desarrollo del Plan de Gestión del Proyecto
 - 1.3. Desarrollo del Plan de Gestión del Alcance
2. Planificación del Proyecto
 - 2.1. Desarrollo del Plan de Gestión del Cronograma
 - 2.2. Desarrollo del Plan de Gestión de Costos
 - 2.3. Desarrollo del Plan de Gestión de Calidad
 - 2.4. Desarrollo del Plan de Gestión de Recursos
 - 2.5. Desarrollo del Plan de Gestión de Comunicaciones
 - 2.6. Creación de Plantillas de Informes de Estado del Proyecto
 - 2.7. Desarrollo del Plan de Gestión de Riesgos
 - 2.8. Desarrollo del Plan de Gestión de Adquisiciones
 - 2.9. Desarrollo del Plan de Gestión de Interesados
3. Propuestas para Fase de Ejecución
 - 3.1. Creación de Hoja de ruta de implementación

- 3.2. Creación de Plantilla de especificación de servicio
- 3.3. Creación de Plantilla de reporte de avance del proyecto
- 4. Propuestas para Fase de Monitoreo y Control
 - 4.1. Creación de Plantilla de Tablero de Control de Proyecto Kanban
 - 4.2. Creación de Plantilla de Reuniones de Revisión de Desempeño
 - 4.3. Creación de Registro de Cambios Autorizados
- 5. Propuestas para Fase de Cierre
 - 5.1. Creación de Lista de verificación de actividades completadas
 - 5.2. Creación de Plantilla de Acta de Cierre
 - 5.3. Creación de Plantilla para lecciones aprendidas

En la siguiente Figura 26 se puede apreciar el gráfico de la EDT para el proyecto.

Figura 26

EDT del proyecto



Nota: La Figura muestra la estructura de desglose de trabajo específica para el proyecto de expansión de Xtreme Clean

4.2.2.4 Diccionario de la EDT

A continuación, en la tabla se presenta el diccionario de la EDT donde se describe detalladamente cada elemento de la EDT.

Tabla 27

Diccionario de la EDT

ID	Elemento	Descripción
1.1	Creación del acta de constitución del proyecto	Desarrollo del documento que define formalmente el proyecto, estableciendo objetivos, alcance, responsabilidades y autorizaciones iniciales.
1.2	Desarrollo del Plan de Gestión del Proyecto	Creación del plan que establece cómo se gestionará, ejecutará, monitoreará y controlará el proyecto, detallando roles, responsabilidades y procesos.
1.3	Desarrollo del Plan de Gestión del Alcance	Creación del plan que define cómo se definirá, validará y controlará el alcance del proyecto, incluyendo los procesos de elaboración de la EDT y su diccionario.
2.1	Desarrollo del Plan de Gestión del Cronograma	Creación del plan que establece cómo se elaborará, mantendrá y controlará el cronograma del proyecto, incluyendo la secuencia de actividades y los hitos clave.
2.2	Desarrollo del Plan de Gestión de Costos	Creación del plan que establece cómo se estimarán, gestionarán y controlarán los costos del proyecto, incluyendo el presupuesto y los recursos financieros.
2.3	Desarrollo del Plan de Gestión de Calidad	Creación del plan que establece cómo se planificará, implementará y controlará la calidad en el proyecto, asegurando que los entregables cumplan con los requisitos.
2.4	Desarrollo del Plan de Gestión de Recursos	Creación del plan que define cómo se adquirirán, desarrollarán, gestionarán y controlarán los recursos necesarios para el proyecto, incluyendo personal y materiales.
2.5	Desarrollo del Plan de Gestión de Comunicaciones	Creación del plan que define cómo se gestionarán y distribuirán las comunicaciones del proyecto entre los interesados, asegurando una comunicación efectiva y oportuna.
2.6	Creación de Plantillas de Informes de Estado del Proyecto	Desarrollo de plantillas estandarizadas para informes de estado del proyecto, que proporcionarán actualizaciones regulares sobre el progreso y el rendimiento del proyecto.
2.7	Desarrollo del Plan de Gestión de Riesgos	Creación del plan que establece cómo se identificarán, analizarán, gestionarán y monitorearán los riesgos del proyecto, minimizando su impacto en los objetivos.

ID	Elemento	Descripción
2.8	Desarrollo del Plan de Gestión de Adquisiciones	Creación del plan que define cómo se gestionarán las adquisiciones y los contratos del proyecto, incluyendo la selección de proveedores y la contratación de servicios.
2.9	Desarrollo del Plan de Gestión de Interesados	Creación del plan que establece cómo se identificarán, gestionarán y comunicarán los interesados del proyecto, garantizando su participación y satisfacción.
3.1	Creación de Hoja de Ruta de Implementación	Desarrollo de una hoja de ruta detallada que guiará la implementación de actividades durante la fase de ejecución del proyecto.
3.2	Creación de Plantilla de Especificación de Servicio	Desarrollo de una plantilla que describe los servicios a ofrecer durante la fase de ejecución, detallando requisitos y expectativas.
3.3	Creación de Plantilla de Reporte de Avance del Proyecto	Desarrollo de una plantilla para informes de avance que proporcionará actualizaciones regulares sobre el progreso del proyecto.
4.1	Creación de Plantilla de Tablero de Control de Proyecto Kanban	Desarrollo de una plantilla de tablero Kanban para monitorear visualmente el progreso del proyecto y gestionar las tareas pendientes.
4.2	Creación de Plantilla de Reuniones de Revisión de Desempeño	Desarrollo de una plantilla para reuniones de revisión de desempeño, que facilitará la evaluación y discusión del progreso del proyecto.
4.3	Creación de Registro de Cambios Autorizados	Desarrollo de un registro para documentar y autorizar cambios que ocurran durante la fase de monitoreo y control del proyecto.
5.1	Creación de Lista de Verificación de Actividades Completadas	Desarrollo de una lista de verificación para asegurar que todas las actividades necesarias para el cierre del proyecto se completen correctamente.
5.2	Creación de Plantilla de Acta de Cierre	Desarrollo de una plantilla para el acta de cierre que documentará formalmente la finalización del proyecto y la entrega de los resultados.
5.3	Creación de Plantilla para Lecciones Aprendidas	Desarrollo de una plantilla para registrar y documentar lecciones aprendidas durante el proyecto, con el fin de mejorar futuras iniciativas similares.

Nota: La Tabla muestra el diccionario de la EDT que contribuye a establecer las expectativas de cada elemento de la EDT

4.2.2.5 Plantilla de Registro de Cambios del Alcance

La siguiente plantilla para Registro de Cambios del Alcance (RCA) permite documentar sistemáticamente todas las modificaciones en el alcance del proyecto, incluyendo detalles como la descripción del cambio, fecha de implementación, justificación y aprobación

4.2.3 Plan de gestión del cronograma del proyecto

El plan de gestión del cronograma para el proyecto de XC detalla cómo se planificará, ejecutará y controlará el tiempo del proyecto. Partiendo del alcance y de la estructura del trabajo, se identifican las actividades, establecen los hitos y se organiza la secuencia de tareas.

En la siguiente tabla se muestra el plan de gestión de alcance desarrollado.

Tabla 28

Plan de gestión del cronograma

Documento / Proceso	Estrategia
Objetivo	El objetivo del plan de gestión del cronograma es definir cómo se planificará, desarrollará, gestionará y controlará el cronograma del proyecto para la expansión de los servicios de XC. El cronograma es una herramienta clave para garantizar que el proyecto se complete a tiempo y dentro de los objetivos establecidos en el acta del proyecto.
Metodología y Herramientas	El cronograma del proyecto se desarrollará y controlará utilizando Microsoft Project, aplicando la metodología de la ruta crítica. Se empleará una EDT para definir las actividades y se identificarán las dependencias entre ellas. La duración de las actividades se estimará en días laborables, considerando los recursos disponibles y cualquier otra limitación relevante.
Unidades de Medida	Las estimaciones de duración se realizarán en días laborables. El cronograma se gestionará con una precisión estimada del +/- 10%, para reflejar cualquier variabilidad en la duración de las actividades.
Tolerancia de Desvíos	Se tolerará un desvío de hasta el 10% en el tiempo antes de aplicar acciones correctivas. En caso de que el desvío supere este umbral, se evaluarán las causas y se tomarán las acciones correctivas necesarias.
Reglas de Medición	Se utilizará la regla de medición 0/100 para adoptar un enfoque conservador, contabilizando el progreso solo cuando las tareas estén completadas al 100%.

Documento / Proceso	Estrategia
Cuentas de Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio del Proyecto <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Creación del Acta de Constitución del Proyecto <ol style="list-style-type: none"> 1.1.1. Redacción del acta de constitución 1.1.2. Revisión y aprobación por parte de los interesados clave 1.1.3. Distribución y comunicación del acta a los miembros del proyecto 1.2. Desarrollo Plan de Gestión del Alcance 2. Planificación del Proyecto <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Desarrollo del Plan de Gestión del Cronograma <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. Definición de las actividades del proyecto <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1.1. Secuenciación de las actividades 2.1.1.2. Estimación de la duración de las actividades 2.1.1.3. Desarrollo del cronograma 2.1.1.4. Control del cronograma 2.2. Desarrollo del Plan de Gestión de Costos <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. Estimación de los costos 2.2.2. Preparación del presupuesto 2.2.3. Control de los costos 2.3. Desarrollo del Plan de Gestión de Calidad <ol style="list-style-type: none"> 2.3.1. Definición de los estándares de calidad 2.3.2. Creación de listas de verificación 2.3.3. Control de calidad 2.4. Desarrollo del Plan de Gestión de Recursos <ol style="list-style-type: none"> 2.4.1. Identificación de los recursos necesarios 2.4.2. Evaluación de los recursos disponibles 2.4.3. Desarrollo de la matriz de asignación de responsabilidades (RAM) 2.4.4. Control de los recursos 2.5. Desarrollo del Plan de Gestión de Comunicaciones <ol style="list-style-type: none"> 2.5.1. Elaboración del calendario de comunicaciones 2.5.2. Desarrollo de plantillas de informes de estado 2.5.3. Gestión de las comunicaciones 2.6. Desarrollo del Plan de Gestión de Riesgos <ol style="list-style-type: none"> 2.6.1. Identificación de los riesgos 2.6.2. Evaluación de los riesgos 2.6.3. Desarrollo de las estrategias de respuesta a los riesgos 2.6.4. Monitoreo y control de los riesgos 2.7. Desarrollo del Plan de Gestión de Adquisiciones <ol style="list-style-type: none"> 2.7.1. Definición de los requisitos de adquisición 2.7.2. Elaboración de la matriz de selección de proveedores 2.7.3. Control de las adquisiciones 2.8. Desarrollo del Plan de Gestión de Interesados <ol style="list-style-type: none"> 2.8.1. Identificación de los interesados 2.8.2. Evaluación de los interesados 2.8.3. Desarrollo de la estrategia de manejo de interesados 2.8.4. Gestión de los interesados 3. Ejecución del Proyecto <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Implementación de los Servicios de Organización de Espacios <ol style="list-style-type: none"> 3.1.1. Desarrollo de los servicios 3.1.2. Pruebas de calidad 3.1.3. Implementación y entrega de los servicios 3.2. Implementación de los Servicios de Diseño de Interiores <ol style="list-style-type: none"> 3.2.1. Desarrollo de los servicios 3.2.2. Pruebas de calidad 3.2.3. Implementación y entrega de los servicios 4. Monitoreo y Control del Proyecto <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Control de Calidad de los Servicios <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. Inspección de los servicios 4.1.2. Pruebas de calidad 4.1.3. Documentación de los resultados

Documento / Proceso	Estrategia
	<ul style="list-style-type: none"> 4.2. Control de los Costos del Proyecto <ul style="list-style-type: none"> 4.2.1. Monitoreo de los gastos 4.2.2. Análisis de variaciones 4.2.3. Ajuste del presupuesto, si es necesario 4.3. Reuniones de Revisión de Desempeño <ul style="list-style-type: none"> 4.3.1. Preparación de los informes de desempeño 4.3.2. Conducción de las reuniones de revisión 4.3.3. Documentación de las decisiones 4.4. Registro de Cambios Autorizados <ul style="list-style-type: none"> 4.4.1. Identificación de los cambios necesarios 4.4.2. Evaluación de los cambios 4.4.3. Implementación de los cambios aprobados 4.4.4. Documentación de los cambios 5. Cierre del Proyecto <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Lista de Verificación de Actividades Completadas <ul style="list-style-type: none"> 5.1.1. Elaboración de la lista de verificación 5.1.2. Validación de las actividades completadas 5.1.3. Documentación de los resultados 5.2. Plantilla de Acta de Cierre <ul style="list-style-type: none"> 5.2.1. Preparación del acta de cierre 5.2.2. Revisión y aprobación del acta 5.2.3. Distribución del acta a los interesados 5.3. Plantilla para Lecciones Aprendidas <ul style="list-style-type: none"> 5.3.1. Identificación de las lecciones aprendidas 5.3.2. Documentación de las lecciones aprendidas 5.3.3. Distribución de las lecciones aprendidas a los interesados
Control del Alcance	Para el control del alcance se utilizarán herramientas como la Matriz de Trazabilidad de Requisitos (MTR) y listas de verificación. Estas herramientas permitirán validar que el proyecto cumpla con el alcance definido, asegurando la conformidad con los requisitos en todas las etapas.
Reserva de Contingencia	Se asignará una reserva de contingencia del 10% para respaldar actividades críticas y garantizar la calidad del proyecto. Esta reserva será utilizada bajo la aprobación del gerente de proyecto, en caso de que se requiera tiempo adicional para completar actividades críticas.
Línea Base del Cronograma	La línea base del cronograma estará compuesta por el cronograma del proyecto, aprobado por el cliente. Esta línea base se utilizará como referencia para el monitoreo y control del progreso del proyecto.
Control del Cronograma	El control del cronograma se realizará mediante Microsoft Project, con reuniones semanales para analizar el progreso, monitorear la ruta crítica y pronosticar el cronograma futuro. Se utilizarán herramientas como el tablero Kanban, la matriz de roles y responsabilidades, y las plantillas de seguimiento.
Enlace con otras Áreas	El cronograma estará alineado con otras áreas de gestión, como el alcance, los costos, los recursos y los riesgos. Esto garantizará que el cronograma refleje de manera precisa las interdependencias entre diferentes actividades y áreas del proyecto.
Documentos y Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma del Proyecto en Microsoft Project • Diagrama de Gantt • Análisis de Ruta Crítica

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión del cronograma del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

EDT	Entregable	Cuenta de Control	Paquete de Trabajo	Actividades / Hitos	Hito	Duración / Días	Reserva de Continencia	Línea Base
2.1	Desarrollo del Plan de Gestión del Cronograma	Planificación del Cronograma	Definición de las actividades	Definición de las actividades	H	2	10	Planificada
2.1			Secuenciación de las actividades	Secuenciación de las actividades	H	1	5	Planificada
2.1			Estimación de la duración	Estimación de la duración	H	1	10	Planificada
2.1			Desarrollo del cronograma	Desarrollo del cronograma	H	1	5	Planificada
2.1			Control del cronograma	Control del cronograma	H	2	10	Planificada
2.2	Desarrollo del Plan de Gestión de Costos	Planificación de Costos	Estimación de los costos	Estimación de los costos	H	1	5	Planificada
2.2			Preparación del presupuesto	Preparación del presupuesto	H	1	10	Planificada
2.2			Control de los costos	Control de los costos	H	1	10	Planificada
2.3	Desarrollo del Plan de Gestión de Interesados	Planificación de Interesados	Identificación de los interesados	Identificación de los interesados	H	1	5	Planificada
2.3			Evaluación de los interesados	Evaluación de los interesados	H	1	10	Planificada
2.3			Desarrollo de la estrategia	Desarrollo de la estrategia de manejo de interesados	H	1	5	Planificada
2.3			Gestión de los interesados	Gestión de los interesados	H	1	10	Planificada
2.4	Desarrollo del Plan de Gestión de Calidad	Planificación de Calidad	Definición de los estándares de calidad	Definición de los estándares de calidad	H	1	5	Planificada

EDT	Entregable	Cuenta de Control	Paquete de Trabajo	Actividades / Hitos	Hito	Duración / Días	Reserva de Continencia	Línea Base
2.4			Creación de listas de verificación	Creación de listas de verificación	H	1	5	Planificada
2.4			Control de calidad	Control de calidad	H	1	10	Planificada
2.5	Desarrollo del Plan de Gestión de Recursos	Planificación de Recursos	Identificación de los recursos necesarios	Identificación de los recursos necesarios	H	1	10	Planificada
2.5			Evaluación de los recursos disponibles	Evaluación de los recursos disponibles	H	1	5	Planificada
2.5			Desarrollo de la RAM	Desarrollo de la RAM	H	1	10	Planificada
2.5			Control de los recursos	Control de los recursos	H	1	10	Planificada
2.6	Desarrollo del Plan de Gestión de Comunicaciones	Planificación de Comunicaciones	Elaboración del calendario de comunicaciones	Elaboración del calendario de comunicaciones	H	1	5	Planificada
2.6			Desarrollo de plantillas	Desarrollo de plantillas de informes de estado	H	1	10	Planificada
2.6			Gestión de las comunicaciones	Gestión de las comunicaciones	H	1	10	Planificada
2.7	Desarrollo del Plan de Gestión de Riesgos	Planificación de Riesgos	Identificación de los riesgos	Identificación de los riesgos	H	1	5	Planificada
2.7			Evaluación de los riesgos	Evaluación de los riesgos	H	1	10	Planificada
2.7			Desarrollo de las estrategias	Desarrollo de las estrategias de respuesta a los riesgos	H	1	10	Planificada
2.7			Monitoreo y control	Monitoreo y control de los riesgos	H	1	20	Planificada

EDT	Entregable	Cuenta de Control	Paquete de Trabajo	Actividades / Hitos	Hito	Duración / Días	Reserva de Continencia	Línea Base
2.8	Desarrollo del Plan de Gestión de Adquisiciones	Planificación de Adquisiciones	Definición de los requisitos	Definición de los requisitos de adquisición	H	1	5	Planificada
2.8			Elaboración de la matriz	Elaboración de la matriz de selección de proveedores	H	1	5	Planificada
2.8			Control de las adquisiciones	Control de las adquisiciones	H	1	10	Planificada
3	Ejecución del Proyecto							Planificada
3.1	Implementación de los Servicios de Organización de Espacios	Organización de Espacios	Desarrollo de los servicios	Desarrollo de los servicios	H	20	10	Planificada
3.1			Pruebas de calidad	Pruebas de calidad	H	7	5	Planificada
3.1			Implementación y entrega	Implementación y entrega de los servicios	H	7	10	Planificada
3.2	Implementación de los Servicios de Diseño de Interiores	Diseño de Interiores	Desarrollo de los servicios	Desarrollo de los servicios	H	20	10	Planificada
3.2			Pruebas de calidad	Pruebas de calidad	H	7	5	Planificada
3.2			Implementación y entrega	Implementación y entrega de los servicios	H	7	10	Planificada
4	Monitoreo y Control del Proyecto							Planificada
4.1	Control de Calidad de los Servicios	Control de Calidad	Inspección de los servicios	Inspección de los servicios	H	7	10	Planificada
4.1			Pruebas de calidad	Pruebas de calidad	H	7	10	Planificada
4.1			Documentación de los resultados	Documentación de los resultados	H	2	10	Planificada

EDT	Entregable	Cuenta de Control	Paquete de Trabajo	Actividades / Hitos	Hito	Duración / Días	Reserva de Continencia	Línea Base
4.2	Control de los Costos del Proyecto	Control de Costos	Monitoreo de los gastos	Monitoreo de los gastos	H	30	10	Planificada
4.2			Análisis de variaciones	Análisis de variaciones	H	3	10	Planificada
4.2			Ajuste del presupuesto	Ajuste del presupuesto, si es necesario	H	1	10	Planificada
4.3	Reuniones de Revisión de Desempeño	Revisión de Desempeño	Preparación de informes	Preparación de los informes de desempeño	H	7	10	Planificada
4.3			Revisión del desempeño	Conducción de las reuniones de revisión	H	7	10	Planificada
4.3			Documentación de las decisiones	Documentación de las decisiones	H	3	10	Planificada
4.4	Registro de Cambio Autorizados	Cambios Autorizados	Identificación de los cambios	Identificación de los cambios necesarios	H	7	10	Planificada
4.4			Evaluación de los cambios	Evaluación de los cambios	H	3	10	Planificada
4.4			Implementación de los cambios	Implementación de los cambios aprobados	H	7	10	Planificada
4.4			Documentación de los cambios	Documentación de los cambios	H	3	10	Planificada
5	Cierre del Proyecto							Planificada
5.1	Lista de Verificación de Actividades Completadas	Verificación de Actividades	Elaboración de la lista de verificación	Elaboración de la lista de verificación	H	4	10	Planificada
5.1			Validación de las actividades	Validación de las actividades completadas	H	3	10	Planificada

EDT	Entregable	Cuenta de Control	Paquete de Trabajo	Actividades / Hitos	Hito	Duración / Días	Reserva de Continencia	Línea Base
5.1			Documentación de los resultados	Documentación de los resultados	H	3	5	Planificada
5.2	Plantilla de Acta de Cierre	Acta de Cierre	Preparación del acta	Preparación del acta de cierre	H	3	10	Planificada
5.2			Revisión del acta	Revisión y aprobación del acta	H	3	10	Planificada
5.2			Distribución del acta	Distribución del acta a los interesados	H	1	5	Planificada
5.3	Plantilla para Lecciones Aprendidas	Lecciones Aprendidas	Identificación de las lecciones	Identificación de las lecciones aprendidas	H	10	5	Planificada
5.3			Documentación de las lecciones	Documentación de las lecciones aprendidas	H	5	5	Planificada
5.3			Distribución de las lecciones	Distribución de las lecciones aprendidas a los interesados	H	1	5	Planificada

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión de los requisitos del proyecto. Elaboración propia

Basándose en la información generada en la tabla anterior se genera el cronograma detallado en MS Project paralelamente con el diagrama de Gantt generado por el programa los cual se pueden evaluar en las siguientes figuras.

Figura 28

Cronograma del proyecto en MS Project

Task Name	Predeces	Duration	Start	Finish
1 Inicio del Proyecto		7 days	Apr 22 '24	Apr 30 '24
1.1 Creación del Acta de Constitución del Proyecto		4 days	Apr 22 '24	Apr 25 '24
1.1.1 Redacción del acta de constitución		2 days	Apr 22 '24	Apr 23 '24
1.1.2 Revisión y aprobación por parte de los interesados clave	3	1 day	Apr 24 '24	Apr 24 '24
1.1.3 Distribución y comunicación del acta a los miembros del proy	4	1 day	Apr 25 '24	Apr 25 '24
1.2 Desarrollo Plan de Gestión del Alcance	5	3 days	Apr 26 '24	Apr 30 '24
2 Planificación del Proyecto		24 days	May 1 '24	Jun 3 '24
2.1 Desarrollo del Plan de Gestión del Cronograma		5 days	May 1 '24	May 7 '24
2.1.1 Definición de las actividades del proyecto	6	5 days	May 1 '24	May 7 '24
2.1.1.1 Secuenciación de las actividades		1 day	May 1 '24	May 1 '24
2.1.1.2 Estimación de la duración de las actividades	10	1 day	May 2 '24	May 2 '24
2.1.1.3 Desarrollo del cronograma	11	1 day	May 3 '24	May 3 '24
2.1.1.4 Control del cronograma	12	2 days	May 6 '24	May 7 '24
2.2 Desarrollo del Plan de Gestión de Costos		3 days	May 6 '24	May 8 '24
2.2.1 Estimación de los costos	12	1 day	May 6 '24	May 6 '24
2.2.2 Preparación del presupuesto	15	1 day	May 7 '24	May 7 '24
2.2.3 Control de los costos	16	1 day	May 8 '24	May 8 '24
2.3 Desarrollo del Plan de Gestión de Interesados		4 days	May 9 '24	May 14 '24
2.3.1 Identificación de los interesados	8,14	1 day	May 9 '24	May 9 '24
2.3.2 Evaluación de los interesados	19	1 day	May 10 '24	May 10 '24
2.3.3 Desarrollo de la estrategia de manejo de interesados	20	1 day	May 13 '24	May 13 '24
2.3.4 Gestión de los interesados	21	1 day	May 14 '24	May 14 '24
2.4 Desarrollo del Plan de Gestión de Calidad		5 days	May 15 '24	May 21 '24
2.4.1 Definición de los estándares de calidad	8,14,18	2 days	May 15 '24	May 16 '24
2.4.2 Creación de listas de verificación	24	2 days	May 17 '24	May 20 '24
2.4.3 Control de calidad	25	1 day	May 21 '24	May 21 '24
2.5 Desarrollo del Plan de Gestión de Recursos		5 days	May 22 '24	May 28 '24
2.5.1 Identificación de los recursos necesarios	8,14,23	1 day	May 22 '24	May 22 '24
2.5.2 Evaluación de los recursos disponibles	28	1 day	May 23 '24	May 23 '24
2.5.3 Desarrollo de la matriz de asignación de responsabilidades	29	2 days	May 24 '24	May 27 '24
2.5.4 Control de los recursos	30	1 day	May 28 '24	May 28 '24
2.6 Desarrollo del Plan de Gestión de Comunicaciones		4 days	May 15 '24	May 20 '24
2.6.1 Elaboración del calendario de comunicaciones	8,18,14	2 days	May 15 '24	May 16 '24
2.6.2 Desarrollo de plantillas de informes de estado	33	1 day	May 17 '24	May 17 '24
2.6.3 Gestión de las comunicaciones	34	1 day	May 20 '24	May 20 '24

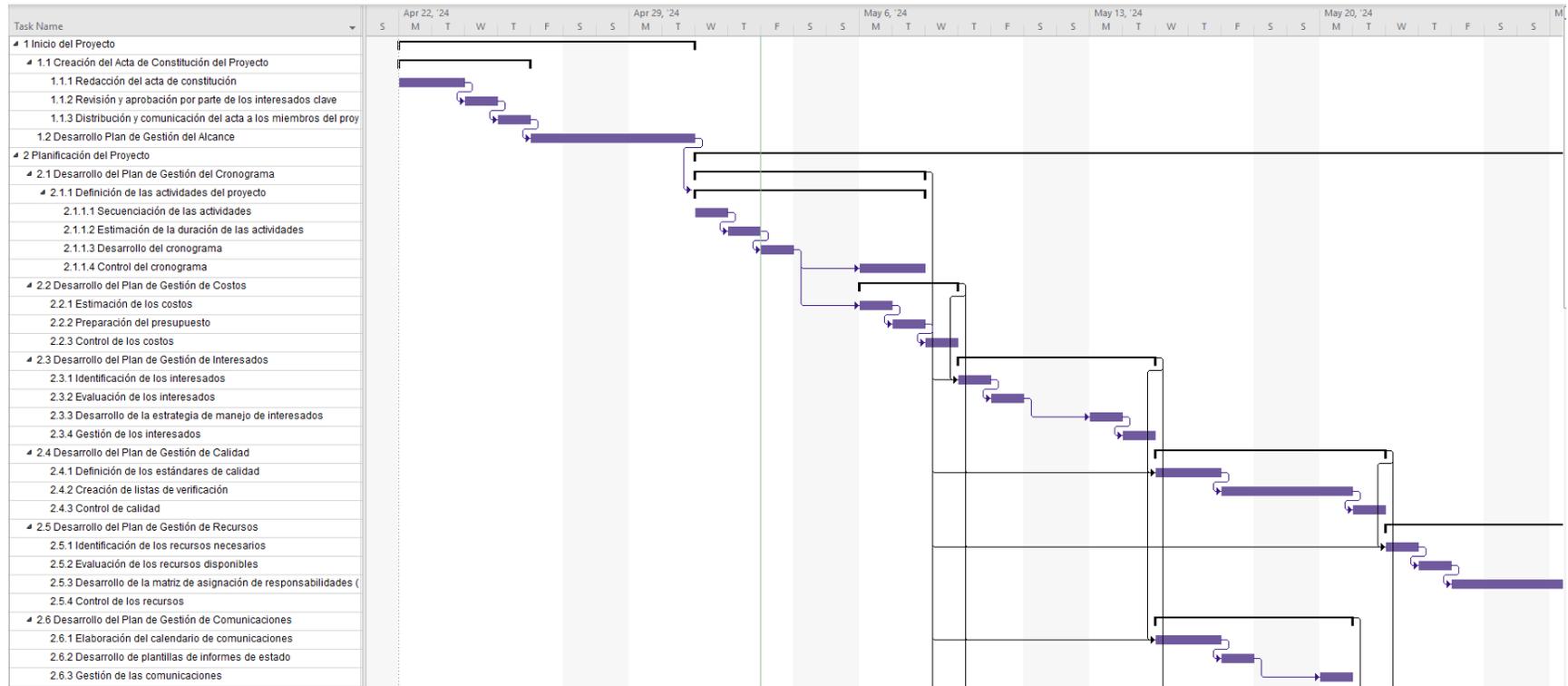
▣ 2.7 Desarrollo del Plan de Gestión de Riesgos		4 days	May 29 '24	Jun 3 '24
2.7.1 Identificación de los riesgos	8,14,23,27	1 day	May 29 '24	May 29 '24
2.7.2 Evaluación de los riesgos	37	1 day	May 30 '24	May 30 '24
2.7.3 Desarrollo de las estrategias de respuesta a los riesgos	38	1 day	May 31 '24	May 31 '24
2.7.4 Monitoreo y control de los riesgos	39	1 day	Jun 3 '24	Jun 3 '24
▣ 2.8 Desarrollo del Plan de Gestión de Adquisiciones		4 days	May 29 '24	Jun 3 '24
2.8.1 Definición de los requisitos de adquisición	8,14,23,27	1 day	May 29 '24	May 29 '24
2.8.2 Elaboración de la matriz de selección de proveedores	42	2 days	May 30 '24	May 31 '24
2.8.3 Control de las adquisiciones	43	1 day	Jun 3 '24	Jun 3 '24
▣ 3 Ejecución del Proyecto		34 days	Jun 4 '24	Jul 19 '24
▣ 3.1 Implementación de los Servicios de Organización de Espacios		34 days	Jun 4 '24	Jul 19 '24
3.1.1 Desarrollo de los servicios	8,14,18,23,	20 days	Jun 4 '24	Jul 1 '24
3.1.2 Pruebas de calidad	47	7 days	Jul 2 '24	Jul 10 '24
3.1.3 Implementación y entrega de los servicios	48	7 days	Jul 11 '24	Jul 19 '24
▣ 3.2 Implementación de los Servicios de Diseño de Interiores		34 days	Jun 4 '24	Jul 19 '24
3.2.1 Desarrollo de los servicios	8,14,18,23,	20 days	Jun 4 '24	Jul 1 '24
3.2.2 Pruebas de calidad	51	7 days	Jul 2 '24	Jul 10 '24
3.2.3 Implementación y entrega de los servicios	52	7 days	Jul 11 '24	Jul 19 '24
▣ 4 Monitoreo y Control del Proyecto		34 days	Jul 22 '24	Sep 5 '24
▣ 4.1 Control de Calidad de los Servicios	45	16 days	Jul 22 '24	Aug 12 '24
4.1.1 Inspección de los servicios		7 days	Jul 22 '24	Jul 30 '24
4.1.2 Pruebas de calidad	56	7 days	Jul 31 '24	Aug 8 '24
4.1.3 Documentación de los resultados	57	2 days	Aug 9 '24	Aug 12 '24
▣ 4.2 Control de los Costos del Proyecto	45	34 days	Jul 22 '24	Sep 5 '24
4.2.1 Monitoreo de los gastos		30 days	Jul 22 '24	Aug 30 '24
4.2.2 Análisis de variaciones	60	3 days	Sep 2 '24	Sep 4 '24
4.2.3 Ajuste del presupuesto, si es necesario	61	1 day	Sep 5 '24	Sep 5 '24
▣ 4.3 Reuniones de Revisión de Desempeño	45	17 days	Jul 22 '24	Aug 13 '24
4.3.1 Preparación de los informes de desempeño		7 days	Jul 22 '24	Jul 30 '24
4.3.2 Conducción de las reuniones de revisión	64	7 days	Jul 31 '24	Aug 8 '24
4.3.3 Documentación de las decisiones	65	3 days	Aug 9 '24	Aug 13 '24
▣ 4.4 Registro de Cambios Autorizados	45	20 days	Jul 22 '24	Aug 16 '24
4.4.1 Identificación de los cambios necesarios		7 days	Jul 22 '24	Jul 30 '24
4.4.2 Evaluación de los cambios	68	3 days	Jul 31 '24	Aug 2 '24
4.4.3 Implementación de los cambios aprobados	69	7 days	Aug 5 '24	Aug 13 '24
4.4.4 Documentación de los cambios	70	3 days	Aug 14 '24	Aug 16 '24

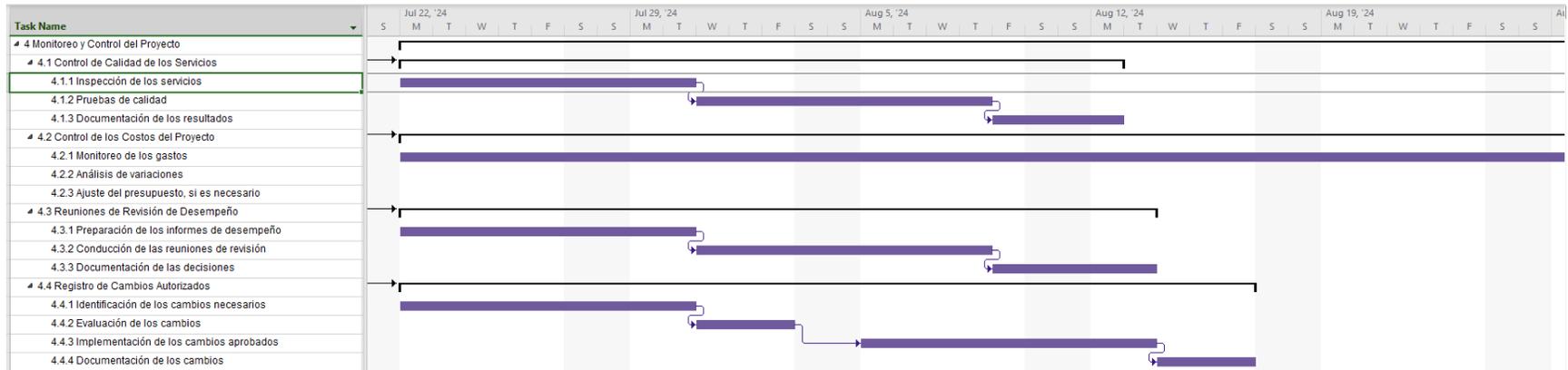
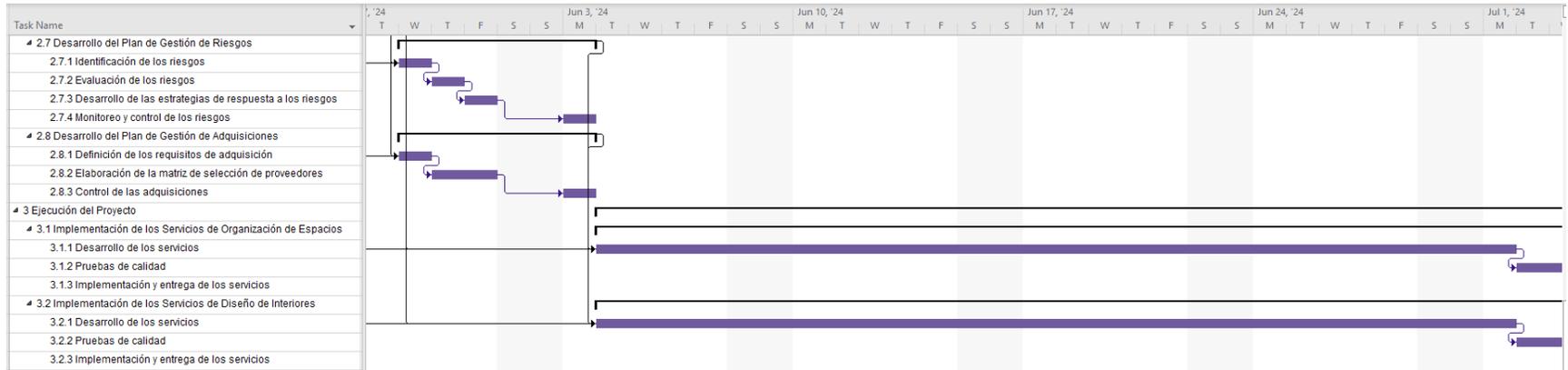
▲ 5 Cierre del Proyecto	54	33 days	Sep 6 '24	Oct 22 '24
▲ 5.1 Lista de Verificación de Actividades Completadas		10 days	Sep 6 '24	Sep 19 '24
5.1.1 Elaboración de la lista de verificación		4 days	Sep 6 '24	Sep 11 '24
5.1.2 Validación de las actividades completadas	74	3 days	Sep 12 '24	Sep 16 '24
5.1.3 Documentación de los resultados	75	3 days	Sep 17 '24	Sep 19 '24
▲ 5.2 Plantilla de Acta de Cierre	73	7 days	Sep 20 '24	Sep 30 '24
5.2.1 Preparación del acta de cierre		3 days	Sep 20 '24	Sep 24 '24
5.2.2 Revisión y aprobación del acta	78	3 days	Sep 25 '24	Sep 27 '24
5.2.3 Distribución del acta a los interesados	79	1 day	Sep 30 '24	Sep 30 '24
▲ 5.3 Plantilla para Lecciones Aprendidas	77	16 days	Oct 1 '24	Oct 22 '24
5.3.1 Identificación de las lecciones aprendidas		10 days	Oct 1 '24	Oct 14 '24
5.3.2 Documentación de las lecciones aprendidas	82	5 days	Oct 15 '24	Oct 21 '24
5.3.3 Distribución de las lecciones aprendidas a los interesados	83	1 day	Oct 22 '24	Oct 22 '24

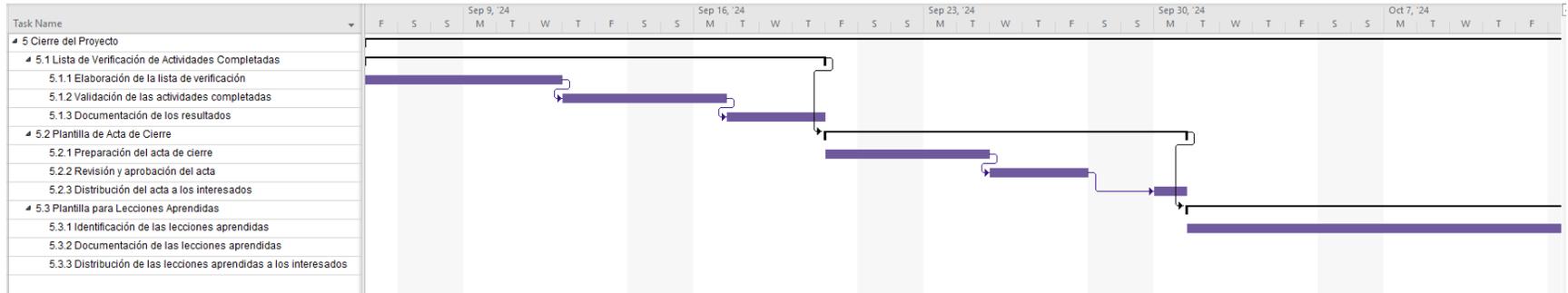
Nota: La Figura muestra el cronograma detallado en MS Project para el proyecto de expansión de XC

Figura 29

Diagrama de Gantt del proyecto en MS Project







Nota: La Figura muestra el diagrama de Gantt detallado en MS Project para el proyecto de expansión de Xtreme Clean

4.2.4 Plan de gestión de costos del proyecto

Para maximizar la precisión de las estimaciones y el control del gasto, se utilizarán herramientas y procesos optimizados, incluyendo software de gestión de proyectos y hojas de cálculo avanzadas que se integran con otros aspectos de la gestión, como el cronograma y los recursos. El presupuesto se manejará en dólares estadounidenses para asegurar la coherencia con las operaciones actuales, con un alto nivel de exactitud para evitar desviaciones. A continuación, se detalla el plan de gestión del costo del proyecto.

Tabla 30

Plan de gestión del costo

Documento / Proceso	Estrategia
Nivel de Precisión	<ul style="list-style-type: none"> • Moneda: Las estimaciones de costos se realizarán en dólares estadounidenses (USD) para asegurar uniformidad con las operaciones actuales de los socios. • Redondeo: Se utilizará un nivel de precisión con redondeo a dos decimales.
Nivel de Exactitud	<ul style="list-style-type: none"> • Precisión Estimada: +/- 10%, proporcionando un margen para ajustes basados en las variaciones del mercado y la ejecución del proyecto.
Enlace con la EDT	<ul style="list-style-type: none"> • Control de Costos: La gestión de costos estará vinculada con las siguientes cuentas de control de la EDT: <ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollo del Plan de Gestión del Alcance ○ Desarrollo del Plan de Gestión del Cronograma ○ Desarrollo del Plan de Gestión de Costos ○ Desarrollo del Plan de Gestión de Calidad ○ Desarrollo del Plan de Gestión de Recursos ○ Desarrollo del Plan de Gestión de Comunicaciones ○ Desarrollo del Plan de Gestión de Riesgos ○ Desarrollo del Plan de Gestión de Adquisiciones ○ Desarrollo del Plan de Gestión de Interesados ○ Implementación de los Servicios de Organización de Espacios ○ Implementación de los Servicios de Diseño de Interiores ○ Monitoreo y Control de los Servicios ○ Cierre del Proyecto
Límites de Control de Variaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Umbral de Control: Se mantendrá un umbral de +/- 10% sobre el presupuesto estimado para cada línea de costo antes de requerir revisión y ajustes para mantener el presupuesto total dentro de los \$20,000 USD permitidos.

Documento / Proceso	Estrategia
Reglas de Medición	Regla de Medición de Desempeño: Se empleará la técnica del valor ganado para medir el desempeño.
Estrategias de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> Autofinanciamiento por Socios: El proyecto será financiado integralmente por los socios, enfocando la inversión mayormente en el tiempo de los recursos humanos involucrados, minimizando así el desembolso de capital externo.
Estrategia de Cálculo	<ul style="list-style-type: none"> Costo de Mano de Obra: Se calcula en base al costo de medio día laboral según el salario mínimo más un 10% de contingencia. Gastos Operativos y Contingencias: Viáticos y servicios básicos presupuestados con un 10% adicional de contingencia.
Reserva para Gestión de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Reserva de Contingencia: Un 10% del presupuesto total, equivalente a \$2,000 USD, reservado para manejar riesgos identificados que puedan afectar el proyecto.
Control de Costos	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de Monitoreo: Control semanal del presupuesto en comparación con los avances del cronograma y análisis de los indicadores de rendimiento para asegurar que el proyecto no exceda el presupuesto máximo.
Documentos y Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> Documentación Financiera: Incluye estimaciones de costos detalladas, presupuesto del proyecto y plantillas para el seguimiento y control financiero.

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión del costo del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

4.2.4.1 Presupuesto del Proyecto

El siguiente cuadro presenta un resumen detallado de los costos planificados.

Tabla 31

Resumen de estimación de costos

EDT	Entregable	EDT	Cuenta de Control	Presupuesto Aprobado	Duración (días)
1	Inicio del Proyecto	1.1	Creación del Acta de Constitución del Proyecto	500	7
1.1		1.1.1	Redacción del acta de constitución	100	2
1.1		1.1.2	Revisión y aprobación por parte de los interesados	100	1

EDT	Entregable	EDT	Cuenta de Control	Presupuesto Aprobado	Duración (días)
1.1		1.1.3	Distribución y comunicación del acta	100	1
1.2		1.2	Desarrollo Plan de Gestión del Alcance	200	3
2	Planificación del Proyecto	2.1	Desarrollo del Plan de Gestión del Cronograma	800	5
2.1		2.1.1	Definición de las actividades del proyecto	200	2
2.1		2.1.2	Secuenciación de las actividades	100	1
2.1		2.1.3	Estimación de la duración de las actividades	100	1
2.1		2.1.4	Desarrollo del cronograma	200	1
2.1		2.1.5	Control del cronograma	200	2
2.2		2.2	Desarrollo del Plan de Gestión de Costos	800	3
2.2		2.2.1	Estimación de los costos	200	1
2.2		2.2.2	Preparación del presupuesto	300	1
2.2		2.2.3	Control de los costos	300	1
2.3		2.3	Desarrollo del Plan de Gestión de Calidad	500	5
2.3		2.3.1	Definición de los estándares de calidad	200	2
2.3		2.3.2	Creación de listas de verificación	150	2
2.3		2.3.3	Control de calidad	150	1
2.4		2.4	Desarrollo del Plan de Gestión de Recursos	500	5
2.4		2.4.1	Identificación de los recursos necesarios	100	1
2.4		2.4.2	Evaluación de los recursos disponibles	100	1
2.4		2.4.3	Desarrollo de la RAM	150	2
2.4		2.4.4	Control de los recursos	150	1
2.5		2.5	Desarrollo del Plan de Gestión de Comunicaciones	500	4
2.5		2.5.1	Elaboración del calendario de comunicaciones	200	1
2.5		2.5.2	Desarrollo de plantillas de informes de estado	200	1
2.5		2.5.3	Gestión de las comunicaciones	100	2
2.6		2.6	Desarrollo del Plan de Gestión de Riesgos	600	4
2.6		2.6.1	Identificación de los riesgos	150	1
2.6		2.6.2	Evaluación de los riesgos	150	1

EDT	Entregable	EDT	Cuenta de Control	Presupuesto Aprobado	Duración (días)
2.6		2.6.3	Desarrollo de las estrategias de respuesta a los riesgos	150	1
2.6		2.6.4	Monitoreo y control de los riesgos	150	1
2.7		2.7	Desarrollo del Plan de Gestión de Adquisiciones	500	4
2.7		2.7.1	Definición de los requisitos de adquisición	100	1
2.7		2.7.2	Elaboración de la matriz de selección de proveedores	200	2
2.7		2.7.3	Control de las adquisiciones	200	1
2.8		2.8	Desarrollo del Plan de Gestión de Interesados	500	4
2.8		2.8.1	Identificación de los interesados	150	1
2.8		2.8.2	Evaluación de los interesados	150	1
2.8		2.8.3	Desarrollo de la estrategia de manejo de interesados	100	1
2.8		2.8.4	Gestión de los interesados	100	1
3	Ejecución del Proyecto	3.1	Implementación de los Servicios de Organización de Espacios	2,400	34
3.1		3.1.1	Desarrollo de los servicios	1,400	20
3.1		3.1.2	Pruebas de calidad	500	7
3.1		3.1.3	Implementación y entrega de los servicios	500	7
3.2		3.2	Implementación de los Servicios de Diseño de Interiores	2,400	34
3.2		3.2.1	Desarrollo de los servicios	1,400	20
3.2		3.2.2	Pruebas de calidad	500	7
3.2		3.2.3	Implementación y entrega de los servicios	500	7
4	Monitoreo y Control del Proyecto	4.1	Control de Calidad de los Servicios	800	16
4.1		4.1.1	Inspección de los servicios	300	7
4.1		4.1.2	Pruebas de calidad	300	7
4.1		4.1.3	Documentación de los resultados	200	2
4.2		4.2	Control de los Costos del Proyecto	800	34
4.2		4.2.1	Monitoreo de los gastos	300	30
4.2		4.2.2	Análisis de variaciones	300	3
4.2		4.2.3	Ajuste del presupuesto, si es necesario	200	1
4.3		4.3	Reuniones de Revisión de Desempeño	700	17

EDT	Entregable	EDT	Cuenta de Control	Presupuesto Aprobado	Duración (días)
4.3		4.3.1	Preparación de los informes de desempeño	200	7
4.3		4.3.2	Conducción de las reuniones de revisión	300	7
4.3		4.3.3	Documentación de las decisiones	200	3
4.4		4.4	Registro de Cambios Autorizados	700	20
4.4		4.4.1	Identificación de los cambios necesarios	200	7
4.4		4.4.2	Evaluación de los cambios	200	3
4.4		4.4.3	Implementación de los cambios aprobados	200	7
4.4		4.4.4	Documentación de los cambios	100	3
5	Cierre del Proyecto	5.1	Lista de Verificación de Actividades Completadas	600	10
5.1		5.1.1	Elaboración de la lista de verificación	200	4
5.1		5.1.2	Validación de las actividades completadas	200	3
5.1		5.1.3	Documentación de los resultados	200	3
5.2		5.2	Plantilla de Acta de Cierre	600	7
5.2		5.2.1	Preparación del acta de cierre	200	3
5.2		5.2.2	Revisión y aprobación del acta	200	3
5.2		5.2.3	Distribución del acta a los interesados	200	1
5.3		5.3	Plantilla para Lecciones Aprendidas	600	16
5.3		5.3.1	Identificación de las lecciones aprendidas	300	10
5.3		5.3.2	Documentación de las lecciones aprendidas	200	5
5.3		5.3.3	Distribución de las lecciones aprendidas a los interesados	100	1
Total del Proyecto:				\$15 000	

Nota: La Tabla muestra el detalle del presupuesto planeado del proyecto. Elaboración propia

La siguiente figura muestra una curva en S generada a partir del análisis de valor ganado usando la información planeada para cronograma y presupuesto.

Figura 30

Gráfico de Curva S del proyecto



Nota: La Figura muestra la curva S del proyecto basada en el valor ganado. Elaboración propia

4.2.1 Plan de gestión de interesados del proyecto

El Plan de Gestión de Interesados de XC está concebido para identificar, entender y manejar de manera efectiva las expectativas y las influencias de todas las partes interesadas en el proyecto. Este plan es esencial para asegurar que los interesados estén bien informados y comprometidos a lo largo del desarrollo del proyecto, facilitando así una ejecución más fluida y reduciendo los riesgos relacionados con la mala comunicación o el manejo inadecuado de las expectativas.

El plan consta de dos componentes esenciales:

- Registro y clasificación de Interesados: Este componente es crucial para identificar a todos los actores relevantes del proyecto, clasificándolos según su nivel de influencia,

interés y el impacto potencial que pueden tener en el proyecto. Esta clasificación es fundamental para desarrollar estrategias efectivas de comunicación y compromiso.

- **Matriz de Evaluación de Interesados:** A través de este instrumento, se analizarán los intereses de los stakeholders para alinear las estrategias del proyecto con sus expectativas y necesidades, evaluando sus posibles contribuciones y definiendo las mejores maneras de gestionar su participación.

La implementación de un enfoque estructurado para la gestión de los interesados no solo mejora las relaciones clave dentro y fuera de la organización, sino que también promueve un entorno colaborativo y proactivo para el avance del proyecto.

A continuación, se detalla el plan de gestión de los interesados del proyecto.

Tabla 32

Plan de gestión de los interesados

Documento / Proceso	Estrategia
Identificación de los Interesados	En esta etapa, se identifican todos los grupos y personas interesadas en el proyecto de expansión de Xtreme Clean. La identificación inicial se basa en análisis preliminares incluidos en el plan de negocio. Se emplean herramientas como la matriz de poder/interés, matriz de poder/influencia, y matriz de influencia/impacto para clasificar a los interesados según su relevancia y impacto potencial sobre el proyecto.
Planificación del Involucramiento de los Interesados	Se desarrolla la matriz de evaluación de interesados, que documenta cómo cada interesado afecta o es afectado por el proyecto, y se define la estrategia de involucramiento. Este plan detalla las acciones y la frecuencia de comunicación necesaria para asegurar un involucramiento efectivo. La gestión de incidentes y cambios es crucial y se maneja mediante procedimientos de control integral de cambios.
Gestión del Involucramiento de los Interesados	El involucramiento activo de los interesados comienza desde la fase de planificación y continúa a lo largo del proyecto. El gerente de proyectos es responsable de mantener comunicación constante con los interesados para asegurar su participación y alineación con los objetivos del proyecto. Las acciones de gestión se basan en las estrategias predefinidas y se ajustan según sea necesario para mantener el interés y la cooperación.

Documento / Proceso	Estrategia
Monitoreo del Involucramiento de los Interesados	El monitoreo se realiza a través de registros actualizados que reflejan el nivel de interés y el impacto de los interesados, así como la efectividad de las estrategias de involucramiento implementadas. Esta tarea es esencial para adaptar las tácticas de comunicación y participación en respuesta a cambios en el entorno del proyecto o en las actitudes de los interesados.
Documentos y Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los Interesados: Listado inicial de todos los interesados relevantes. • Clasificación de los Interesados: Documento que clasifica a los interesados según su poder, influencia e impacto. • Matriz de Evaluación de los Interesados: Herramienta detallada que evalúa y registra las necesidades y expectativas de los interesados. • Estrategia de Gestión de los Interesados: Plan que establece cómo y cuándo se involucrará a los interesados. • Registro de Control de la Gestión de los Interesados: Registro continuo de la interacción con y entre los interesados para asegurar que se cumplen los objetivos establecidos.

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión de los interesados del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

A partir de la identificación inicial realizada en el ACP se genera la siguiente tabla donde se clasifican y organizan los mismos para un mejor manejo de la data a usarse en las subsecuentes etapas de desarrollo de este proyecto.

Tabla 33

Clasificación de los interesados

Rol General	Involucrado / Identificación	Descripción, Supuestos y Restricciones
Clientes Actuales	Clientes de Xtreme Clean	Estos clientes ya utilizan los servicios existentes y podrían beneficiarse de las nuevas ofertas de diseño de interiores y organización de espacios. <ul style="list-style-type: none"> • Supuesto: su interés continuado dependerá de la percepción del valor agregado de los nuevos servicios.
Potenciales Clientes	Interesados en nuevos servicios	Individuos y empresas potencialmente interesados en servicios de diseño de interiores y organización de espacios, posiblemente atraídos por promociones o la reputación de X. <ul style="list-style-type: none"> • Supuesto: necesitan ver un claro valor diferencial en XC comparado con competidores.

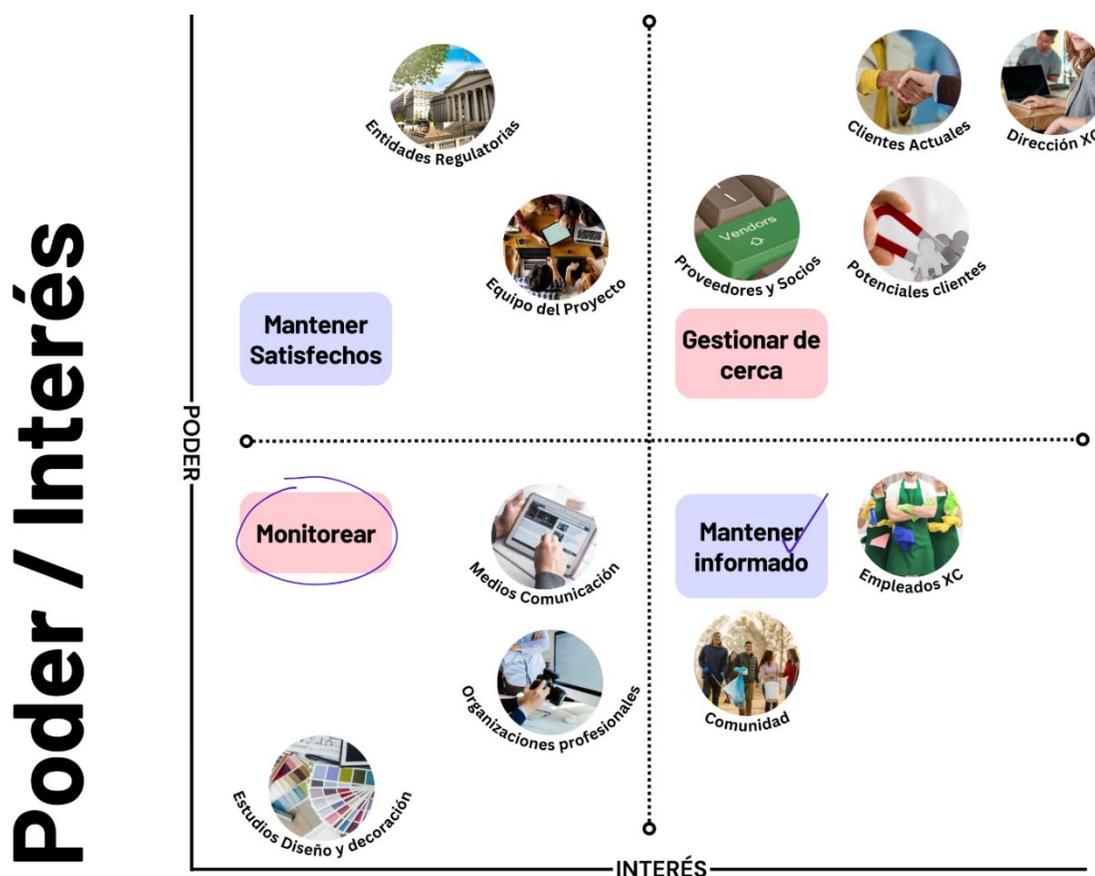
Rol General	Involucrado / Identificación	Descripción, Supuestos y Restricciones
Empleados	Empleados de Xtreme Clean	Involucra a todo el personal de Xtreme Clean que trabajará directamente en la implementación y soporte de los nuevos servicios. Supuesto: requerirán formación adicional específica a los nuevos servicios ofrecidos. Restricción: El cronograma de capacitación y despliegue debe considerar la operación regular sin afectar la productividad.
Dirección y Gerencia	Dirección de Xtreme Clean	Encargados de la toma de decisiones estratégicas y la aprobación del financiamiento del proyecto. <ul style="list-style-type: none"> • Supuestos: estarán a favor de decisiones que claramente aumenten el valor y el retorno de inversión. • Restricciones: podrían ser cautelosos con inversiones altas sin garantías de retorno.
Proveedores y Socios	Empresas proveedoras y socios comerciales	Proveedores de productos y servicios esenciales para la expansión. <ul style="list-style-type: none"> • Supuestos: la colaboración continua es vital y se espera que proporcionen términos favorables debido a relaciones existentes. • Restricciones: dependencia de sus tiempos de entrega y stock podría afectar la planificación del proyecto.
Equipo del Proyecto	Gerentes y especialistas del proyecto	Incluye a gerentes de proyecto, diseñadores de interiores y otros especialistas contratados para la expansión. <ul style="list-style-type: none"> • Supuesto: su experticia influirá significativamente en el éxito del proyecto. • Restricciones: su disponibilidad podría estar limitada si están involucrados en múltiples proyectos.
Entidades Reguladoras	DCA, DLSE, CARB, etc.	Entidades gubernamentales que regulan aspectos del proyecto y la operación de Xtreme Clean en California. <ul style="list-style-type: none"> • Supuestos: el cumplimiento de sus regulaciones es obligatorio y cualquier desviación podría resultar en sanciones. • Restricciones: los tiempos de respuesta para aprobaciones pueden afectar el cronograma del proyecto.
Comunidad Local y Medios	Vecinos y medios locales	Residentes locales y medios de comunicación que pueden influir o verse afectados por el proyecto. <ul style="list-style-type: none"> • Supuestos: un proyecto bien recibido mejorará la imagen pública y la aceptación comunitaria. • Restricciones: la oposición pública o mala prensa podría retrasar o descarrilar iniciativas.
Organizaciones Profesionales	NAPO, IIDA, CAR	Asociaciones que pueden ofrecer apoyo, redes de contacto y recursos. Supuestos: la afiliación y participación puede mejorar la credibilidad y las redes de Xtreme Clean. <ul style="list-style-type: none"> • Restricciones: las cuotas y requisitos de participación deben alinearse con los beneficios recibidos.

Nota: La Tabla muestra el detalle de la clasificación de interesados. Elaboración propia

Es importante generar una serie de gráficos para clasificar a los interesados con respecto a su nivel de poder e influencia. En la siguiente figura podemos ver como se clasifican los interesados según esta teoría.

Figura 31

Matriz de poder e interés de los interesados del proyecto



Nota: La Matriz muestra la clasificación de los interesados en términos de poder e interés. Elaboración propia

Para asegurar una adecuada gestión de los interesados se genera la siguiente tabla con las estrategias a utilizar para este fin.

Tabla 34*Estrategias de gestión de los interesados*

Involucrado	Estrategia
Clientes de Xtreme Clean	<ul style="list-style-type: none"> • Envío de actualizaciones regulares sobre la expansión y cómo esto beneficiará sus servicios actuales. • Encuestas de satisfacción para recoger feedback y ajustar servicios de acuerdo con sus necesidades.
Empleados de Xtreme Clean	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones informativas sobre los cambios y cómo pueden afectar sus roles. • Capacitaciones para asegurar que están equipados para manejar los nuevos servicios.
Dirección de Xtreme Clean	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes ejecutivos detallados sobre el progreso del proyecto. • Reuniones estratégicas para discutir avances y tomar decisiones clave.
Empresas proveedoras y socios comerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Negociaciones para asegurar suministros y precios favorables ante el aumento de demanda por la expansión. • Integración de estos proveedores en la planificación del proyecto para asegurar la disponibilidad de recursos.
Equipo del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones regulares para revisar el avance y ajustar el cronograma y recursos según sea necesario. • Uso de herramientas de gestión de proyectos para mantener a todos en la misma página.
Organizaciones Regulatoras y de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener comunicación constante y transparente para asegurar el cumplimiento de todas las normativas aplicables. • Preparación y presentación de todos los documentos requeridos de manera puntual.
Comunidad Local y Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar eventos comunitarios para informar sobre los beneficios del proyecto. • Establecer un canal de comunicación directo para consultas y preocupaciones de la comunidad.

Nota: La Tabla muestra el detalle de las estrategias de gestión de los interesados. Elaboración propia

4.2.2 Plan de gestión de calidad del proyecto

El plan de gestión de calidad para el proyecto de expansión de XC detalla los estándares y metodologías esenciales para garantizar tanto la calidad del proceso como del producto final. Este plan, desarrollado en colaboración con el cliente, integra el modelo Canvas

no solo para estructurar el negocio, sino también para analizar el entorno y gestionar la incertidumbre.

El cumplimiento técnico del producto se alinearé con las normativas locales e internacionales aplicables, gestionando el proyecto bajo los estándares del PMI. Para el seguimiento del progreso se utilizará un tablero Kanban, facilitando la visibilidad del avance de todas las actividades mientras se manejan otros proyectos simultáneamente.

Las revisiones de calidad se llevarán a cabo mediante inspecciones regulares y reuniones semanales con el equipo de proyecto, apoyadas por el monitoreo continuo de indicadores de calidad establecidos en el plan.

Tabla 35

Plan de gestión de la calidad

Documento / Proceso	Estrategia
Estándares de Calidad del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> PMI: Se aplicarán las mejores prácticas de gestión de proyectos según el PMI para asegurar la coherencia y la calidad en la administración del proyecto.
Estándares de Calidad del Producto	<ul style="list-style-type: none"> Normas de Seguridad Ocupacional y Buenas Prácticas: Se seguirán las directrices de seguridad y buenas prácticas en todas las instalaciones y operaciones.
Objetivos y Métricas de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento Normativo: Asegurar que todos los procesos y productos cumplan con las normas tributarias y de seguridad pertinentes. Eficacia Operativa: Establecer procesos que maximicen la eficiencia y minimicen los riesgos.
Actividades de Gestión y Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la Calidad: Implementación de listas de verificación para cada etapa del proyecto, asegurando que todos los entregables cumplan con los criterios establecidos antes de su finalización. Control de la Calidad: Inspecciones regulares y reuniones para revisar los avances y garantizar la adherencia a los estándares de calidad.
Herramientas de Calidad Utilizadas en el Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Tablero Kanban: Para el seguimiento visual del progreso de las tareas y gestión de cargas de trabajo. Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PDCA): Ciclo iterativo para la mejora continua de los procesos y la calidad del producto.

Documento / Proceso	Estrategia
Mejora y Control Continuo	<ul style="list-style-type: none"> Mejora Continua: Se fomentará mediante el análisis constante de los resultados de calidad y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario. Documentación y Seguimiento: Mantener registros detallados de todas las actividades de calidad, cambios y resultados para asegurar transparencia y trazabilidad.
Documentos y Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Causa y Efecto Línea Base de Calidad (métricas) Plantilla de Listas de Verificación de Calidad: Herramienta esencial para verificar sistemáticamente que todas las actividades cumplen con los requisitos establecidos.

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión de la calidad del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

Para asegurar la calidad del proyecto se genera una línea base de calidad donde se establecen los criterios de aceptación de los requerimientos.

Tabla 36

Línea base de la calidad

Número EDT	Requerimiento	Código de Requerimiento	Criterio de Aceptación
1.1	Creación del Acta de Constitución del Proyecto	XC1.1	Documentación completa del Acta de Constitución aprobada por todos los interesados clave.
1.2	Desarrollo del Plan de Gestión del Alcance	XC1.2	Aprobación del Plan de Gestión del Alcance que incluya todos los servicios de diseño y organización de espacios.
2.1	Desarrollo del Plan de Gestión del Cronograma	XC2.1	El cronograma debe reflejar todas las fases del proyecto, aprobado por la dirección del proyecto.
2.2	Desarrollo del Plan de Gestión de Costos	XC2.2	Todos los costos deben ser detallados y aprobados, garantizando que se ajustan al presupuesto global del proyecto.
2.3	Implementación de los Servicios de Diseño de Interiores	XC2.3	Los diseños deben ser implementados según lo acordado y deben cumplir con los estándares de calidad establecidos por XC.

Número EDT	Requerimiento	Código de Requerimiento	Criterio de Aceptación
2.4	Control del Cronograma y Costos	XC2.4	Mantener un control efectivo sobre el cronograma y los costos, con revisiones periódicas para asegurar que no se excedan los presupuestos.
3.1	Desarrollo de la Estrategia de Manejo de Interesados	XC3.1	Estrategia efectiva para el manejo de interesados, asegurando su participación y apoyo continuo al proyecto.
3.2	Gestión y Monitoreo del involucramiento de los interesados	XC3.2	Evaluación continua del nivel de involucramiento y satisfacción de los interesados, ajustando estrategias según sea necesario.
4.1	Implementación de los Servicios de Organización de Espacios	XC4.1	Cumplimiento en la implementación conforme a los estándares de calidad y satisfacción del cliente.
4.2	Monitoreo y Control de la Calidad de los Servicios	XC4.2	Inspecciones y evaluaciones regulares de la calidad de los servicios proporcionados, asegurando la conformidad con los criterios de Xtreme Clean.
5.1	Cierre del Proyecto y Evaluación Final	XC5.1	Revisión final del proyecto para asegurar que todos los entregables han sido completados satisfactoriamente y el cliente está satisfecho.

Nota: La Tabla muestra la línea base de calidad / métricas del proyecto. Elaboración propia

Para garantizar la calidad en el proyecto, se implementa la técnica de la Matriz de Causa y Efecto, también conocida como Diagrama de Ishikawa o Diagrama de Espina de Pescado. Esta herramienta es esencial para identificar y visualizar las posibles causas de problemas o efectos no deseados dentro del proyecto, especialmente útil en los nuevos servicios de diseño de interiores y organización de espacios.

Este enfoque no solo ayuda a identificar las causas raíz de los desafíos enfrentados, sino que también promueve la toma de decisiones informadas y la implementación de acciones correctivas y preventivas. El resultado es una mejora continua en la calidad a través de todas las fases del proyecto, asegurando que cada aspecto cumpla con los estándares de calidad y expectativas del cliente de XC.

A continuación, se visualiza cómo se aplica este diagrama en el contexto del proyecto.

Figura 32

Diagrama de Ishikawa aplicado al proyecto



Nota: El diagrama muestra la información necesaria para la evaluación de causa y efecto para asegurar la calidad en el proyecto de Xtreme Clean. Elaboración propia

Para el proyecto de XC, se genera una lista de verificación de calidad que está diseñada para asegurar que todos los aspectos del servicio de diseño de interiores y organización de espacios cumplan con los estándares establecidos y las expectativas del cliente.

Tabla 37

Lista de verificación de calidad del proyecto

Categoría	Descripción	Cumplimiento (marcar con X)
Proceso	¿Se ha realizado un análisis exhaustivo de los requisitos del servicio?	Cumple / No Cumple

Categoría	Descripción	Cumplimiento (marcar con x)
Personas	¿Se ha definido y documentado claramente el alcance del servicio?	Cumple / No Cumple
	¿Se han establecido los procedimientos y estándares adecuados para cada etapa del diseño?	Cumple / No Cumple
	¿Se están siguiendo los procedimientos establecidos y se está cumpliendo con los estándares?	Cumple / No Cumple
	¿El equipo de diseño y organización está debidamente capacitado y calificado?	Cumple / No Cumple
	¿Se han asignado responsabilidades claras a cada miembro del equipo?	Cumple / No Cumple
Materiales	¿Se está promoviendo una comunicación efectiva y colaboración entre los miembros del equipo?	Cumple / No Cumple
	¿Se están utilizando materiales de alta calidad que cumplan con los estándares requeridos?	Cumple / No Cumple
	¿Se están siguiendo los procedimientos adecuados para el manejo, almacenamiento y transporte?	Cumple / No Cumple
Equipos	¿Se está llevando a cabo una inspección exhaustiva de los materiales recibidos?	Cumple / No Cumple
	¿Los equipos utilizados en el diseño están en buen estado de funcionamiento?	Cumple / No Cumple
	¿Se están realizando mantenimientos preventivos y correctivos adecuadamente?	Cumple / No Cumple
Diseño del Servicio	¿Se cuenta con los equipos adecuados y calibrados para realizar las mediciones y pruebas necesarias?	Cumple / No Cumple
	¿El diseño cumple con las especificaciones y requisitos establecidos?	Cumple / No Cumple
	¿Se han considerado las normas y regulaciones aplicables al diseño?	Cumple / No Cumple
Implementación del Diseño	¿El diseño tiene en cuenta la funcionalidad y la estética del espacio?	Cumple / No Cumple
	¿Se sigue un plan detallado y bien definido para la implementación del diseño?	Cumple / No Cumple
	¿Los trabajadores tienen la capacitación adecuada para ejecutar el diseño propuesto?	Cumple / No Cumple
Pruebas y Validación	¿Se realizan inspecciones regulares durante el proceso para detectar problemas o defectos?	Cumple / No Cumple
	¿Se realizan pruebas para garantizar la funcionalidad y estética del diseño implementado?	Cumple / No Cumple
	¿Se llevan registros de las pruebas realizadas y los resultados obtenidos?	Cumple / No Cumple
	¿Se solucionan los problemas identificados durante las pruebas?	Cumple / No Cumple

Categoría	Descripción	Cumplimiento (marcar con x)
Medio Ambiente	¿Se están cumpliendo las normas y regulaciones ambientales aplicables al proyecto?	Cumple / No Cumple
	¿Se están tomando medidas para minimizar los impactos ambientales durante el diseño y ejecución?	Cumple / No Cumple
	¿Se está gestionando adecuadamente los residuos generados durante el proceso?	Cumple / No Cumple

Nota: La lista de verificación actúa como una herramienta fundamental para evaluar y asegurar que todos los aspectos del proyecto se cumplan rigurosamente con los criterios de calidad establecidos, permitiendo identificar oportunidades de mejora continua y asegurando la satisfacción del cliente final. Elaboración propia

4.2.3 Plan de gestión de recursos del proyecto

Este plan abarca la evaluación detallada de la capacidad del equipo actual y la asignación adecuada de responsabilidades, garantizando que los recursos humanos, tecnológicos y materiales estén perfectamente alineados con las necesidades del proyecto.

Este informe ayuda a identificar cualquier brecha de competencias y facilita la planificación de capacitaciones necesarias o la contratación de nuevo personal especializado.

Paralelamente, la Plantilla de Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM) se utiliza para clarificar las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo en relación con las tareas del proyecto. Esta herramienta es crucial para evitar superposiciones y asegurar que todos los procesos fluyan sin interrupciones, desde la conceptualización hasta la ejecución.

A continuación, se detalla el plan de gestión de los recursos del proyecto:

Tabla 38*Plan de gestión de los recursos*

Documentos y Procesos	Estrategia o Descripción
Informe de Evaluación de Capacidad del Equipo	Evaluación de habilidades, experiencia y disponibilidad del equipo actual para determinar la adecuación al proyecto.
Plantilla de Matriz RACI	Define claramente las responsabilidades de cada miembro del equipo en relación con las tareas del proyecto.
Planificación de Recursos Humanos	Identifica necesidades adicionales de personal, maneja la contratación y la capacitación necesaria.
Gestión de Recursos Materiales	Planifica y adquiere materiales y equipos necesarios para el proyecto, asegurando su disponibilidad y calidad.
Gestión de Recursos Tecnológicos	Provee las herramientas tecnológicas necesarias para el diseño de interiores y la organización de espacios.
Control y Seguimiento de Recursos	Monitorea la asignación y uso de recursos utilizando software de gestión de proyectos para garantizar la eficiencia y correcta ejecución del proyecto.
Evaluación y Ajuste de Recursos	Revisa periódicamente la efectividad de la asignación de recursos y realiza ajustes basados en el progreso y resultados del proyecto.
Documentos y Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Asignación de Responsabilidades (RAM): Facilita la claridad en las responsabilidades y roles. • Informe de Evaluación de Capacidades: Proporciona un análisis detallado de las capacidades actuales del equipo. • Plantilla de Seguimiento de Recursos: Para monitorear y reportar el uso de los recursos a lo largo del proyecto.

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión de los recursos del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

Para un proyecto como el de XC, que está expandiendo sus servicios a diseño de interiores y organización de espacios mientras continúa con su línea principal de limpieza, es crucial estructurar un informe de evaluación de capacidad del equipo que refleje tanto la estructura existente como las nuevas necesidades. La siguiente tabla muestra la evaluación realizada sobre los roles de la empresa.

Tabla 39

Evaluación de capacidad del equipo XC

Rol	Descripción	Evaluación de Habilidades y Experiencia	Disponibilidad
Gerente de Proyecto	Coordina y supervisa todas las fases del proyecto.	Experiencia en gestión de proyectos de todo tipo y expansiones, pero no específico al área de limpieza. Autorizado para tomar decisiones clave y gestionar recursos eficazmente.	Disponible a tiempo completo.
Diseñador de Interiores	Subcontratado para diseñar y conceptualizar espacios según las necesidades del cliente.	Experto en tendencias de diseño, ergonomía y optimización del espacio. Manejo de herramientas de diseño. Responsable de traducir las necesidades del cliente en soluciones prácticas y estéticas.	Contratado por proyecto.
Especialista en Organización	Capacita al personal interesado existente y supervisa la implementación de nuevos servicios de organización.	Experiencia en técnicas de organización y optimización de espacios en hogares y oficinas. Garantiza que los empleados estén bien capacitados y que los servicios cumplan con los estándares de calidad.	Capacitación a tiempo parcial, implementación según demanda.
Personal de Limpieza	Empleados actuales y nuevos contratados para servicios de limpieza.	Varía desde trabajadores experimentados hasta nuevos empleados con formación básica. Cada miembro está entrenado para cumplir con los estándares de limpieza y atención al cliente de XC.	Disponible según el cronograma de limpieza establecido.
Director de Operaciones	Supervisa las operaciones diarias y la gestión del personal.	Experiencia en la gestión de operaciones y administración de empresas familiares. Asegura que las operaciones se alineen con los objetivos estratégicos de la empresa y mantiene la cultura organizacional.	Disponible a tiempo completo.
Analista de Mercado	Analiza tendencias de mercado y asesora en estrategias de marketing.	Conocimiento profundo del mercado local, análisis de datos y tendencias de consumo. Provee insights críticos que guían la expansión de servicios y las campañas de marketing.	Disponible a tiempo parcial.
Consultor de Marketing Digital	Subcontratado para promover los nuevos servicios en plataformas digitales.	Especializado en SEO, marketing en redes sociales y campañas publicitarias en línea. Desarrolla y ejecuta estrategias para alcanzar a la audiencia	Contratado por proyecto.

Rol	Descripción	Evaluación de Habilidades y Experiencia	Disponibilidad
		objetivo y aumentar la visibilidad de los nuevos servicios.	
Coordinador de Logística	Gestiona la logística de los recursos necesarios para todos los servicios.	Experiencia en adquisiciones, almacenamiento y distribución de materiales. Fundamental para la correcta administración de los inventarios y asegurando que no haya retrasos en la provisión de servicios.	Disponible a tiempo completo.

Nota: La Tabla muestra el detalle la evaluación de capacidad del equipo del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

Para evaluar las responsabilidades y roles del equipo se desarrolla la matriz RACI:

Tabla 40

Matriz RACI para el proyecto de XC

Actividad / Responsable	Gerente de Proyecto	Diseñador de Interiores	Especialista en Organización	Persona l de Limpieza	Director de Operaciones	Analista de Mercado	Consultor de Marketing Digital	Coordinador de Logística
Definición de Alcance	A	I	I		C			
Diseño de Interiores	I	R	C		I			
Capacitación de Organización	C		R	A	I			
Operaciones de Limpieza	I			R	A			I
Estrategia de Marketing	I	I	I		C	R	A	
Selección de Materiales	I	C						R

ID del Recurso	Descripción del Recurso	Asignado	Responsable	Estado	Fecha de Asignación	Duración de Uso	Consumo Real	Comentarios

Nota: La Tabla muestra la matriz plantilla de seguimiento de recursos específica para el proyecto. Elaboración propia

4.2.4 Plan de gestión de comunicaciones del proyecto

El Plan de Gestión de Comunicaciones de XC establece cómo se coordinará y mantendrá la comunicación a lo largo del proyecto, especialmente crucial dado el enfoque en nuevos servicios de diseño de interiores y organización de espacios. Este plan no solo ayuda a garantizar que todos los miembros del equipo, desde la gerencia hasta los recién capacitados, estén alineados con las metas del proyecto, sino que también asegura que los stakeholders estén informados y comprometidos a través de la distribución eficiente de la información.

A continuación, se detalla el plan de gestión de las comunicaciones del proyecto:

Tabla 42

Plan de gestión de las comunicaciones

Documentos y Procesos	Estrategia o Descripción
Canales de Comunicación	Identificar y utilizar eficazmente diversos canales como reuniones presenciales, conferencias virtuales, correos electrónicos y plataformas de gestión de proyectos para asegurar una comunicación fluida.
Calendario de Comunicaciones	Define los tiempos y la frecuencia de las comunicaciones, alineando los medios y herramientas de comunicación con las necesidades del proyecto. Asegura la coherencia en las actualizaciones y los informes.

Documentos y Procesos	Estrategia o Descripción
Frecuencia de las Comunicaciones	Establece una rutina regular para las actualizaciones de estado y otras comunicaciones esenciales, adaptándose a la fase del proyecto y las necesidades de los stakeholders.
Plantillas de Informes de Estado	Estandariza los formatos de reporte para garantizar que la información clave es comunicada de manera consistente y clara.
Protocolo de Comunicación Interna y Externa	Delinea los canales y prácticas para las comunicaciones internas y externas, incluyendo reuniones, emails y herramientas colaborativas.
Definición de Roles y Responsabilidades	Detalla las responsabilidades de comunicación para cada miembro del equipo, incluyendo al gerente de proyecto, los miembros del equipo de proyecto y otros stakeholders críticos.
Gestión de Información del Proyecto	Establece cómo y dónde se almacena la información del proyecto para asegurar que esté accesible a los involucrados pertinentes.
Estrategias de Comunicación Asincrónica y Sincrónica	Define cuándo y cómo utilizar comunicaciones en persona versus asincrónicas para optimizar la eficiencia y claridad.
Documentos y Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario de Comunicaciones: Herramienta para planificar y visualizar todas las comunicaciones programadas. • Plantilla de Informes de Estado: Facilita la creación de informes consistentes y profesionales para las actualizaciones periódicas del proyecto.

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión de las comunicaciones del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

Para el proyecto de XC, el desarrollo de un Calendario de Comunicaciones efectivo es esencial para garantizar que todas las comunicaciones clave se planifiquen y se ejecuten de manera oportuna y efectiva. En la siguiente tabla se desglosa de cómo se podría estructurar y utilizar este calendario:

Tabla 43*Calendario de Comunicaciones de XC*

Fecha	Tipo de Comunicación	Objetivo de la Comunicación	Responsable	Destinatarios	Frecuencia	Método de Comunicación
Semanalmente	Reunión de Estado	Actualizar el estado del proyecto y revisar avances	Gerente de Proyecto	Equipo de Proyecto, Stakeholders Clave	Semanal	Videoconferencia
Mensualmente	Informe de Progreso	Informar sobre el progreso detallado y los hitos alcanzados	Gerente de Proyecto	Todos los Stakeholders	Mensual	Email y Documento Compartido
Cada 2 semanas	Revisión de Diseño	Discutir avances en diseño de interiores y organización de espacios	Diseñadores de Interiores	Dirección, Equipo de Diseño	Quincenal	Presencial / Videoconferencia
Cada 3 meses	Revisión Estratégica	Evaluar la alineación del proyecto con los objetivos estratégicos	Dirección de Xtreme Clean	Dirección, Gerentes, Inversores	Trimestral	Presencial
Al finalizar cada fase	Reporte de Cierre de Fase	Resumir logros y problemas de la fase y planificar la siguiente	Gerente de Proyecto	Todo el Equipo de Proyecto	Al final de cada fase	Email y Documento Compartido
Según necesidad	Actualizaciones Ad-hoc	Comunicar cambios urgentes o decisiones críticas	Gerente de Proyecto	Equipo de Proyecto, Stakeholders Afectados	Según necesidad	Email / Reunión Rápida
Diariamente	Actualizaciones Cortas	Mantener al equipo informado sobre tareas diarias y cambios menores	Coordinadores de Área	Equipo de Proyecto	Diario	Plataforma de Gestión de Proyectos

Nota: La Tabla muestra en detalle el calendario de comunicaciones del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

Para asegurar que los informes de estado del proyecto de XC sean consistentes y profesionales, se crea una plantilla que se puede usar para todas las actualizaciones periódicas. Esta plantilla ayuda a mantener a todas las partes interesadas informadas sobre el progreso del proyecto, desafíos encontrados, y los próximos pasos de una manera estructurada y eficiente.

Figura 33

Plantilla de Informa de estado del proyecto



Información General

Fecha del Informe:		Periodo de Reporte:	
Autor del Reporte:		Versión del Documento:	

Resumen Ejecutivo

Breve descripción del estado actual del proyecto	
Destacar logros clave o hitos alcanzados durante el período de reporte	
Resumen de los problemas críticos y riesgos actuales.	

Avance Proyecto					
Objetivos del Periodo		Objetivos alcanzados		Desviaciones	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Problemas / Riesgos					
Problemas actuales		Medidas Tomadas		Riesgos Identificados	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Próximos Pasos					
Actividades planeadas		Solicitudes específicas		Documentos de soporte	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Nota: La Figura muestra la plantilla para informe del estado del proyecto y su detalle.
Elaboración propia

4.2.5 Plan de gestión de riesgos del proyecto

El Plan de Gestión de Riesgos de XC abarca estrategias y procedimientos exhaustivos para identificar, analizar y manejar los riesgos potenciales que puedan afectar el progreso y los resultados del proyecto. Este plan incluye la asignación de responsabilidades dentro del equipo, el uso estratégico de reservas de contingencia, y la implementación continua de

medidas de control a lo largo de la ejecución del proyecto. Se desarrolla un registro de riesgos mediante colaboración activa del equipo, utilizando análisis de datos y sesiones de lluvia de ideas para identificar y clasificar los riesgos en función de su probabilidad e impacto. Este enfoque cualitativo permite priorizar las respuestas y adaptar las estrategias de mitigación o aceptación según sea necesario, asegurando que todas las acciones de respuesta se gestionen con la aprobación adecuada y se monitoreen de manera efectiva para adaptarse a cualquier cambio en el proyecto o su entorno.

A continuación, se detalla el plan de gestión de los riesgos del proyecto:

Tabla 44

Plan de gestión de los riesgos

Estrategia	Descripción
Identificación de Riesgos	Se realiza a través de la recopilación y análisis de datos junto con brainstorming, utilizando técnicas para identificar riesgos que podrían impactar en el proyecto. Esto incluye todas las fases desde el diseño de interiores hasta la ejecución de los servicios de limpieza.
Análisis Cualitativo	Se evalúa la probabilidad e impacto de cada riesgo identificado. Se utilizan dos parámetros principales para cada riesgo: Probabilidad de ocurrencia e Impacto sobre el proyecto en términos de Costo, Calidad, Tiempo y Alcance.
Análisis Cuantitativo	No se desarrollará un análisis cuantitativo detallado debido a las características específicas del proyecto. Sin embargo, se considerará un plan de contingencia que reserva el 10% del presupuesto de línea base para gestionar los riesgos identificados como R03, R05 y R06.
Planificación de Respuestas	Se desarrollarán estrategias específicas para cada nivel de riesgo identificado. Estas estrategias incluyen desde la aceptación activa hasta la mitigación y necesidad de escalación para los riesgos altos. Se diseñarán acciones preventivas y planes de contingencia basados en los resultados del análisis cualitativo. Rango Bajo Aceptación Activa del Riesgo: Los riesgos con bajo impacto y probabilidad serán aceptados activamente. Esto implica mantener al equipo alerta y preparado para intervenir si es necesario, utilizando medidas de prevención y monitoreo continuo para asegurarse de que no escalen. Mitigación del Riesgo: Implementación de procedimientos operativos estándar para reducir la probabilidad o impacto de estos riesgos. Esto incluye revisiones regulares de los procesos de limpieza y diseño de interiores para ajustes menores sin alterar significativamente el alcance del proyecto.

Estrategia	Descripción
	<p>Rango Medio Aceptación Activa del Riesgo: Los riesgos de impacto medio serán igualmente aceptados con vigilancia. Se establecerán protocolos específicos de comunicación y respuestas rápidas para abordar estos riesgos sin demora. Mitigación del Riesgo: Para riesgos de este rango, se desarrollarán entrenamientos adicionales y se mejorarán las herramientas y recursos, como la adquisición de equipos más eficientes o la capacitación avanzada en técnicas de limpieza y organización.</p> <p>Rango Alto Escalar el Riesgo: Los riesgos que se consideren de alto impacto serán escalados para la aprobación y revisión del cliente y de la dirección de Xtreme Clean. Esto garantiza que todas las partes clave estén informadas y puedan participar en la toma de decisiones críticas. Mitigación del Riesgo: Desarrollo e implementación de planes de acción detallados que pueden incluir cambios en el cronograma, el alcance o los costos del proyecto, aprobados por la dirección y, si es necesario, por el cliente.</p> <p>Implementación de respuestas Las acciones requeridas para mitigar los riesgos, especialmente aquellos en el rango medio y alto, deben planificarse y ejecutarse antes de comenzar la fase de ejecución del proyecto. Esto incluye la preparación y capacitación del equipo, así como la configuración de sistemas de seguimiento.</p> <p>Monitoreo del Riesgo: El progreso de las respuestas implementadas se revisará durante las reuniones semanales con el equipo de proyecto. Esto permite ajustes rápidos y efectivos en respuesta a la efectividad de las medidas tomadas. La gestión del cambio será crucial si las medidas previas no logran mitigar los riesgos como se esperaba.</p>
Metodología	<p>La gestión de riesgos se alinearán con los estándares globales del PMI y contará con la participación de todas las partes interesadas. Las herramientas como matrices de riesgo y las plantillas de análisis de riesgo ayudarán a identificar, analizar y responder a los riesgos de manera estructurada. El análisis detallado del impacto se centrará en las áreas críticas de costo, calidad, tiempo y alcance para facilitar decisiones informadas y centradas en la preservación del valor del proyecto.</p>

Roles y Responsabilidades

A: Aprobador

R - E: Responsable - Ejecutar

P: Participante

I: Informado

E: Evaluador

Proceso	Gerente proyecto	Diseño interiores	Equipo limpieza	Operaciones	Consultor externo	Equipo IT
Planificación de la Gestión de Riesgos	R-E	I	I	A	I	I
Identificación de Riesgos	R-E	P	P	A	I	P
Análisis Cualitativo de Riesgos	R-E	P	P	A	P	P
Planificación de Respuestas a Riesgos	R-E	P	P	A	P	P

Implementación de Respuestas a Riesgos	R-E	P	P	A	P	P
Monitoreo de Riesgos	R-E	I	I	I	I	I
Financiamiento	El proyecto se financia a través de aportes de los socios de Xtreme Clean, integrados en el plan financiero global del negocio. Cualquier riesgo que requiera una inversión adicional o el uso de la reserva de gestión será escalado para su aprobación por parte de los socios, garantizando que todos los gastos se reflejen adecuadamente en el plan financiero.					
Calendario	La gestión de riesgos es una actividad continua a lo largo del proyecto. El gerente del proyecto tiene la responsabilidad de supervisar y reportar cualquier incidente, asegurando que las respuestas a los riesgos se implementen efectivamente. Esta supervisión incluye sesiones semanales donde se monitorean los avances y se ajustan las estrategias según sea necesario.					
Categorías de Riesgos						
Proyecto	Riesgos de Gestión	Planificación: Riesgos asociados con la inexactitud en la planificación de tiempos, presupuestos y alcance.				
		Control: Riesgos derivados de la falta de seguimiento y control adecuado durante la ejecución del proyecto.				
		Cierre: Riesgos relacionados con la finalización y cierre ineficaz del proyecto, incluyendo la documentación y las entregas finales.				
	Riesgos Técnicos	Requisitos: Riesgos de malentendidos o cambios en los requisitos del cliente, especialmente en los servicios de diseño de interiores y organización de espacios.				
		Ejecución: Riesgos operacionales como errores en la implementación o fallos técnicos.				
		Calidad: Riesgos que afectan la calidad de los servicios entregados, incluyendo la no conformidad con los estándares de calidad esperados.				
		Recursos: Riesgos de insuficiencia o inadecuada gestión de recursos humanos y materiales necesarios para el proyecto.				
	Riesgos Externos	Política: Riesgos derivados de cambios en políticas gubernamentales o regulaciones que afecten las operaciones de limpieza y diseño de interiores.				
		Economía: Riesgos económicos que podrían afectar el financiamiento del proyecto, como fluctuaciones en tasas de interés o recesión económica.				
		Mercado: Riesgos asociados con la competencia y las demandas del mercado que podrían influir en la viabilidad del proyecto.				
Normativas: Riesgos legales y de cumplimiento relacionados con las normativas específicas de la industria y estándares profesionales.						
Apetito al Riesgo						
Umbral de Riesgo	XC opera con un umbral bajo de apetito al riesgo, lo que significa que la empresa prefiere evitar riesgos innecesarios y opta por estrategias conservadoras para asegurar la estabilidad y la previsibilidad del proyecto.					

Probabilidad	La probabilidad de ocurrencia de riesgos se evalúa en una escala de 1 a 5, donde 1 representa una muy baja probabilidad y 5 una muy alta probabilidad. Este rango permite una clasificación detallada y una mejor percepción del nivel de alerta que cada riesgo merece. La siguiente línea muestra las definiciones		
Impacto	El impacto de los riesgos se mide también en una escala de 1 a 5, enfocándose en las siguientes áreas		
Costo: Incremento porcentual en el costo del proyecto respecto a la línea base	Tiempo: Aumento en días sobre el cronograma establecido.	Alcance: Medición del cumplimiento de los objetivos y requisitos del proyecto.	Calidad: Evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para los servicios de diseño de interiores y limpieza.

Definiciones de Probabilidad

Muy Alta (5): Riesgos que tienen una probabilidad elevada de ocurrir y que requerirían atención inmediata.	Alta (4): Riesgos con una alta probabilidad de impactar significativamente en el proyecto si se materializan.	Media (3): Riesgos con una probabilidad moderada de ocurrencia y un impacto manejable.	Baja (2): Riesgos con poca probabilidad de ocurrencia y que tendrían un impacto menor en el proyecto.	Muy Baja (1): Riesgos que son poco probables y tendrían un impacto mínimo si llegaran a ocurrir.
--	---	--	---	--

Definiciones de Impacto

Costo	Calendario	Alcance	Calidad
Muy Bajo (1): Incremento menor al 10% sobre el costo base del proyecto.	Muy Bajo (1): Retraso adicional de hasta 5 días sobre el cronograma establecido.	Muy Bajo (1): 95% de cumplimiento de los objetivos establecidos.	Muy Bajo (1): 95% de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
Bajo (2): Incremento del 10% al 15% sobre el costo base.	Bajo (2): Retraso de 5 a 7 días.	Bajo (2): 90% de cumplimiento de los objetivos.	Bajo (2): 90% de cumplimiento de los estándares de calidad.
Medio (3): Incremento del 15% al 20% sobre el costo base.	Medio (3): Retraso de 7 a 10 días.	Medio (3): 85% de cumplimiento de los objetivos.	Medio (3): 85% de cumplimiento de los estándares de calidad.
Alto (4): Incremento del 20% al 25% sobre el costo base.	Alto (4): Retraso de 10 a 13 días.	Alto (4): 80% de cumplimiento de los objetivos.	Alto (4): 80% de cumplimiento de los estándares de calidad.
Muy Alto (5): Incremento superior al 25% sobre el costo base.	Muy Alto (5): Retraso de más de 15 días.	Muy Alto (5): Menos del 75% de cumplimiento de los objetivos.	Muy Alto (5): Menos del 75% de cumplimiento de los estándares de calidad.

Matriz de Probabilidad e Impacto del Riesgo

			Impacto				
			Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
			1	2	3	4	5
Probabilidad	Muy Baja	1	1	2	3	4	5
	Baja	2	2	4	6	8	10

Media	3	3	6	9	12	15
Alta	4	4	8	12	16	20
Muy Alta	5	5	10	15	20	25
	Rangos	Bajo		Medio		Alto
Documentos y Plantillas	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Riesgos • Matriz de Análisis y Respuesta de los Riesgos • Control de Respuestas al Riesgo 					

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión de los riesgos del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

El registro de riesgos se desarrolla teniendo en cuenta las áreas críticas identificadas en los entregables y la planificación del proyecto. Este registro no solo captura la naturaleza de cada riesgo, sino que también vincula estos riesgos directamente a los elementos específicos de la EDT, proporcionando una referencia clara para la gestión y mitigación efectiva de cada riesgo identificado. Aquí se presenta el registro de riesgos del proyecto:

Tabla 45

Registro de Riesgos

Código	Causa	Descripción del Riesgo	Referencia	EDT
XC001	Provisión de insumos	Retrasos en la entrega de materiales de diseño e interiores pueden detener temporadas críticas de renovación.	Contratos con proveedores	1.2.3 - 1.2.8
XC002	Permisos de construcción	La demora en la obtención de permisos municipales puede retrasar el inicio de las renovaciones físicas.	Documentos municipales	1.3
XC003	Falta de personal calificado	Dificultades en la contratación o capacitación de personal nuevo para la expansión de servicios pueden afectar la calidad y tiempos de entrega.	Plan de RRHH	1.1, 2.2 - 2.5
XC004	Malfuncionamiento de herramientas	Fallos en herramientas de diseño o software de planificación pueden causar retrasos en la entrega de proyectos de diseño interior.	Informes de mantenimiento de equipos	1.4, 2.1

XC005	Cambios en la demanda del mercado	Variaciones en las tendencias de diseño de interiores pueden requerir ajustes inesperados en los servicios ofrecidos.	Estudios de mercado	3.1 - 3.3
XC006	Conflictos con contratistas	Disputas o malentendidos con contratistas sobre las especificaciones o la calidad del trabajo pueden resultar en retrasos o costos adicionales.	Contratos y acuerdos de servicio	4.1, 4.2
XC007	Problemas legales o normativos	Cambios en la legislación o normativas locales que afectan los estándares de construcción o diseño interior.	Actualizaciones legales	Todo el proyecto
XC008	Incumplimiento financiero	Problemas de liquidez o retrasos en la financiación pueden impactar el flujo de caja necesario para la operación continua.	Informes financieros	Todo el proyecto
XC009	Interrupciones tecnológicas	Problemas técnicos con plataformas de comunicación pueden afectar la coordinación y gestión del proyecto.	Informes de TI	Todo el proyecto
XC010	Riesgos ambientales	Condiciones climáticas adversas o desastres naturales pueden afectar la planificación y ejecución de proyectos físicos.	Informes meteorológicos	Todo el proyecto

Nota: La Tabla muestra el registro de riesgos del plan de gestión de los riesgos del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

Como parte de la planificación de respuesta de riesgos y tomando en cuenta las variables especificadas en el plan de gestión de riesgos detallado anteriormente se genera la siguiente tabla para analizar detalladamente los riesgos que presenta este proyecto y su correspondiente manejo.

Tabla 46

Análisis de Riesgos

Código	Descripción del Riesgo	Causa	Entregable (EDT)	Impacto	Probabilidad	Estrategia	Acciones Preventivas	Plan de Contingencias	Reserva		Responsable monitoreo	Impacto Post-Plan	Probabilidad Post-Plan
									T	P			
XC001	Retrasos en la entrega de materiales de diseño e interiores	Provisión de insumos	1.2.3 - 1.2.8	Medio	Alta	Mitigación	Asegurar múltiples proveedores , ordenar con anticipación	Establecer acuerdos con proveedores alternativos	2 días	10% del costo de materiales	Gerente de Proyecto	Bajo	Medio
XC002	Demora en la obtención de permisos municipales	Permisos de construcción	1.3	Alto	Medio	Mitigación	Gestión anticipada de permisos, contacto regular con autoridades	Uso de gestión de influencia local	5 días	5% del presupuesto general	Gerente de Proyecto	Medio	Baja
XC003	Dificultades en contratación	Falta de personal calificado	1.1, 2.2 - 2.5	Alto	Alta	Aceptación Activa	Programas de capacitación continua,	Contratación de personal temporal	7 días	10% del presupuesto de RRHH	HR Manager	Medio	Baja

Código	Descripción del Riesgo	Causa	Entregable (EDT)	Impacto	Probabilidad	Estrategia	Acciones Preventivas	Plan de Contingencias	T	Reserva	P	Responsable monitoreo	Impacto Post-Plan	Probabilidad Post-Plan
	o capacitación						planificación de recursos humanos							
XC004	Fallos en herramientas de diseño o software	Malfuncionamiento de herramientas	1.4, 2.1	Medio	Mediana	Mitigación	Mantenimiento preventivo regular	Contratos de servicio y soporte técnico rápido	3 días	5% del presupuesto de herramientas		IT Manager	Bajo	Muy Baja
XC005	Variaciones en las tendencias de diseño de interiores	Cambios en la demanda del mercado	3.1 - 3.3	Medio	Alta	Adaptación	Análisis de mercado continuo, flexibilidad en ofertas de servicio	Reajuste de estrategias de marketing y diseño	4 días	5% del presupuesto de marketing		Marketing Manager	Medio	Mediana
XC006	Disputas o malentendidos con contratistas	Conflictos con contratistas	4.1, 4.2	Alto	Mediana	Mitigación	Cláusulas claras en contratos, reuniones de alineación regulares	Mediación y resolución de conflictos	3 días	10% del presupuesto de contratos		Gerente de Proyecto	Bajo	Baja
XC007	Cambios en la legislación o normativas locales	Problemas legales o normativos	Todo el proyecto	Alto	Baja	Aceptación Activa	Monitoreo legal continuo, asesoría especializada	Adaptación a nuevas normativas	1 día	5% del presupuesto legal		Legal Advisor	Medio	Muy Baja

Código	Descripción del Riesgo	Causa	Entregable (EDT)	Impacto	Probabilidad	Estrategia	Acciones Preventivas	Plan de Contingencias	Reserva		Responsable monitoreo	Impacto Post-Plan	Probabilidad Post-Plan
									T	P			
XC008	Problemas de liquidez o retrasos en la financiación	Incumplimiento financiero	Todo el proyecto	Muy Alto	Mediana	Mitigación	Gestión de flujo de caja eficiente, fuentes de financiación alternativas	Reservas de emergencia financiera	10 días	15% del presupuesto total	CFO	Bajo	Baja
XC009	Problemas técnicos con plataformas de comunicación	Interrupciones tecnológicas	Todo el proyecto	Medio	Alta	Mitigación	Redundancia de sistemas, protocolos de recuperación de desastres	Implementación de soluciones alternativas de comunicación	2 días	5% del presupuesto de TI	IT Manager	Bajo	Mediana
XC010	Condiciones climáticas adversas o desastres naturales	Riesgos ambientales	Todo el proyecto	Alto	Baja	Aceptación Activa	Planificación de contingencia para el clima, seguro de proyecto	Planes de acción rápida en caso de desastre	15 días	20% del presupuesto de contingencia	Gerente de Proyecto	Medio	Baja

Nota: La Tabla muestra el análisis de riesgos del plan de gestión de los riesgos del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

La matriz anterior no solo es un componente fundamental del plan de gestión de riesgos, sino que también es un instrumento vital para la toma de decisiones estratégicas, asegurando que XC pueda responder efectivamente a los desafíos y aprovechar las oportunidades durante la implementación del proyecto.

4.2.6 Plan de gestión de adquisiciones del proyecto

El Plan de Gestión de Adquisiciones asegura que todas las compras y contrataciones necesarias para los proyectos de diseño de interiores y organización de espacios se realicen de manera efectiva y alineada con los objetivos del proyecto. Este plan incluye la identificación clara de las necesidades, la selección de proveedores, la gestión de contratos y el monitoreo continuo de las adquisiciones, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima y que los resultados del proyecto cumplan con los estándares de calidad y eficiencia requeridos.

A continuación, se detalla el plan de gestión de las adquisiciones del proyecto:

Tabla 47

Plan de gestión de las adquisiciones

Estrategia	Descripción
Alcance de las Adquisiciones	Este documento abarca todas las adquisiciones de materiales, equipos y servicios externos que son necesarios para completar el proyecto. Incluye desde la compra de materiales de diseño e interiores hasta la contratación de servicios especializados en renovación y diseño de interiores.
Alineación con Objetivos del Proyecto	Incluir objetivos claros y recursos asignados en el acta para dirigir el proceso de adquisición en función de los objetivos del proyecto.
Uso de Documentación Técnica y Contractual	Aplicar un enfoque estructurado para el uso de cronogramas, planos de diseño, y especificaciones técnicas en el proceso de adquisición.
Evaluación de Condiciones del Mercado	Considerar la situación actual del mercado de diseño de interiores y la disponibilidad de proveedores especializados y materiales de alta calidad.

Estrategia	Descripción
Implementación de Políticas Establecidas	Utilizar listas de proveedores precalificados y políticas de adquisición para garantizar la coherencia y la calidad en todas las compras.
Integración de Procesos de Adquisiciones	<p>Asegurar que el plan de gestión de calidad y la línea base del alcance están integrados y claros para los proveedores.</p> <p>Integrar completamente los procesos de adquisiciones dentro del plan general del proyecto, asegurando que todas las compras soporten directamente los objetivos del proyecto, como la renovación y diseño de interiores.</p>
Propuestas de los Vendedores	Examinar detenidamente las propuestas de los proveedores para seleccionar aquellas que ofrecen el mejor valor, asegurando que cumplan con los requisitos técnicos y financieros del proyecto.
Procedimientos de Adquisición	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Necesidades: El equipo de proyecto identificará y documentará todas las necesidades de adquisición basadas en los requisitos del proyecto. • Solicitud de Propuestas (RFP): Se emitirán RFPs claras y detalladas para invitar a proveedores calificados a presentar sus propuestas. • Evaluación de Propuestas: Las propuestas serán evaluadas según criterios predefinidos, incluyendo precio, capacidad técnica, experiencia y cumplimiento de plazos. • Selección de Proveedores: Los proveedores serán seleccionados basándose en su capacidad para cumplir con los requisitos del proyecto a un costo razonable y con un nivel aceptable de riesgo. • Gestión de Contratos: Los contratos serán administrados para asegurar el cumplimiento de las condiciones pactadas, y se realizarán ajustes según sea necesario a través de solicitudes formales de cambio.
Roles y Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Proyecto: Responsable de la supervisión general del plan de adquisiciones. • Equipo de Adquisiciones: Responsable de la ejecución de las adquisiciones, desde la preparación de documentos hasta la finalización de contratos. • Control de Calidad: Asegurar que todos los productos y servicios adquiridos cumplan con los estándares de calidad requeridos. • Finanzas y Contabilidad: Aprobar los fondos y gestionar los pagos según los contratos establecidos.
Cronograma de Adquisiciones	Se desarrollará un cronograma detallado que alinee las adquisiciones con las fases del proyecto, asegurando que los recursos estén disponibles cuando sean necesarios sin causar retrasos.

Evaluación del Entorno de Mercado	<p>Considerar condiciones del mercado y regulaciones legales que afectan las adquisiciones, ajustándose a las necesidades del entorno.</p> <p>Mantenerse al día con las condiciones del mercado y las regulaciones que puedan impactar las adquisiciones, utilizando esta información para tomar decisiones informadas.</p>
Políticas y Procedimientos Establecidos	Implementar políticas claras y procedimientos para las adquisiciones, utilizando listas de proveedores precalificados.
Activos de los Procesos Organizacionales	Aplicar listas de proveedores precalificados y políticas de adquisiciones existentes para agilizar las compras y asegurar la calidad y la conformidad.
Herramientas y Técnicas	
Juicio de Expertos	<p>Utilizar la experiencia del equipo para evaluar y seleccionar proveedores que cumplan con los estándares de calidad del proyecto.</p> <p>Consultar a expertos en diseño de interiores y gestión de proyectos para asegurar que las decisiones de adquisición sean informadas y estratégicas.</p>
Análisis de Datos	<p>Realizar análisis exhaustivos para asegurar que las propuestas de los proveedores sean completas y adecuadas.</p> <p>Implementar análisis rigurosos de costo-beneficio para todas las adquisiciones mayores, asegurando que cada compra justifique su costo en términos de valor agregado al proyecto</p>
Reuniones	<p>Organizar reuniones regulares para revisar y ajustar las estrategias de adquisición según la evolución del proyecto.</p> <p>Establecer reuniones regulares con proveedores para revisar el progreso y ajustar los pedidos y contratos según sea necesario</p>
Procedimientos Claros de Licitación	<p>Establecer documentos claros que detallen los tipos de licitación y los procedimientos licitatorios, asegurando transparencia y equidad.</p> <p>Producir un plan detallado que documente todos los aspectos de las adquisiciones, desde el calendario y criterios de selección hasta los procedimientos de gestión de contratos</p> <p>Asegurar que todos los documentos de licitación sean claros, completos y accesibles para todos los proveedores potenciales, fomentando un proceso competitivo y justo.</p>
Coordinación con el Cronograma del Proyecto	Planificar las entregas de proveedores de acuerdo con las fases del proyecto para optimizar tiempos y recursos.
Criterios de Selección de Proveedores	Definir criterios de selección rigurosos que incluyan competencias, experiencia, y fiabilidad financiera para elegir a los mejores proveedores.
Documentación y Registro	Todas las actividades de adquisición serán documentadas adecuadamente, incluyendo la justificación de las decisiones, los contratos firmados, y los registros de entregas y pagos, para asegurar transparencia y trazabilidad.
Documentos y Plantillas	Matriz de Selección de Proveedores: Documento que define los criterios para evaluar y seleccionar proveedores, basándose en calidad, costo, fiabilidad y tiempo de entrega.

Nota: La Tabla muestra el detalle del plan de gestión de las adquisiciones del proyecto y sus componentes. Elaboración propia

Para facilitar la selección de proveedores y materiales de calidad se genera la siguiente plantilla de matriz de selección para su uso durante las fases posteriores del proyecto. La herramienta es crucial para XC, especialmente considerando la expansión de servicios y la introducción de nuevos servicios de diseño de interiores y organización. Este documento ayudará a garantizar que los proveedores seleccionados cumplan con los estándares de calidad, coste, fiabilidad y tiempo de entrega requeridos para el éxito del proyecto.

Tabla 48

Matriz de selección de proveedores

Criterio de Evaluación	Descripción	Ponderación (%)	Método de Evaluación
Calidad	Alineación con los estándares de calidad exigidos para servicios de diseño de interiores y organización.	30	Evaluación de portfolios anteriores, certificaciones de calidad, feedback de clientes.
Costo	Competitividad en el precio sin comprometer la calidad y el servicio.	25	Análisis comparativo de propuestas, análisis de coste total de propiedad (TCO).
Fiabilidad	Historial de cumplimiento de plazos y entregas conforme a los contratos.	20	Historial de proyectos previos, testimonios, evaluaciones de desempeño.
Tiempo de Entrega	Capacidad para cumplir con los cronogramas del proyecto sin retrasos.	15	Tiempos de entrega prometidos en propuestas, capacidad de respuesta en proyectos previos.
Soporte y Servicio	Disponibilidad y eficacia del soporte postventa, incluyendo atención al cliente y garantías.	10	Políticas de soporte y garantías ofrecidas, facilidad de comunicación, rapidez de respuesta.

Nota: La Tabla muestra la matriz de selección de proveedores personalizada para el proyecto de XC. Elaboración propia

Para el correcto uso de la matriz anterior se genera el siguiente proceso de evaluación y selección.

- Preselección:
 - Compilación de una lista de proveedores potenciales y la base de datos de proveedores de XC.
 - Evaluación inicial para determinar la adecuación básica de los proveedores según los criterios de selección.
- Solicitud de Propuestas (RFP):
 - Envío de RFPs a los proveedores preseleccionados, detallando los requisitos específicos y solicitando información detallada para cada criterio.
- Evaluación de Propuestas:
 - Cada miembro del equipo de adquisiciones asigna puntuaciones a los proveedores en cada criterio utilizando la matriz.
 - Las puntuaciones se ponderan y suman para obtener un total que refleje la adecuación del proveedor al proyecto.
- Negociaciones y Selección Final:
 - Negociaciones con los proveedores mejor puntuados para finalizar términos, precios y detalles del servicio.
 - Selección basada en las puntuaciones totales y la capacidad del proveedor para cumplir con los requisitos específicos de XC.
- Contratación y Seguimiento:
 - Formalización de los contratos con los proveedores seleccionados.
 - Monitoreo y evaluación continua del rendimiento del proveedor durante el proyecto.

Esta matriz facilitará el proceso de selección de proveedores, asegurando que las decisiones se tomen de manera informada y estructurada, maximizando la eficiencia y la efectividad de las adquisiciones en sus proyectos de diseño de interiores y organización.

4.3 Documentos de apoyo para la ejecución del proyecto

Los documentos de apoyo en la fase de ejecución facilitan la gestión y seguimiento del progreso del proyecto, y aseguran que todas las actividades estén alineadas con los objetivos estratégicos y cumplan con los estándares de calidad esperados.

4.3.1 Hoja de Ruta de Implementación

Esta herramienta detalla la secuencia de actividades necesarias desde el inicio hasta la conclusión del proyecto y sirve como una guía detallada que alinea las etapas del proyecto con los tiempos y recursos asignados, proporcionando una visión clara del camino a seguir.

Figura 34

Hoja de ruta de implementación de proyecto

		Aprobación del acta de constitución		Aprobación del plan de proyecto		Completar las primeras contrataciones de servicios			End of project
		CUATRIMESTRE 1				CUATRIMESTRE 2			
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Fase de Inicio	Definición del alcance del proyecto								
	Identificación de stakeholders								
	Creación del acta de constitución del proyecto								
Fase de Planificación	Desarrollo del plan de gestión del proyecto	Desarrollo del plan de gestión del cronograma	Desarrollo del plan de gestión de la calidad	Desarrollo del plan de gestión del riesgo					
	Desarrollo del plan de gestión del alcance	Desarrollo del plan de gestión del presupuesto	Desarrollo del plan de gestión de los recursos	Desarrollo del plan de gestión de las adquisiciones					
	Establecimiento de la EDT		Desarrollo del plan de gestión de la comunicación	Desarrollo del plan de gestión de los interesados					
Fase de Ejecución					Inicio de las renovaciones y diseño de interiores				
					Gestión de adquisiciones y contratación de servicios y materiales				
Fase de Monitoreo y Control					Implementación de las actividades de diseño y organización según EDT				
					Seguimiento continuo del progreso del proyecto				
					Reuniones de estado y actualización de informes				
Fase de Cierre					Gestión de cambios y resolución de problemas				
									Evaluaciones finales y revisión de cumplimiento del alcance
									Documentación de lecciones aprendidas
								Formalización del cierre del proyecto	

Nota: La Figura muestra la hoja de ruta a seguir para la implementación del proyecto.
Elaboración propia

4.3.2 Documento de Especificación de Servicio

Este está diseñado para definir con precisión los requisitos y especificaciones de los servicios a implementar y es importante para clarificar las expectativas y establecer los estándares de entrega.

Figura 35

Documento de especificaciones de servicio

Especificación de Servicios



Este documento define los estándares y especificaciones para los servicios de organización y diseño de interiores ofrecidos por Xtreme Clean, garantizando la alineación con las expectativas de los clientes y los más altos estándares de calidad del sector.

Los servicios abarcan desde la conceptualización del diseño hasta la implementación final, incluyendo la organización del espacio, selección de mobiliario, colores, iluminación y accesorios decorativos, adaptándose a las necesidades específicas de cada cliente ya sea en entornos residenciales o comerciales.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS - DISEÑO DE INTERIORES		
Conceptualización	Desarrollo de conceptos creativos y funcionales que reflejen la visión y necesidades del cliente.	Agregar muestra - ejemplo
Modelado 3D	Creación de planos detallados y visualizaciones 3D para una comprensión clara del proyecto propuesto.	Agregar muestra - ejemplo
Materiales	Selección de materiales, acabados y paletas de colores que complementen el espacio y la funcionalidad deseada	Agregar muestra - ejemplo
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS - ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS		
Evaluación	Evaluación y reconfiguración del layout existente para maximizar la eficiencia y estética del espacio	Agregar muestra - ejemplo
Soluciones	Soluciones de almacenamiento personalizadas diseñadas para mejorar la funcionalidad y el orden	Agregar muestra - ejemplo
Sistema	Implementación de sistemas que faciliten la gestión y el mantenimiento del orden a largo plazo	Agregar muestra - ejemplo

REQUISITOS TÉCNICOS

Normas	Cumplimiento de todas las normativas locales de construcción y diseño	Agregar muestra - ejemplo
Software	Utilización de software de diseño de última generación para la planificación y visualización	Agregar muestra - ejemplo
Materiales	Adquisición de materiales de alta calidad que aseguren durabilidad y estética	Agregar muestra - ejemplo

REQUISITOS FUNCIONALES

Adaptación	Los diseños deben ser prácticos, accesibles y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios	Agregar muestra - ejemplo
Soluciones	Los espacios organizados deben ofrecer una mejora tangible en la funcionalidad y accesibilidad para el cliente	Agregar muestra - ejemplo

ESTÁNDARES DE CALIDAD - CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Diseño aprobado	Cumplimiento con el diseño conceptual aprobado por el cliente	Agregar muestra - ejemplo
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente con la funcionalidad y estética del espacio organizado y diseñado	Agregar muestra - ejemplo
Profesionalismo	Respeto por el presupuesto y tiempos de entrega acordados sin desviaciones significativas	Agregar muestra - ejemplo

Proceso de Implementación



ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN

Inicio	Consulta inicial con el cliente para entender sus expectativas y necesidades	Agregar muestra - ejemplo
Propuestas	Presentación de propuestas de diseño y aprobación de conceptos	Agregar muestra - ejemplo
Ejecución	Ejecución del diseño y organización según las especificaciones aprobadas	Agregar muestra - ejemplo
Aceptación	Revisión final y aceptación del cliente	Agregar muestra - ejemplo

GESTIÓN Y SUPERVISIÓN - SUPERVISIÓN DE PROYECTO

Supervisión	Supervisión continua durante la implementación para asegurar la adherencia a las especificaciones	Agregar muestra - ejemplo
Inspección	Inspecciones de calidad en todas las etapas del proyecto para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad	Agregar muestra - ejemplo

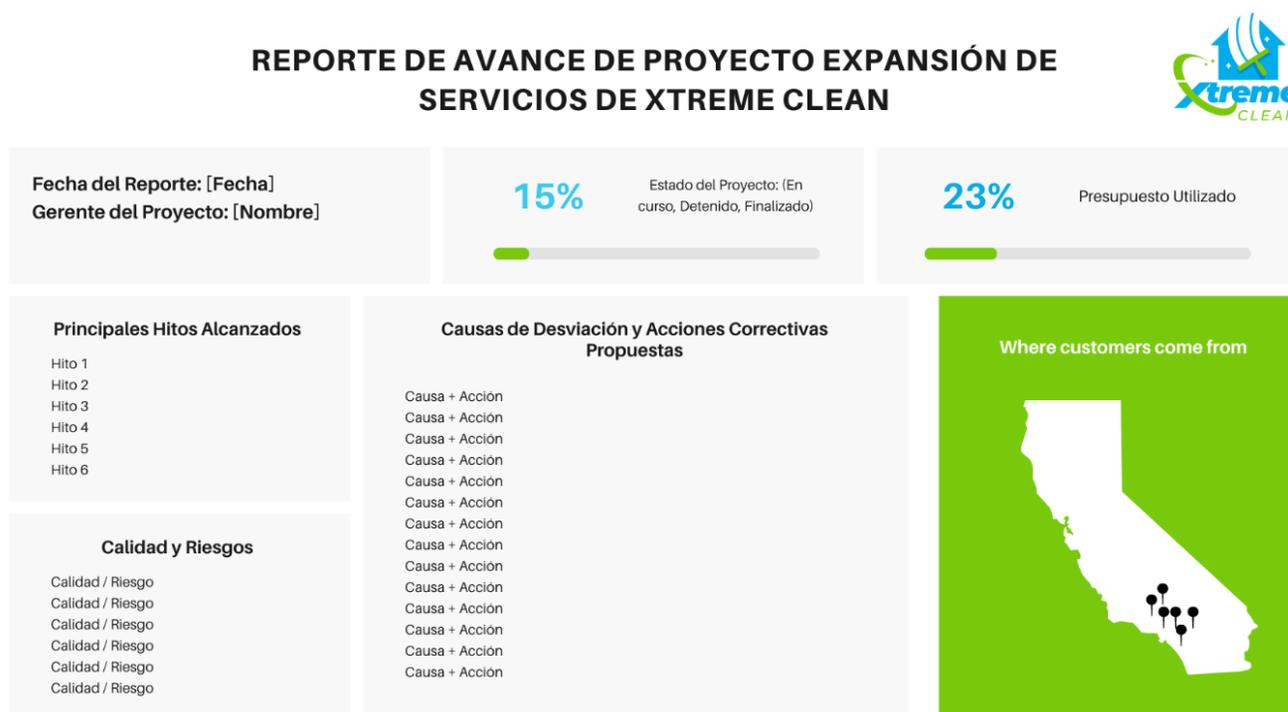
Nota: La Figura muestra el documento que especifica los servicios nuevos a implementar.
Elaboración propia

4.3.3 Plantilla de Reporte de Avance de Proyecto

Esta plantilla es esencial para el monitoreo continuo del proyecto. Permite documentar regularmente el estado del proyecto, facilitando una comunicación transparente y oportuna entre el equipo de proyecto y las partes interesadas. Esta comunicación asegura que cualquier desviación del plan original sea rápidamente identificada y gestionada, manteniendo el proyecto en curso hacia sus objetivos finales.

Figura 36

Plantilla diapositiva para reporte de avance del proyecto



Nota: La Figura muestra la plantilla creada para brindar reportes del avance del proyecto.
Elaboración propia

4.4 Documentos de apoyo para el monitoreo y control del proyecto

La implementación efectiva de un proyecto no solo requiere una ejecución excepcional, sino también un monitoreo y control rigurosos para asegurar que se cumplan los objetivos del proyecto de acuerdo con los planes establecidos.

4.4.1 Plantilla de Tablero de Control de Proyecto Kanban

La plantilla Kanban, es una herramienta visual que ayuda a gestionar el trabajo al visualizar tanto el flujo de actividades como su progreso, permitiendo así una gestión ágil y adaptativa que responde en tiempo real a las necesidades del proyecto.

Figura 37

Plantilla Kanban para visualizar progreso del proyecto



Nota: La Figura muestra la plantilla Kanban para monitorear actividades del proyecto.
Elaboración propia

4.4.2 Plantilla de Reuniones de Revisión de Avance del Proyecto

Esta herramienta estructura discusiones periódicas sobre el progreso del proyecto, vital para asegurar que el equipo esté alineado y consciente de actualizaciones, retos y acciones.

Figura 38

Plantilla agenda de reunión para progreso del proyecto

Revisión de Avance



Fecha:

Lugar :

Participantes

- Nombre
- Nombre
- Nombre
- Nombre
- Nombre

Agenda

- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Acciones Requeridas

- Acción
- Acción
- Acción
- Acción
- Acción

Actualizaciones

Resumen progreso desde última reunión: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud .

Desafíos y Problemas: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud .

Revisión de Objetivos: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud .

Urgentes

- Urgencia
- Urgencia
- Urgencia
- Urgencia

Hitos Alcanzados



Notas

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad.

Nota: La Figura muestra la plantilla de agenda para monitorear actividades del proyecto.
Elaboración propia

4.4.3 Plantilla de Registro de Cambios Autorizados

Esta plantilla documenta cualquier desviación o modificación respecto al plan original, garantizando que todos los cambios sean rastreados, gestionados y comunicados adecuadamente. Esto no solo ayuda a mantener el control sobre el alcance del proyecto, sino que también asegura la integridad y la coherencia de este a lo largo de su ciclo de vida.

Figura 39

Plantilla documento de registro de cambios del proyecto

PLANTILLA DE REGISTRO DE CAMBIOS



Expansión de Servicios Xtreme Clean

May 15, 2024 Version XX-A

Información de Cambios

ID	Fecha	Solicitado por	Descripción
XX	DD/MM/AAAA	Nombre	Texto
XX	DD/MM/AAAA	Nombre	Texto
XX	DD/MM/AAAA	Nombre	Texto

Evaluación del Cambio - Impactos

ID	Alcance	Cronograma	Costo	Calidad
XX	Cómo afecta el cambio al alcance del proyecto	Efecto del cambio en el cronograma del proyecto	Costo adicional o ahorro debido al cambio	Cómo afecta el cambio a la calidad de los entregables
XX	Cómo afecta el cambio al alcance del proyecto	Efecto del cambio en el cronograma del proyecto	Costo adicional o ahorro debido al cambio	Cómo afecta el cambio a la calidad de los entregables
XX	Cómo afecta el cambio al alcance del proyecto	Efecto del cambio en el cronograma del proyecto	Costo adicional o ahorro debido al cambio	Cómo afecta el cambio a la calidad de los entregables

Estado del Cambio

ID	Estado del Cambio	Fecha de Aprobación
XX	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Rechazado	Fecha en que se aprueba el cambio
XX	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Rechazado	Fecha en que se aprueba el cambio
XX	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Rechazado	Fecha en que se aprueba el cambio

Estado de la Implementación

ID	Asignado a	<ul style="list-style-type: none"> ● Inicio ● Finalización 	Estado	Resultados	Firmas y Aprobaciones
XX	Encargado	<ul style="list-style-type: none"> ● DD/MM/AAAA ● DD/MM/AAAA 	<input type="checkbox"/> En Proceso <input type="checkbox"/> Completado <input type="checkbox"/> Detenido	Observaciones sobre los resultados tras la implementación.	<i>Signature</i>
XX	Encargado	<ul style="list-style-type: none"> ● DD/MM/AAAA ● DD/MM/AAAA 	<input type="checkbox"/> En Proceso <input type="checkbox"/> Completado <input type="checkbox"/> Detenido	Observaciones sobre los resultados tras la implementación.	<i>Signature</i>
XX	Encargado	<ul style="list-style-type: none"> ● DD/MM/AAAA ● DD/MM/AAAA 	<input type="checkbox"/> En Proceso <input type="checkbox"/> Completado <input type="checkbox"/> Detenido	Observaciones sobre los resultados tras la implementación.	<i>Signature</i>

Nota: La Figura muestra la plantilla de documento para registrar los cambios del proyecto. Elaboración propia

4.5 Documentos de apoyo para el cierre del proyecto

Para el proyecto de XC, asegurarse de que todos los aspectos del proyecto se concluyan correctamente es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y el aprendizaje organizacional. Los documentos de apoyo para el cierre del proyecto juegan un papel esencial en esta fase, proporcionando las herramientas necesarias para asegurar una terminación ordenada y evaluativa de las actividades del proyecto, así como para capitalizar la experiencia adquirida, fomentando una cultura de mejora continua y aprendizaje dentro de la organización.

4.5.1 Lista de verificación de actividades completadas

Esta lista facilita una revisión exhaustiva de todas las tareas realizadas durante el proyecto y permite confirmar que todos los objetivos han sido alcanzados y que todas las entregas se han realizado conforme a los requisitos especificados, asegurando que no queden elementos pendientes que puedan entorpecer la finalización del proyecto.

Figura 40

Plantilla documento de lista de verificación de actividades de un proyecto con información de prueba de cambios del proyecto

LISTA VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES



Proyecto Diseño y Organización de sala - Heather M

May 15, 2024

Revisado por: Andrea Carolina Hernandez Cerdas

Lista de Actividades del Proyecto

ID	Descripción de la Actividad	Estado de la Actividad	Fecha de Completación	Confirmación Cumplimiento
XC001	Adquisición de materiales de diseño	Completado	DD/MM/AAAA	<input checked="" type="checkbox"/>
XC002	Capacitación de personal nuevo en diseño	Completado	DD/MM/AAAA	<input checked="" type="checkbox"/>
XC003	Renovación de interiores en la sala principal	En Progreso	DD/MM/AAAA	<input type="checkbox"/>
XC004	Instalación de sistemas de organización	Pendiente	DD/MM/AAAA	<input type="checkbox"/>
XC005	Evaluación final de calidad del rediseño	Pendiente	DD/MM/AAAA	<input type="checkbox"/>

Resultados y Entregables

ID entregable	Descripción del Entregable	Estado del Entregable	Fecha de Entrega	Confirmación Aceptación
ED001	Informe final del diseño interior	Pendiente	DD/MM/AAAA	<input type="checkbox"/>
ED002	Documentación completa de las nuevas instalaciones	Pendiente	DD/MM/AAAA	<input type="checkbox"/>

Cumplimiento de Objetivos del Proyecto

Objetivo	Estado de Cumplimiento	Observaciones
Mejorar la funcionalidad y estética del espacio	En progreso	Se anticipan revisiones basadas en feedback inicial
Optimizar la eficiencia operativa mediante sistemas de organización	En progreso	A la espera de la instalación final

Revisión Final

Revisado por	Fecha de Revisión Final	Firma del Revisor	Comentarios y Recomendaciones
[Nombre del revisor]	DD/MM/AAAA		[Espacio para comentarios adicionales sobre el proceso de revisión o resultados inesperados]

Nota: La Figura muestra la plantilla de lista de verificación de actividades para un proyecto real. Elaboración propia

4.5.2 Plantilla de acta de cierre

La plantilla de acta de cierre ofrece un formato estandarizado para documentar oficialmente la conclusión del proyecto. Esta acta no solo sirve para reconocer formalmente el fin de las actividades del proyecto, sino que también actúa como un documento clave para la transferencia de responsabilidades, la liberación de recursos y la confirmación de la satisfacción del cliente con los resultados obtenidos.

Figura 41

Plantilla documento de acta de cierre



Fecha de Cierre: Dec 31, 2024

Administradora de Proyecto: 🏠 Andrea Carolina Hernandez Cerdas

Participantes en Cierre

- | | |
|----------|----------|
| ● Nombre | ● Nombre |
| ● Nombre | ● Nombre |
| ● Nombre | ● Nombre |

Agenda

- Resumen del Proyecto
- Presentación de Resultados Finales
- Revisión de Objetivos Cumplidos
- Transferencia de Responsabilidades
- Liberación de Recursos
- Retroalimentación del Cliente

Resumen del Proyecto			
Descripción del Proyecto	Expansión y mejora de los servicios de diseño interior y organización ofrecidos por Xtreme Clean		
Inicio del Proyecto: [Fecha de inicio]	Fin del Proyecto: [Fecha de cierre real]	Presupuesto Inicial: [Monto]	Presupuesto Final: [Monto]
Desviaciones	<ul style="list-style-type: none"> • [Describir brevemente cualquier desviación respecto al plan original] • [Describir brevemente cualquier desviación respecto al plan original] • [Describir brevemente cualquier desviación respecto al plan original] 		
Resultados del Proyecto			
Logros del Proyecto		Entregables Presentados	
<ul style="list-style-type: none"> • [Describir los logros principales del proyecto, como la mejora en la oferta de servicios y la satisfacción del cliente] • [Describir los logros principales del proyecto, como la mejora en la oferta de servicios y la satisfacción del cliente] • [Describir los logros principales del proyecto, como la mejora en la oferta de servicios y la satisfacción del cliente] 		<ul style="list-style-type: none"> • [Listar los entregables específicos del proyecto, como nuevos diseños de interiores y sistemas de organización implementados] • [Listar los entregables específicos del proyecto, como nuevos diseños de interiores y sistemas de organización implementados] • [Listar los entregables específicos del proyecto, como nuevos diseños de interiores y sistemas de organización implementados] 	

Revisión de Objetivos	
Objetivos Planteados vs. Resultados Obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> • [Comparar los objetivos planteados inicialmente con los resultados finales obtenidos, destacando el cumplimiento y cualquier superación de las expectativas] • [Comparar los objetivos planteados inicialmente con los resultados finales obtenidos, destacando el cumplimiento y cualquier superación de las expectativas] • [Comparar los objetivos planteados inicialmente con los resultados finales obtenidos, destacando el cumplimiento y cualquier superación de las expectativas]

Retroalimentación del Cliente			
Satisfacción del Cliente		Comentarios del Cliente	
[Describir la satisfacción del cliente con los resultados finales, incluyendo cualquier testimonio o comentario directo del cliente]		[Incluir comentarios específicos del cliente sobre los aspectos del servicio expandido]	
Transferencia de Responsabilidades			
Detalles de la Transferencia		[Especificar cualquier transferencia de responsabilidades a otro equipo o departamento para la continuidad del servicio ampliado]	
Liberación de Recursos			
Recursos Humanos	[Detallar la liberación de personal asignado al proyecto]	Recursos Materiales	[Detallar la devolución de materiales y equipos utilizados en el proyecto]
Aprobación y Firma del Acta			
Firma del Gerente de Proyecto		Firma del Cliente	
Comentarios Finales	[Espacio para cualquier comentario adicional que los participantes deseen agregar]		

Nota: La Figura muestra la plantilla de acta de cierre para concluir el proyecto de manera adecuada. Elaboración propia

4.5.3 Plantilla de lecciones aprendidas del proyecto

La plantilla de lecciones aprendidas del proyecto es crucial para capturar los conocimientos adquiridos a lo largo del proyecto. Este documento ayuda a identificar tanto éxitos como áreas de mejora, proporcionando perspectivas valiosas que pueden ser aplicadas en futuros proyectos para mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión de proyectos en XC.

Figura 42

Plantilla documento de lecciones aprendidas

Fecha de Cierre Proyecto: Dec 31, 2024 Administradora de Proyecto: Andrea Carolina Hernandez Cerdas

Lecciones Aprendidas

Proyecto Expansión de Servicios



Este documento tiene como objetivo recopilar y documentar los conocimientos adquiridos durante el proyecto, tanto los éxitos como las áreas de mejora.

Metodología para la Recopilación de Lecciones Aprendidas	
Reuniones de Revisión	Se realizaron reuniones periódicas durante y al final del proyecto para discutir los avances y capturar aprendizajes clave.
Encuestas de Retroalimentación	Se distribuyeron encuestas a todos los miembros del equipo y partes interesadas para obtener su opinión sobre la gestión y ejecución del proyecto.
Análisis de Documentación	Se revisaron todos los documentos y registros del proyecto para identificar lecciones de las experiencias documentadas.

Lecciones Aprendidas			
Categoría	Lección Aprendida	Impacto	Recomendaciones

Nota: La Figura muestra la plantilla de lecciones aprendidas para contribuir a la mejora continua. Elaboración propia

5 Conclusiones

1. La expansión estratégica de XC hacia la integración de servicios de organización de espacios y diseño de interiores está firmemente justificada por un análisis exhaustivo de las capacidades internas de la empresa. La elaboración de un plan de gestión para el proyecto ha permitido establecer una visión clara y detallada de las acciones necesarias para posicionar la empresa como un líder en soluciones integrales. Este enfoque no solo responde a la creciente demanda de los consumidores por servicios más holísticos, sino que también fortalece la competitividad de la empresa en un mercado dinámico y en constante evolución. La adopción de prácticas sostenibles y responsables refuerza el compromiso con la calidad y la innovación, asegurando un impacto positivo tanto en sus clientes como en el entorno.
2. El proceso de identificación y documentación de los procesos de inicio ha sido esencial para establecer una base sólida para la ejecución del proyecto. La elaboración del acta de constitución del proyecto y el análisis detallado de los stakeholders han permitido definir claramente los roles y responsabilidades, asegurando un alineamiento estratégico entre todas las partes involucradas. Esta fase inicial ha facilitado una comprensión compartida de los objetivos y expectativas del proyecto, estableciendo un marco organizativo robusto que ha sido crucial para la planificación y ejecución eficiente de las actividades del proyecto.
3. Los procesos de planificación propuestos han permitido estructurar de manera coherente la ejecución del proyecto, estableciendo líneas base claras para el alcance, cronograma, costos y calidad. Esta planificación meticulosa ha sido crucial para gestionar de manera efectiva los recursos y actividades del proyecto, minimizando riesgos y asegurando el cumplimiento de los objetivos. La definición de estas líneas base ha proporcionado un marco de referencia claro para el monitoreo y control del

proyecto, permitiendo una supervisión continua y ajustes oportunos para mantener el proyecto en el camino correcto hacia el éxito.

La estructuración coherente de la ejecución del proyecto ha facilitado una asignación óptima de recursos, garantizando que cada tarea se realice con la eficiencia y eficacia necesarias. La planificación detallada ha permitido anticipar posibles problemas y desarrollar estrategias de mitigación, lo que ha reducido significativamente los riesgos asociados con la expansión. Al definir claramente el alcance, se ha asegurado que todas las actividades y entregables estén alineados con los objetivos estratégicos, evitando desviaciones y garantizando la satisfacción del cliente.

4. La formulación de procedimientos, técnicas y herramientas específicas para la ejecución del proyecto ha sido esencial para garantizar una implementación eficiente y efectiva de las nuevas líneas de servicio. Estas herramientas han facilitado la gestión de recursos, la coordinación de actividades y la supervisión del progreso del proyecto. La recomendación de técnicas innovadoras y tecnologías avanzadas promete optimizar los procesos operativos, mejorando la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos. Esta fase asegura que cada paso del proyecto se ejecute con precisión y conforme a los estándares de calidad establecidos.

El uso de técnicas avanzadas de gestión de proyectos fue crucial para la optimización de los recursos y la mejora de la eficiencia operativa. Herramientas como el análisis de la ruta crítica ha proporcionado una visión clara y precisa del progreso del proyecto.

5. Las recomendaciones para los procedimientos, técnicas y herramientas de monitoreo y establecen un sistema robusto y eficaz para la supervisión continua del proyecto. Este sistema será fundamental para garantizar la identificación y mitigación proactiva de riesgos, asegurando que cualquier desviación se aborde de manera oportuna y efectiva. La implementación de estas herramientas permite una integración fluida de los nuevos

servicios, manteniendo altos estándares de calidad y cumpliendo con las expectativas de los clientes. Al establecer un sistema de monitoreo y control se proporciona una estructura clara y consistente para la supervisión de todas las actividades del proyecto.

6. La planificación de los procesos de cierre garantiza una finalización ordenada y completa del proyecto. La formalización de la aceptación de los entregables, junto con la evaluación final y la recopilación de lecciones aprendidas, asegura que todos los objetivos del proyecto se cumplan de manera satisfactoria. Estos procesos permiten documentar el conocimiento adquirido, facilitando su transferencia para futuros proyectos y asegurando una base sólida para la mejora continua. La planificación de los procesos de cierre ha sido esencial para garantizar una finalización ordenada y completa del proyecto. La firma de aceptación por parte de los stakeholders marca la culminación exitosa de las actividades del proyecto, confirmando que los objetivos establecidos se alcanzaron satisfactoriamente. Este proceso refuerza la transparencia y la responsabilidad, asegurando que todas las partes interesadas estén alineadas y satisfechas con los resultados finales.

6 Recomendaciones

Para asegurar que el equipo de XC esté completamente capacitado en las nuevas líneas de servicio, específicamente en la organización de espacios y el diseño de interiores, se recomienda a la CEO de XC implementar programas de capacitación y certificación en técnicas avanzadas en estos campos. Además, se sugiere organizar talleres y sesiones de formación continua para mantener al equipo actualizado con las últimas tendencias y tecnologías. Fomentar una cultura de aprendizaje continuo dentro de la empresa no solo mejorará la calidad y consistencia de los servicios ofrecidos, sino que también incrementará la satisfacción del cliente debido a la alta competencia del personal, fortaleciendo así la reputación de XC como líder en soluciones integrales.

Para diferenciar a XC en el mercado, se recomienda a la CEO de XC incorporar capacitación en métodos de organización de renombre como el Método KonMari y el sistema de The Home Edit. Facilitar certificaciones en el Método KonMari, conocido por su enfoque en la simplicidad y la alegría, y en The Home Edit, que se destaca por su enfoque en la funcionalidad y la estética visual, elevará el nivel de profesionalismo y habilidades del equipo. Esto también atraerá a una clientela que busca servicios especializados y de alta calidad.

Para optimizar los procesos operativos y mejorar la eficiencia de los nuevos servicios, se recomienda a la CEO de XC invertir en tecnología avanzada. Adquirir software especializado en gestión de proyectos y diseño de interiores, e implementar herramientas de automatización para la planificación y seguimiento de proyectos resultará en una mayor eficiencia en la ejecución de proyectos. Además, integrar sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) mejorará la interacción y satisfacción del cliente. Esta inversión no solo reducirá errores y optimizará recursos, sino que también mejorará significativamente la experiencia del cliente a través de servicios más personalizados y eficientes.

Para asegurar que los proyectos se ejecuten de manera eficiente y efectiva, se recomienda a la CEO de XC desarrollar un sistema de monitoreo y control basado en KPIs y otras métricas de desempeño. Realizar auditorías periódicas para evaluar el progreso y la calidad de los proyectos, así como implementar un sistema de retroalimentación continuo para recibir y actuar sobre las opiniones de los clientes y el equipo, garantizará una gestión y control óptimos de los proyectos. Este enfoque permitirá la identificación temprana de problemas y la implementación de acciones correctivas, aumentando así la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios.

Para crear un entorno de trabajo donde la innovación y la mejora continua sean parte integral de la filosofía de la empresa, se recomienda a la CEO de XC promover la participación del equipo en la identificación de áreas de mejora. Implementar un programa de reconocimiento y recompensas para incentivar la innovación y la excelencia operativa, y establecer un comité de mejora continúa encargado de revisar y actualizar regularmente los procesos y procedimientos, fomentará un ambiente de trabajo positivo y motivador. Esto mejorará la capacidad de la empresa para adaptarse a cambios y nuevas oportunidades.

Para posicionar a XC como una empresa responsable y sostenible, se recomienda a la CEO de XC incorporar principios de desarrollo regenerativo en sus operaciones. Adoptar prácticas que no solo minimicen el impacto ambiental, sino que también contribuyan positivamente al ecosistema puede incluir el uso de materiales sostenibles, la implementación de programas de reciclaje y la promoción de diseños que mejoren la biodiversidad y la salud del entorno.

Para mejorar la visibilidad y atraer más clientes, se recomienda a la CEO de XC potenciar la presencia en línea de la empresa. Actualizar el sitio web para que sea más atractivo y funcional, y utilizar estrategias de marketing digital como SEO, publicidad en redes sociales y campañas de email marketing, mejorará la presencia online de XC. Además,

mantener un blog activo que ofrezca contenido relevante y útil para los clientes posicionará a la empresa como una autoridad en el campo de la organización de espacios y diseño de interiores.

7 Validación del trabajo en el campo del desarrollo regenerativo y/o sostenible

El término desarrollo sostenible, recalcado en el informe Our Common Future (Brundtland, 1987), representa un paradigma que busca equilibrar necesidades humanas con la preservación ambiental. Este concepto, que se ha convertido en un pilar fundamental en la planificación estratégica y la gestión de proyectos, destaca la importancia de un desarrollo que no comprometa la capacidad de futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. La sostenibilidad, por lo tanto, se enfoca en el equilibrio entre el crecimiento económico, la equidad social y la conservación ambiental, promoviendo un enfoque integrado que es crucial para el bienestar a largo plazo del planeta y sus habitantes.

Sin embargo, el desarrollo regenerativo, como se explica en *Regenerative Development: Beyond Sustainability* (Müller C. , 2016) lleva este concepto un paso adelante. A diferencia de la sostenibilidad, que se centra en minimizar daños y mantener el status quo, el desarrollo regenerativo se enfoca en mejorar activamente y revitalizar los sistemas naturales y sociales. Este enfoque progresista no solo aboga por la sostenibilidad, sino que también impulsa la regeneración y restauración de ecosistemas y comunidades, creando así sistemas que son capaces de auto-sustentarse y auto-regenerarse. El desarrollo regenerativo se caracteriza por su enfoque holístico y colaborativo, reconociendo la interdependencia y coevolución entre los seres humanos y la naturaleza, y busca promover un impacto positivo en los sistemas en los que se implementa.

Según la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social (International Organization for Standardization, 2021), la integración de prácticas sostenibles y regenerativas en la gestión de proyectos no solo asegura que estos sean ambientalmente responsables y económicamente viables, sino que también fomenta su aceptación social y contribuye al bienestar humano y planetario a largo plazo.

El proyecto de expansión de servicios de XC se alinea perfectamente con los principios de desarrollo sostenible y regenerativo, abordando la creciente demanda del mercado por soluciones integradas que respeten los principios de sostenibilidad y regeneración. Esta expansión hacia la organización de espacios y el diseño de interiores no solo representa una oportunidad de crecimiento empresarial, sino también un compromiso con el desarrollo sostenible y regenerativo.

Una de las contribuciones más significativas de la propuesta de este proyecto es su esfuerzo por reducir la huella de carbono y los residuos. La adopción de prácticas de limpieza ecológicas y el uso de materiales sostenibles en sus servicios de diseño de interiores son pasos fundamentales hacia la minimización del impacto ambiental. Estas prácticas no solo disminuyen la huella ecológica de las operaciones de XC, sino que también establecen un nuevo estándar en la industria para la gestión ambientalmente responsable.

El enfoque en el diseño de interiores mejora el bienestar y la salud de los ocupantes de los espacios intervenidos. Al utilizar diseños que promueven la luz natural, la ventilación y la calidad del aire interior, junto con el uso de materiales sostenibles, XC busca crear espacios que no solo sean estéticamente agradables, sino también saludables y energéticamente eficientes. Este enfoque se alinea con el desarrollo regenerativo, ya que busca mejorar activamente las condiciones de vida y trabajar de los ocupantes de los espacios.

Al implementar prácticas que aseguren el uso eficiente de los recursos y un manejo responsable de los residuos en todos sus proyectos. Estas prácticas incluyen la selección cuidadosa de materiales, la optimización del uso del agua y la energía, y el reciclaje y la disposición adecuada de los residuos. Este compromiso no solo es beneficioso para el medio ambiente, sino que también fortalece la responsabilidad corporativa y el compromiso de la empresa con los principios de sostenibilidad.

La propuesta es una clara evidencia del compromiso con el desarrollo sostenible y regenerativo. Al integrar estos principios en la estrategia de expansión, no solo se asegura la viabilidad a largo plazo en un mercado consciente del medio ambiente, sino que también establece un precedente para la responsabilidad social y ambiental en la industria de servicios de limpieza. Esta expansión representa un paso crucial hacia un futuro más sostenible y regenerativo para la empresa y sus clientes.

7.1 Relación del proyecto con los objetivos de Desarrollo Sostenible

El proyecto de expansión de servicios de XC se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. A continuación, se detalla cómo cada objetivo se relaciona con las operaciones y estrategias de XC:

- ODS 1: Fin de la pobreza, erradicar la pobreza en todas sus formas.
 - La expansión de XC puede generar empleo local, estimulando la economía en sus comunidades de operación y contribuyendo a la reducción de la pobreza.
- ODS 2: Hambre cero, acabar con el hambre y promover la agricultura sostenible.
 - Aunque indirectamente, la creación de empleos por parte de XC puede mejorar la seguridad alimentaria de sus empleados y sus comunidades.
- ODS 3: Salud y bienestar, asegurar una vida saludable para todos.
 - Los servicios de limpieza y diseño de interiores de XC pueden mejorar la calidad ambiental interna, contribuyendo al bienestar y salud de los usuarios de estos espacios.
- ODS 4: Educación de calidad, garantizar una educación inclusiva y equitativa.
 - XC puede implementar programas de formación para sus empleados, elevando el nivel educativo y promoviendo el aprendizaje continuo.

- ODS 5: Igualdad de género, alcanzar la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.
 - XC puede fomentar la igualdad de género ofreciendo oportunidades de empleo y liderazgo para mujeres en un sector tradicionalmente dominado por hombres.
- ODS 6: Agua limpia y saneamiento, garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible.
 - La empresa puede adoptar técnicas de limpieza que minimicen el uso del agua, contribuyendo a la gestión sostenible de este recurso vital.
- ODS 7: Energía asequible y no contaminante, garantizar el acceso a energía sostenible y moderna para todos.
 - XC puede utilizar energía renovable en sus operaciones y promover prácticas de eficiencia energética en sus servicios de diseño de interiores.
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, promover el crecimiento económico sostenido y el empleo pleno y productivo.
 - Al expandir sus servicios, XC crea nuevos puestos de trabajo y contribuye al desarrollo económico de las comunidades donde opera.
- ODS 9: Industria, innovación e infraestructura, construir infraestructuras resilientes y promover la industrialización inclusiva y sostenible.
 - La innovación en los servicios de diseño y limpieza de XC representa un paso significativo hacia la creación de infraestructuras más sostenibles y eficientes, al integrar un énfasis especial en la selección de materiales sostenibles, uso de diseños que maximizan el uso de luz natural y sistemas de iluminación de bajo consumo, además se adoptan técnicas que reducen significativamente el consumo de agua, incorporando sistemas de reciclaje y filtración de agua, paralelamente, se innova con tecnologías de limpieza ecológica, utilizando

productos biodegradables y equipos que minimizan el impacto ambiental. La gestión de residuos se maneja de manera responsable, con prácticas de reciclaje y compostaje que reducen la generación de desechos.

- ODS 10: Reducción de las desigualdades, reducir la desigualdad dentro de y entre los países.
 - XC puede contribuir a este objetivo al ofrecer servicios y empleo en diversas comunidades, promoviendo la inclusión y reduciendo las desigualdades locales.
- ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, hacer que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
 - Los servicios de diseño de interiores de XC tienen el potencial de transformar significativamente los espacios urbanos, haciéndolos más sostenibles y habitables. Esto se logra a través de técnicas de diseño inteligente para maximizar la funcionalidad y comodidad en espacios, priorizando materiales sostenibles, como opciones recicladas o renovables, al incluir plantas y elementos verdes en el diseño lo que mejora la calidad del aire, sino que también proporciona una conexión vital con la naturaleza además al crear entornos que promueven el bienestar y la relajación.
- ODS 12: Producción y consumo responsables, garantizar patrones de consumo y producción sostenibles.
 - XC se alinea con este objetivo mediante el uso de productos de limpieza ecológicos y la promoción de prácticas de consumo responsable.
- ODS 13: Acción por el clima, tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus impactos.
 - Las operaciones sostenibles y las prácticas de negocio ecológicas de XC contribuyen a la acción climática.

- ODS 14: Vida submarina, conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos.
 - Aunque menos directo, el uso responsable de productos químicos y la gestión de residuos por parte de XC pueden reducir la contaminación que llega a cuerpos de agua.
- ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres, proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres.
 - XC puede contribuir a este objetivo a través de prácticas empresariales que minimicen el impacto en los ecosistemas terrestres.
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible.
 - XC puede fomentar la paz y la justicia a través de prácticas comerciales éticas y transparentes.
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos, revitalizar la alianza global para el desarrollo sostenible.
 - XC puede establecer alianzas con otras empresas, Organizaciones no gubernamentales (ONGs) y gobiernos para promover prácticas sostenibles y compartir conocimientos.

El PFG refleja un compromiso significativo con los ODS, mostrando cómo una empresa en la industria de servicios puede contribuir al desarrollo sostenible global. Al integrar estos objetivos en su estrategia de negocio, XC no solo mejora su impacto social, económico y ambiental, sino que también se establece como líder en sostenibilidad en su sector.

7.2 Análisis del proyecto de acuerdo con el Estándar P5

En el ámbito empresarial contemporáneo, el Estándar P5 se destaca como un marco revolucionario para el análisis de impacto de proyectos, enfatizando un enfoque holístico que abarca la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa. Este enfoque trasciende la mera consideración de los beneficios económicos, profundizando en cómo los proyectos influyen y transforman variadas dimensiones de nuestro entorno, incluyendo el bienestar humano, la salud del planeta y la prosperidad económica general.

Dentro del Estándar P5, la dimensión de Personas va más allá del impacto directo en empleados y clientes, enfocándose también en las comunidades más amplias. Se trata de evaluar cómo los proyectos pueden promover una sociedad más equitativa, fomentando la inclusión y diversidad. Además, se pone énfasis en la salud y el bienestar, considerando tanto el impacto físico como mental de los proyectos en las personas. Por ejemplo, un proyecto que mejore las condiciones laborales o que introduzca soluciones innovadoras para problemas sociales puede tener un impacto significativo en este aspecto.

La sostenibilidad ambiental es otro pilar clave del Estándar P5. Aquí, se evalúa no solo la huella de carbono y el uso eficiente de recursos, sino también el impacto en la biodiversidad y la promoción de prácticas de economía circular. Se incentiva la adopción de tecnologías ecológicas y prácticas que establezcan nuevos estándares en la sostenibilidad ambiental. Proyectos que, por ejemplo, implementen sistemas de energía renovable o fomenten la reducción de residuos reflejan un compromiso profundo con esta dimensión.

En cuanto a la Prosperidad, el Estándar P5 busca una visión más allá de la rentabilidad inmediata. Se analiza cómo los proyectos contribuyen al crecimiento económico sostenible, evaluando aspectos como la creación de empleo, el desarrollo tecnológico y la contribución al PIB local. Un enfoque en la sostenibilidad económica a largo plazo y el impacto en el desarrollo económico y social local y regional es fundamental.

El análisis del Producto dentro del Estándar P5 se centra en cómo los servicios o bienes generados satisfacen las necesidades reales de los usuarios y la sociedad. Se valoran la innovación y la relevancia social del producto, promoviendo soluciones que sean éticas y socialmente responsables. Un ejemplo de esto podría ser el desarrollo de productos que no solo sean eficientes y útiles, sino que también consideren el impacto social y ambiental.

Finalmente, el Proceso implica la eficiencia y efectividad de las metodologías y prácticas utilizadas en la planificación, ejecución y gestión de proyectos. Se busca que estos procesos no solo sean eficientes en términos operativos y económicos, sino también éticos y transparentes. La adaptabilidad y resiliencia son cruciales para enfrentar desafíos emergentes, asegurando que los proyectos sean sostenibles a largo plazo.

El estándar P5 proporciona una guía integral para que las empresas y organizaciones no solo cumplan con sus objetivos económicos, sino que también se posicionen como agentes de cambio positivo en la sociedad y el medio ambiente. Este enfoque, alineado con los ODS de las Naciones Unidas, subraya la importancia de la responsabilidad corporativa en el siglo XXI y ofrece un camino para que las empresas logren un éxito sostenible, aportando significativamente al mundo en el que operan.

En la siguiente Figura 26 se presenta la plantilla del análisis de impacto P5 para el PFG de XC.

Figura 43

Análisis de impacto P5

Análisis de Impacto P5

Impactos

Este impacto mejorará los resultados del proyecto desde una perspectiva de sostenibilidad.

5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Neutral 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo

Categoría	Subcategoría	Elemento	Descripción (Causa)	Impacto Potencial	Puntuación de impacto Antes	Respuesta propuesta	Puntuación de Impacto Después	Cambio
2.1 Impactos del Producto								
	2.1.1	Vida útil del producto	La durabilidad y el ciclo de vida de los servicios de diseño y organización de espacios propuestos.	Puede influir en la percepción del cliente y la sostenibilidad del servicio.	3	Implementación de técnicas de diseño sostenible y uso de materiales duraderos.	4	1
	2.1.2	Mantenimiento del producto	Requerimientos de mantenimiento para los espacios organizados y diseñados estandar.	Afecta la facilidad y coste de mantenimiento a largo plazo.	3	Capacitación en técnicas de mantenimiento eficientes y sostenibles.	5	2
2.2 Impactos de los Procesos (de Gestión de Proyectos)								
	2.2.1	Eficacia de los Procesos del Proyecto	Cómo los procesos de gestión del proyecto influyen en el resultado final.	Determina la calidad y el éxito del proyecto.	3	Aplicación de metodologías ágiles y adaptativas en la gestión del proyecto.	4	1
	2.2.2	Eficiencia de los Procesos del Proyecto	Uso óptimo de recursos y tiempo en la gestión del proyecto.	Afecta el costo y la duración del proyecto.	3	Optimización de recursos y cronogramas utilizando herramientas de gestión de proyectos.	4	1
	2.2.3	Equidad de los Procesos del Proyecto	Inclusividad y justicia en los procesos de gestión y ejecución del proyecto.	Afecta la percepción del equipo y las partes interesadas sobre la equidad del proyecto.	3	Implementación de políticas de inclusión y diversidad en la gestión del proyecto.	4	1
Promedio de Producto y Proceso					3.0		4.2	1.2
3 Impactos a las Personas (Sociales)								
3.1 Prácticas Laborales y Trabajo Decente								
	3.1.1	Empleo y Dotación de Personal	Ampliación del ámbito de servicios a diseño de interiores	Incremento en la creación de empleos especializados; necesidad de un enfoque estratégico en reclutamiento	3	Estrategias de reclutamiento y desarrollo de talento alineadas con los nuevos servicios	4	1
	3.1.2	Relaciones Laborales/de Gestión	Integración de servicios adicionales de diseño y organización	Reestructuración en la gestión de equipos y mejora en la comunicación interna	2	Implementación de programas de gestión del cambio y desarrollo de habilidades de liderazgo	4	2
	3.1.3	Salud y Seguridad del Proyecto	Incorporación de nuevas áreas de servicio	Potenciales riesgos en seguridad ocupacional debido a nuevas actividades	2	Programas de capacitación en salud y seguridad adaptados a las nuevas operaciones	4	2
	3.1.4	Educación y Capacitación	Requerimiento de habilidades especializadas en diseño y organización	Necesidad de un plan de formación continua para el personal existente y nuevo	3	Desarrollo de un plan integral de formación y capacitación en habilidades técnicas y blandas	4	1
	3.1.5	Aprendizaje Organizacional	Diversificación de servicios y prácticas	Oportunidades para mejorar el conocimiento y la eficiencia organizacional	3	Fomento de una cultura de aprendizaje continuo y compartición de conocimientos	4	1
	3.1.6	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Diversificación de roles laborales y habilidades requeridas	Desafíos y oportunidades en la promoción de la diversidad y equidad en el lugar de trabajo	2	Políticas y prácticas proactivas para promover la diversidad e inclusión	4	2

Categoría		Descripción (Causa)	Impacto Potencial	Puntuación de impacto Antes	Respuesta propuesta	Puntuación de Impacto Después	Cambio
Subcategoría	Elemento						
3.1.7	Desarrollo de la Competencia Local	Enfoque en contrataciones locales y colaboraciones comunitarias	Impulso en el desarrollo de habilidades locales y contribución a la economía regional	3	Estrategias para la colaboración con instituciones educativas locales y programas de desarrollo de habilidades	4	1
3.2 Sociedad y Consumidores							
3.2.1	Apoyo de la Comunidad	La expansión de servicios puede influir en la economía local y en la percepción comunitaria.	Fortalecimiento de la relación empresa-comunidad y mejor reputación local.	3	Iniciativas comunitarias enfocadas en educación y sostenibilidad, y programas de involucramiento activo.	4	1
3.2.2	Cumplimiento de Políticas Públicas	La diversificación de servicios puede requerir navegación en un entorno normativo más complejo.	Cumplimiento legal y ético, esencial para la operación y credibilidad.	3	Auditorías regulares de cumplimiento y actualizaciones en políticas internas.	4	1
3.2.3	Protección para Pueblos Indígenas y Tribales	Operaciones en regiones con poblaciones indígenas.	Respeto y preservación de los derechos culturales y sociales.	1	Políticas de inclusión cultural y consultas con líderes comunitarios.	4	3
3.2.4	Salud y Seguridad del Consumidor	Uso de productos químicos y metodologías en servicios de limpieza y diseño.	Asegurar la protección y satisfacción del consumidor.	3	Uso exclusivo de productos seguros y ecológicos, formación de personal en prácticas seguras.	5	2
3.2.5	Etiquetado de productos y servicios	Necesidad de comunicar efectivamente la naturaleza y seguridad de los servicios ampliados.	Claridad y confianza del consumidor en los servicios proporcionados.	3	Desarrollo de etiquetas informativas y materiales de marketing claros y honestos.	4	1
3.2.6	Comunicaciones de Mercadeo y Publicidad	Necesidad de promocionar los nuevos servicios manteniendo altos estándares éticos.	Percepción positiva y aumento de la base de clientes.	3	Campañas de marketing responsables y centradas en el valor agregado de los nuevos servicios.	4	1
3.2.7	Privacidad del Consumidor	Recolección y manejo de información del cliente en el proceso de prestación de servicios.	Confianza del cliente en la privacidad y seguridad de sus datos.	3	Implementación de políticas de privacidad robustas y conformes con regulaciones.	4	1
3.3 Derechos Humanos							
3.3.1	No Discriminación	Diversificación de servicios que conlleva la integración de nuevos perfiles laborales.	Creación de un ambiente laboral inclusivo y respetuoso.	3	Implementación de políticas de igualdad e inclusión, y capacitación en diversidad para todo el personal.	4	1
3.3.2	Trabajo de acuerdo a la edad	Expansión de la fuerza laboral que podría incluir empleados de diversas edades.	Cumplimiento de las normativas laborales y promoción de un ambiente de trabajo equitativo.	3	Revisión y adaptación de las políticas de contratación y gestión laboral para garantizar el cumplimiento de las leyes de edad laboral.	5	2
3.3.3	Trabajo Voluntario	Iniciativas de responsabilidad social y comunitaria asociadas con la expansión del negocio.	Contribución al desarrollo comunitario y fortalecimiento de la imagen corporativa.	2	Creación de programas de voluntariado bien estructurados y alineados con los valores de la empresa.	4	2
3.4 Comportamiento Ético							
3.4.1	Prácticas de Adquisiciones	La expansión de servicios puede requerir la adquisición de nuevos recursos y materiales.	Asegurar prácticas de adquisición éticas y responsables.	3	Implementar políticas de adquisición transparentes y éticas, incluyendo la evaluación de proveedores y la adquisición sostenible.	4	1
3.4.2	Anti-corrupción	Riesgo de prácticas corruptas en negocios en expansión y en nuevos mercados.	Mantener la integridad empresarial y la confianza de los stakeholders.	3	Fortalecer el código de conducta, realizar capacitaciones regulares en anti-corrupción y establecer canales de denuncia.	4	1

Categoría	Descripción (Causa)	Impacto Potencial	Puntuación de impacto Antes	Respuesta propuesta	Puntuación de Impacto Después	Cambio	
Subcategoría							
Elemento							
3.4.3	Competencia Leal	Entrada en nuevos segmentos de mercado con la expansión de servicios.	Promover una competencia ética y equitativa.	3	Capacitación en leyes de competencia y prácticas comerciales justas, y revisión periódica de estrategias comerciales.	4	1
Promedio de las Personas			2.7		4.1	1.4	

4 Impactos al Planeta (Ambientales)							
4.1 Transporte							
4.1.1	Adquisiciones Locales	Necesidad de nuevos suministros y equipos para la expansión de servicios.	Reducción significativa de emisiones de transporte.	2	Política de adquisiciones que priorice proveedores locales y reduzca la dependencia de transporte a larga distancia.	4	2
4.1.2	Comunicación Digital	Expansión de la empresa que requiere comunicación eficiente.	Disminución de la necesidad de viajes y transporte para reuniones y comunicaciones.	3	Implementación de herramientas de comunicación digital y políticas que fomenten su uso sobre los métodos tradicionales.	4	1
4.1.3	Viajes y Desplazamientos	Necesidad de visitar clientes y proveedores, y posible aumento de viajes debido a la expansión.	Reducción del impacto ambiental de los desplazamientos.	2	Planificación de rutas eficientes, uso de vehículos de bajo consumo o eléctricos y fomento de viajes compartidos.	4	2
4.1.4	Logística	Aumento de la complejidad en la gestión de inventario y distribución con la expansión.	Optimización del uso de recursos y reducción de la huella de carbono.	2	Sistemas de logística integrados y optimizados, incluyendo la gestión de inventario y la planificación de la distribución.	4	2
4.2 Energía							
4.2.1	Consumo de Energía	Incremento de actividades y posiblemente mayores necesidades energéticas debido a la expansión.	Aumento en el uso total de energía, pero oportunidades para mejorar la eficiencia.	2	Implementación de sistemas y equipos de alta eficiencia energética, y políticas de ahorro de energía en todas las instalaciones.	4	2
4.2.2	Emisiones CO2	Actividades de la empresa, incluyendo transporte, uso de energía en instalaciones, y procesos operativos.	Reducción significativa de la huella de carbono de la empresa.	2	Adopción de prácticas y tecnologías de bajo carbono, y compensación de emisiones a través de proyectos de reforestación o créditos de carbono.	5	3
4.2.3	Retorno de Energía Limpia	Necesidad de alinear las operaciones con prácticas sostenibles y responsables.	Fortalecimiento de la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.	3	Inversiones en tecnologías de energía limpia y participación en iniciativas de energía limpia a nivel local o regional.	4	1
4.2.4	Energía Renovable	Expansión de la empresa y aumento de la demanda energética.	Reducción de dependencia de fuentes de energía no renovables y disminución del impacto ambiental.	2	Transición a fuentes de energía renovable como solar o eólica, y uso de créditos de energía renovable cuando sea necesario.	4	2
4.3 Tierra, Aire y Agua							
4.3.1	Diversidad Biológica	Actividades de la empresa, incluyendo el uso de productos químicos y la gestión de residuos.	Pérdida de biodiversidad y deterioro de los ecosistemas locales.	3	Implementación de prácticas de limpieza y gestión de residuos que minimicen el impacto ambiental y protejan la biodiversidad local.	4	1

Categoría	Subcategoría	Elemento	Descripción (Causa)	Impacto Potencial	Puntuación de impacto Antes	Respuesta propuesta	Puntuación de Impacto Después	Cambio
	4.3.2	Calidad del Aire y el Agua	Emisiones de productos químicos y residuos líquidos resultantes de las operaciones de limpieza.	Contaminación del aire y del agua, afectando la salud humana y el medio ambiente.	2	Implementación de sistemas de gestión de residuos y productos químicos, así como tecnologías de filtración para reducir la contaminación.	4	2
	4.3.3	Consumo de Agua	Necesidades operativas, incluyendo la limpieza de superficies y equipos.	Agotamiento de recursos hídricos locales y aumento de costos operativos.	3	Implementación de prácticas de uso eficiente del agua y tecnologías de reciclaje de agua para reducir el consumo y minimizar el impacto ambiental.	4	1
	4.3.4	Desplazamiento del Agua Sanitaria	Descarga de agua utilizada en operaciones de limpieza en sistemas de alcantarillado o cuerpos de agua cercanos.	Contaminación de cuerpos de agua y deterioro de la calidad del agua.	2	Implementación de sistemas de filtración y tratamiento de aguas residuales para reducir el impacto del desplazamiento del agua.	4	2
4.4 Consumo								
	4.4.1	Reciclaje y Reutilización	Actividades de limpieza que generan residuos y materiales desechables.	Reducción de la cantidad de residuos enviados a vertederos y disminución del consumo de recursos naturales.	3	Mejora de los programas de reciclaje y promoción de la reutilización de materiales dentro de la empresa.	4	1
	4.4.2	Disposición	Necesidad de eliminar los residuos generados durante las operaciones de limpieza.	Impacto ambiental negativo si los residuos no se manejan adecuadamente.	2	Implementación de sistemas de gestión de residuos eficientes y cumplimiento de regulaciones ambientales.	4	2
	4.4.3	Contaminación y Polución	Emisiones de productos químicos y residuos generados durante las operaciones de limpieza.	Contaminación del aire, agua y suelos, así como afectación a la salud humana y ambiental.	2	Implementación de tecnologías y prácticas de limpieza sostenibles para reducir la contaminación.	4	2
	4.4.4	Generación de Residuos	Naturaleza de las actividades de limpieza y desinfección.	Aumento de la cantidad de residuos sólidos y líquidos enviados a vertederos.	3	Implementación de programas de reducción de residuos y búsqueda de alternativas más sostenibles en los procesos de limpieza.	4	1
Promedio del Planeta					2.4		4.1	1.7

5 Impactos a la Prosperidad (Económicos)								
5.1 Análisis del Caso de Negocio								
	5.1.1	Modelado y Simulación	Variabilidad en los factores que afectan los resultados económicos del proyecto.	Mejor comprensión de las implicaciones financieras y mitigación de riesgos.	3	Utilización de herramientas de modelado financiero avanzadas para simular diferentes condiciones de mercado.	4	1
	5.1.2	Valor Presente	Necesidad de evaluar la rentabilidad de la inversión a lo largo del tiempo.	Determinación de la viabilidad financiera del proyecto.	4	Realización de análisis detallados del valor presente neto para tomar decisiones informadas.	5	1
	5.1.3	Beneficios Financieros Directos	Importancia de entender los beneficios financieros tangibles.	Mejor comprensión del impacto económico del proyecto en la rentabilidad de Xtreme Clean.	4	Implementación de herramientas de análisis financiero para identificar y cuantificar los beneficios directos.	5	1

Categoría	Subcategoría	Elemento	Descripción (Causa)	Impacto Potencial	Puntuación de impacto Antes	Respuesta propuesta	Puntuación de Impacto Después	Cambio	
		5.1.4	Retorno sobre la Inversión	Necesidad de evaluar la eficiencia en el uso de los recursos financieros.	Determinación de la rentabilidad del proyecto.	4	Realización de análisis detallados del retorno sobre la inversión para evaluar la eficiencia financiera.	5	1
		5.1.5	Relación Beneficio-Costo	Importancia de determinar si los beneficios justifican los costos.	Identificación de la viabilidad económica del proyecto.	4	Realización de análisis detallados de la relación beneficio-costo para tomar decisiones fundamentadas.	5	1
		5.1.6	Tasa Interna de Retorno	Necesidad de evaluar la rentabilidad relativa del proyecto.	Determinación de la eficiencia en la generación de rendimientos.	4	Realización de análisis detallados de la tasa interna de retorno para evaluar la rentabilidad relativa.	5	1
5.2 Agilidad del Negocio									
		5.2.1	Flexibilidad/Opcionalidad	La volatilidad y la incertidumbre en el mercado requieren que las organizaciones sean flexibles y adaptables.	Mejora en la capacidad de Xtreme Clean para ajustar sus operaciones según sea necesario, lo que puede conducir a una mayor resiliencia y competitividad.	3	Implementación de estrategias y procesos que fomenten la agilidad empresarial, como la adopción de tecnologías flexibles y la promoción de una cultura organizacional receptiva al cambio.	4	1
		5.2.2	Flexibilidad del Negocio	La capacidad de adaptación es crucial para responder eficazmente a las demandas cambiantes de los clientes y las fluctuaciones del mercado.	Mejora en la capacidad de Xtreme Clean para innovar, pivotar y mantenerse competitivo en un entorno empresarial dinámico.	3	Desarrollo de estructuras organizativas flexibles, implementación de prácticas de gestión ágiles y promoción de la creatividad y la colaboración dentro del equipo.	4	1
5.3 Estimulación Económica									
		5.3.1	Impacto Económico Local	Las actividades comerciales de Xtreme Clean tienen el potencial de influir en la economía local a través de la generación de empleo, la inversión en infraestructura y el gasto en proveedores locales.	Un impacto económico positivo puede contribuir al crecimiento y desarrollo de la comunidad, mejorando la calidad de vida y fortaleciendo las relaciones comerciales.	4	Fortalecimiento de las relaciones con proveedores locales, promoción del empleo local y participación en iniciativas de responsabilidad social corporativa que beneficien a la comunidad.	5	1
		5.3.2	Beneficios Indirectos	Las actividades comerciales de Xtreme Clean pueden generar efectos secundarios positivos, como el aumento del turismo local, la mejora de la infraestructura pública y el impulso del comercio minorista.	Estos beneficios indirectos pueden contribuir al crecimiento económico sostenible y mejorar el bienestar general de la comunidad.	3	Colaboración con organizaciones locales, promoción del turismo sostenible y participación en proyectos de desarrollo comunitario.	4	1
					Promedio de Prosperidad	3.6		4.6	1.0
					Promedio General	2.8		4.2	1.4

versión 3.0.1

Nota: Plantilla de Análisis de Impacto P5 del PRSJE. GPM 2023. Tomado de plantilla facilitada por la UCI, 2024. Completada por la autora.

El análisis detallado realizado a través de la plantilla de impacto proporciona una comprensión profunda de cómo diversas facetas afectan la calidad, sostenibilidad y éxito de un proyecto. Aquí se presentan conclusiones generales basadas en las respuestas proporcionadas.

El análisis revela un compromiso con las prácticas laborales justas y la promoción del trabajo decente, con un enfoque en la capacitación y la diversidad, lo que se refleja en las calificaciones promedio favorables en esta área.

En términos de sociedad y consumidores, la empresa parece estar comprometida con el apoyo a la comunidad y la protección del consumidor, aunque hay margen para mejorar en aspectos como el cumplimiento de políticas públicas y la privacidad del consumidor, se destaca la importancia del respeto y la preservación de los derechos culturales y sociales de las comunidades indígenas, donde existe una necesidad significativa de mejora, que se cumpliría implementado políticas de inclusión cultural y ha realizado consultas con líderes comunitarios.

Respecto a los derechos humanos, aunque se evidencia un compromiso con la no discriminación y el trabajo voluntario, hay áreas de mejora en el respeto al trabajo de acuerdo con la edad, lo que puede impactar en la percepción de equidad en el proyecto.

En cuanto al comportamiento ético, se evidencia una sólida base ética con prácticas de adquisiciones y competencia leal bien valoradas, aunque podría fortalecer su enfoque en la lucha contra la corrupción para mejorar aún más su reputación y confianza.

En términos ambientales, la empresa parece estar comprometida con la gestión responsable de recursos y la reducción del impacto ambiental, con un enfoque claro en áreas como el transporte y el consumo de energía, aunque se pueden identificar áreas de mejora en la gestión del agua y los residuos.

En cuanto a la prosperidad económica, el análisis muestra un enfoque sólido en el análisis del caso de negocio y la agilidad empresarial, aunque se identifican oportunidades para

mejorar en la estimulación económica local y los beneficios indirectos para las partes interesadas.

XC muestra un compromiso general con la sostenibilidad y el impacto positivo, con áreas destacadas en prácticas laborales, comportamiento ético y gestión ambiental, pero con oportunidades identificadas para mejorar en áreas como derechos humanos, cumplimiento de políticas públicas y estimulación económica local.

Un enfoque holístico que aborde todos estos aspectos del análisis P5 es fundamental para garantizar el éxito sostenible y el impacto positivo de cualquier proyecto en las personas, la sociedad, el planeta y la prosperidad económica.

7.3 Relación del proyecto con las dimensiones del Desarrollo Regenerativo

La relación del proyecto XC con las dimensiones del Desarrollo Regenerativo se evidencia a través de diversos aspectos que abarcan tanto el ámbito ecológico, social, económico, espiritual, cultural y político.

En cuanto a la dimensión ambiental se enfoca en prácticas de restauración ambiental a través de varias iniciativas. Primero, la empresa utiliza productos de limpieza ecológicos y materiales sostenibles que tienen un impacto ambiental mínimo, contribuyendo así a reducir la contaminación y la degradación ambiental. Además, en su servicio de diseño de interiores, se prioriza el uso de materiales reciclados o reciclables, lo que ayuda a reducir la demanda de recursos naturales y disminuye la cantidad de residuos generados.

Otra estrategia importante es la implementación de sistemas de gestión de residuos eficientes en sus operaciones. Esto incluye no solo el reciclaje, sino también la compostación y la reutilización, lo que contribuye a la reducción de la huella de residuos y fomenta la economía circular. Al hacerlo, ayuda a restaurar los ecosistemas afectados por la acumulación de

residuos y promueve prácticas que disminuyen la contaminación del suelo y el agua. Algunos impactos generados son:

- **Biodiversidad:** Al utilizar productos ecológicos y técnicas de limpieza sostenibles, el proyecto ayuda a reducir la contaminación química que puede dañar la biodiversidad local. Además, al fomentar el uso de materiales sostenibles, se minimiza la deforestación y la degradación de hábitats.
- **Cambio Climático:** La empresa se esfuerza por reducir su huella de carbono mediante la implementación de prácticas de eficiencia energética y el uso de energías renovables donde sea posible. Esto ayuda a disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a sus operaciones.
- **Acidificación de los Océanos:** Al minimizar el uso de productos químicos nocivos y promover prácticas de limpieza ecológica, el proyecto contribuye a reducir la cantidad de sustancias tóxicas que eventualmente pueden llegar a los océanos.
- **Agroquímicos:** Aunque el impacto directo en este aspecto puede ser limitado, la empresa puede fomentar prácticas que minimicen el uso de agroquímicos a través de sus decisiones de compra y políticas de proveedores.
- **Agua Dulce:** Al implementar técnicas de limpieza que reducen el consumo de agua y promueve la reutilización y el tratamiento del agua, lo que ayuda a conservar este recurso vital.
- **Cambio en el Uso de la Tierra y el Ozono:** A través de sus políticas de adquisición y uso de materiales, la empresa puede influir positivamente en la gestión sostenible del uso del suelo y contribuir a la protección de la capa de ozono al evitar productos que la dañen.

El proyecto tiene en cuenta su impacto ambiental y se esfuerza por operar de manera que respalde la sostenibilidad y la regeneración ambiental. A través de sus prácticas y políticas, la empresa busca no solo minimizar su impacto negativo en el planeta, sino también contribuir activamente a la restauración y protección del medio ambiente.

Para abordar la dimensión social del desarrollo regenerativo en el proyecto de XC, se promueve una vida digna para todos los habitantes del planeta, en línea con los ODS.

El proyecto se compromete a mejorar la calidad de vida de las personas no solo a través de sus servicios directos, sino también mediante la adopción de prácticas que tienen un impacto positivo en la sociedad en general. Este compromiso se manifiesta de varias maneras:

- **Creación de Empleo Justo y Digno:** Al crear oportunidades de empleo que sean justas y dignas. Esto incluye proporcionar salarios justos, condiciones de trabajo seguras y respetuosas, y oportunidades de desarrollo profesional para sus empleados. Al hacerlo, la empresa contribuye directamente al ODS 8, que se centra en el trabajo decente y el crecimiento económico.
- **Promoción de la Igualdad y la Inclusión:** Pone énfasis en la inclusión y la igualdad de oportunidades, independientemente del género, la edad, la etnia o el origen socioeconómico. Esto se alinea con el ODS 5, que busca lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas, así como con el ODS 10, que se enfoca en reducir las desigualdades.
- **Apoyo a la Comunidad Local:** A través de su participación en iniciativas comunitarias, contribuye al bienestar de las comunidades locales. Estas actividades pueden incluir proyectos de limpieza comunitaria, apoyo a organizaciones locales y programas educativos, alineándose con el ODS 11, que promueve ciudades y comunidades sostenibles.

- **Prácticas de Negocio Éticas y Responsables:** Al adherirse a prácticas de negocio éticas y responsables, se asegura de no explotar a sus trabajadores ni a las comunidades con las que interactúa. Esto incluye el respeto a los derechos laborales y el rechazo a cualquier forma de trabajo forzoso o infantil, en consonancia con el ODS 8 y el ODS 16, que promueve sociedades pacíficas y justas.
- **Mejora del Bienestar y la Salud:** Los servicios de limpieza y diseño de interiores de la empresa están orientados no solo a la estética y funcionalidad, sino también a mejorar la salud y el bienestar de los ocupantes. Esto incluye el uso de productos de limpieza no tóxicos y diseños que promueven la calidad del aire interior y la comodidad, alineándose con el ODS 3, que se enfoca en garantizar una vida saludable.
- **Educación y Capacitación:** Al proporcionar capacitación y educación a sus empleados, lo que contribuye a su desarrollo personal y profesional. Este enfoque se alinea con el ODS 4, que se centra en garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa.

Para explorar la dimensión económica en el proyecto, se profundiza en cómo el proyecto incorpora desde su diseño la generación de beneficios para las personas menos favorecidas, contribuye a la disminución de la brecha económica y explora medios de intercambio alternativos a las monedas tradicionales.

Para generar beneficios para las personas menos favorecidas se proponen varias maneras:

- **Inclusión en la Cadena de Suministro:** Al seleccionar proveedores locales y de pequeña escala, especialmente aquellos en comunidades desfavorecidas, el

proyecto inyecta capital y oportunidades en áreas que podrían beneficiarse económicamente de dichas relaciones comerciales.

- Programas de Capacitación y Empleo: El proyecto prioriza la contratación y capacitación de personas de comunidades desfavorecidas. Al proporcionar empleo y habilidades valiosas, estas personas tienen la oportunidad de mejorar su situación económica y calidad de vida.

En cuanto a la disminución de la brecha económica el proyecto contribuye de las siguientes maneras:

- Fomento de la Igualdad de Oportunidades: Al ofrecer igualdad de oportunidades en empleo y desarrollo profesional, el proyecto ayuda a nivelar el campo de juego para personas de diversos orígenes socioeconómicos.
- Desarrollo Comunitario: A través de su participación y apoyo en proyectos comunitarios, el proyecto contribuye al desarrollo económico de las comunidades locales, lo que puede ayudar a reducir la disparidad económica en esas áreas.

Aunque el uso de medios de intercambio alternativos puede no ser un componente central del proyecto, se podría explorar la idea de desarrollar sistemas de trueque con otros negocios locales, intercambiando servicios por productos o servicios de igual valor, lo que ayuda a fortalecer la economía local.

Para abordar la dimensión espiritual en el proyecto se explora cómo el proyecto fomenta el contacto con la naturaleza y entre los seres humanos, además de cómo promueve espacios de descanso, meditación y reflexión.

El proyecto integra elementos naturales en sus servicios de diseño de interiores, promoviendo así un vínculo más profundo con el medio ambiente. Esto se logra mediante:

- **Diseño Biofílico:** Incorporación de plantas, luz natural y elementos de agua en los espacios interiores, lo que no solo mejora la estética, sino que también tiene un impacto positivo en el bienestar emocional y espiritual de las personas.
- **Materiales Naturales y Sostenibles:** Uso de materiales que no solo son ecológicos, sino que también evocan la naturaleza, como madera certificada, piedra y textiles naturales.

Se promueve un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo, donde se valora la diversidad y se fomenta la comunicación abierta y respetuosa. Esto se realiza a través del fomento de una cultura organizacional basada en el respeto mutuo, la inclusión y la diversidad, donde todos los empleados se sientan valorados y escuchados.

Por la naturaleza de los servicios prestados que son mayormente de trabajo de campo y físico no se incluye directamente la creación de áreas específicas destinadas al descanso y la meditación dentro de los espacios de trabajo, pero se procura mantener información disponible y herramientas tales como aplicaciones para que los empleados puedan explorar y comprender la importancia de darse estos espacios, incluyendo tiempo dentro del horario laboral cuando es necesario.

Asimismo, el proyecto reconoce la importancia del desarrollo personal y profesional continuo, y por ello, promueve:

- **Entornos Inspiradores:** Diseño de espacios que no solo son funcionales sino también inspiradores, estimulando la creatividad y la auto-reflexión.
- **Programas de Desarrollo Personal:** Iniciativas y programas que animan a los empleados a reflexionar sobre sus fortalezas, debilidades y objetivos personales y profesionales.

Se busca no solo mejorar la conexión de las personas con la naturaleza y entre ellas, sino también crear un ambiente que fomente el descanso, la meditación y la reflexión personal.

Estas iniciativas son fundamentales para el desarrollo integral de los individuos y contribuyen a un ambiente laboral y de servicio más saludable y armonioso.

Para explorar la dimensión cultural el proyecto, se estudia en cómo el proyecto impacta en las expresiones artísticas y culturales, el conocimiento de las personas mayores, el entorno visual y auditivo, y las costumbres locales.

Para fortalecer las expresiones artísticas y culturales se podría trabajar con la incorporación de arte local en los diseños de interiores, el proyecto ayuda a promover y valorar las expresiones artísticas de la región, brindando apoyo a los artistas locales y preservando el patrimonio cultural.

Con respecto a la involucración del conocimiento de personas mayores se fomenta:

- Integración de Sabiduría Tradicional: El proyecto puede buscar activamente la participación de personas mayores en el proceso de diseño, asegurando que sus conocimientos y experiencias sean valorados y considerados, especialmente en aspectos relacionados con la sostenibilidad y las tradiciones locales.
- Programas de Colaboración Intergeneracional: Desarrollar programas que fomenten la colaboración y el intercambio de conocimientos entre generaciones, promoviendo así un enfoque inclusivo y enriquecedor.

Al enfocarse en la protección del entorno visual y auditivo el proyecto podría enfocarse en:

- Diseño Sensible al Entorno: Los diseños de interiores y exteriores tienen en cuenta el paisaje y la arquitectura local, buscando armonizar con el entorno visual existente y evitando intrusiones visuales o auditivas disruptivas.
- Minimización de la Contaminación Auditiva: Implementación de prácticas que reduzcan el ruido durante las operaciones, así como el diseño de espacios que

minimicen la contaminación auditiva, respetando así el ambiente sonoro de la región.

Al revisar el respeto por las costumbres locales, se respetan de la siguiente forma:

- **Investigación y Respeto Cultural:** Antes de implementar cualquier aspecto del proyecto, se realiza una investigación exhaustiva sobre las costumbres y tradiciones locales para asegurar que las operaciones y diseños sean culturalmente sensibles y respetuosos.
- **Diálogo y Participación Comunitaria:** Establecer canales de diálogo con miembros de la comunidad y líderes locales para garantizar que el proyecto se alinee con las prácticas y valores culturales de la población, evitando cualquier forma de imposición o invasión cultural.

Se busca no solo respetar sino también fortalecer y enriquecer el tejido cultural de las regiones donde opera. Esto se logra mediante un enfoque consciente y respetuoso que valora el arte, las tradiciones y el entorno local, fomentando así un impacto cultural positivo y sostenible.

Finalmente, para abordar la dimensión política se examina cómo el proyecto beneficia la participación de los ciudadanos en el diseño de su propio futuro, empodera a mujeres y jóvenes, e involucra la voz de las personas autóctonas independientemente de su nivel o clase social.

En cuanto a la participación ciudadana en el diseño del futuro, se generan beneficios de este tipo:

- **Consultas Comunitarias y Participación:** El proyecto incluye iniciativas de consulta y participación comunitaria, invitando a los ciudadanos locales a compartir sus opiniones y necesidades. Esto se puede hacer a través de

encuestas y reuniones comunitarias, asegurando que las voces locales sean escuchadas y consideradas en el desarrollo y la implementación del proyecto.

- **Colaboraciones Locales:** Establecer colaboraciones con organizaciones comunitarias y grupos de interés para asegurar que el proyecto refleje las necesidades y aspiraciones locales, fomentando así un sentido de propiedad y participación en la comunidad.

Se fomenta el empoderamiento de las mujeres y jóvenes en una empresa que esta mayoritariamente conformada por personas de estos grupos, se podría mejorar la toma de posiciones de liderazgo de la siguiente forma:

- **Programas de Capacitación:** Implementación de programas dirigidos específicamente a mujeres y jóvenes, proporcionando las habilidades y el conocimiento necesarios para asumir roles de liderazgo dentro de la empresa y en la comunidad.
- **Creando nuevas rutas de trabajo:** Lideradas por otros miembros de la organización, se expanden los servicios y se brindan oportunidades de crecimiento para los colaboradores.

En cuanto a la involucración de la voz de las personas autóctonas de la zona se desarrolla lo siguiente:

- **Inclusión Activa en la Planificación:** Involucrar activamente a las comunidades autóctonas en las fases de planificación y toma de decisiones del proyecto. Esto podría incluir la formación de comités de asesoramiento o grupos de trabajo que incluyan representantes de estas comunidades.
- **Respeto y Valoración de las Contribuciones Locales:** Asegurar que las opiniones y el conocimiento de las personas autóctonas sean respetados y valorados,

independientemente de su estatus económico o social. Esto implica reconocer y utilizar su conocimiento tradicional y experiencias en el desarrollo del proyecto.

Lista de Referencias

- Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos. (15 de mayo de 2023). *Identificación de Productos*. <https://www.epa.gov/greenerproducts/identifying-greener-cleaning-products>
- Agencia para Sustancias Tóxicas y el Registro de Enfermedades. (6 de mayo de 2016). *ToxFAQs™*. <https://www.atsdr.cdc.gov/toxfaqs/index.asp>
- Asana. (17 de Agosto de 2022). *Team Structure*. <https://asana.com/es/resources/team-structure>
- Bell, J. (2014). *Doing Your Research Project*. [Haciendo tu proyecto de investigación]. Open University Press.
- Bentley, C. (2023). *PRINCE2™: A Practical Handbook* (7th ed.) [PRINCE2™: Una guía práctica (7th ed.)]. Butterworth-Heinemann.
- Betancourt, D. (3 de noviembre de 2019). *Planificación Estratégica*. <https://www.ingenioempresa.com/>
- Brundtland, G. H. (1987). *Our Common Future - Report of the World Commission on Environment and Development* [Nuestro futuro en común – Reporte de la comisión mundial del medio ambiente y el desarrollo]. United Nations.
- Business Growth Insights. (2021). *How to Integrate Interior Design Services into Your Cleaning Business* [Como integrar los servicios de diseño de interiores en tu negocio de limpieza]. <https://www.businessgrowthinsights.com/integrate-interior-design-cleaning-business>
- Carboni, J., William, D., González, M., Milsom, P., & Michael, Y. (2018). *Gestión de Proyectos Sostenibles: La Guía de Referencia de GPM*. <https://www.greenprojectmanagement.org>

Clean Biz Review. (2023). *The Impact of Sustainable Practices on Cleaning Businesses: Case Studies* [El Impacto de las Prácticas Sostenibles en los Negocios de Limpieza: Casos de Estudios]. <https://www.cleanbizreview.com/sustainable-cleaning-business-impact>

Cursos Online Arquitectura. (19 de julio de 2023). <https://cursosonlinearquitectura.com/la-importancia-del-diseno-de-interiores-en-el-sector-de-la-salud-mental/>

David, F. R. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Delgado, L. (s.f.). *Blog. Gestión Pensemos*. <https://gestion.pensemos.com/que-es-el-balanced-scorecard-o-cuadro-de-mando-integral-un-resumen>

Díaz, A. (5 de octubre de 2020). *Blog. Open Webinars*. <https://openwebinars.net/blog/que-es-la-metodologia-prince2/>

Ecological Certification Institute. (2023). *¿Qué es ECO LABEL?* <https://www.ecolabel.net/es/eco-label/eco-label-nedir/>

El Espectador. (22 de setiembre de 2023). *Redacción Especiales*. https://www.elespectador.com/especiales/como-los-espacios-y-el-diseno-de-interiores-contribuyen-a-la-salud-mental/#google_vignette

Equipo editorial Etecé. (12 de agosto de 2022). *Fuentes de información. Concepto*. <https://concepto.de/fuentes-de-informacion>

Equipo editorial Etecé. (6 de marzo de 2023). *Marco metodológico. Concepto*. <https://concepto.de/marco-metodologico>

Gaines, J. (2018). *Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave* [Hogareño: Una Guía para Crear Espacios de los que Nunca Querrás Irte]. Harper Design.

Garcia, C. (2021). *Market Trends and Consumer Preferences in Cleaning and Organization Services* [Tendencias del Mercado y Preferencias del Consumidor en Servicios de

Limpieza y Organización]. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/cleaning-services-market-in-depth-analysis-globally-top-chris-garcia/>

Gómez, V. (2021). *Los secretos de Vekalife II: 60 mezclas de limpieza natural*. Veruska Gómez.

Grupo Arquitectura. (2023). *Blog*. <https://www.grupoarquitectura.com/el-impacto-del-diseno-de-interiores-en-la-salud-mental-2/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Highsmith, J. (2009). *Agile Project Management: Creating Innovative Products* [Gestión Ágil de Proyectos: Creando Productos Innovadores]. Addison-Wesley Professional.

International Organization for Standardization. (2021). *ISO 26000: Guidance on social responsibility* [ISO 26000: Guía sobre la Responsabilidad Social]. International Organization for Standardization.

Kerzner, H. (2022). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling* [Gestión de Proyectos: Un Enfoque Sistémico para la Planificación, Programación y Control]. Wiley.

Kondo, M. (2015). *The Life-Changing Magic of Tidying Up*. Aguilar.

Lledó, P. (2017). *Administración de Proyectos*. Pablo Lledó.

McGee, S. (2023). *The Art of Home: A Designer Guide to Creating an Elevated Yet Approachable Home* [El Arte del Hogar: Una Guía de Diseño para Crear un Hogar Elevado pero Acogedor]. Harper Horizon.

Mulcahy, R. (s.f.). *Diccionario. Soy PM*. <https://www.soypm.website/diccionario-pm/gestion-de-proyectos-programas-portafolios/>

Müller, D. E. (2016). *Desarrollo regenerativo ante el cambio global: garante de un futuro económico, social y ambiental*. Universidad para la Cooperación Internacional.

Project Management Institute. (2017). *A Guide to the Project Management body of Knowledge (PMBOK® Guide) Sixth Edition*. Project Management Institute.

Project Management Institute. (2021). *The standard for Project Management and a Guide to the Project Management body of Knowledge (PMBOK® Guide) Seventh Edition*. Project Management Institute.

Robert S. Kaplan, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action* [El Cuadro de Mando Integral: Traduciendo la Estrategia en Acción]. Harvard Business Review Press.

Santos, D. (5 de diciembre de 2023). *Marketing. Hubspot*.
<https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-rebranding>

Shearer, C., & Teplin, J. (2023). *The Home Edit: Stay Organized: The Ultimate Guide to Making Systems Stick* [The Home Edit: Mantente Organizado: La Guía Definitiva para Hacer que los Sistemas Perduren]. Clarkson Potter.

Sinek, S. (2018). *Empieza con el porqué: Cómo los grandes líderes motivan a actuar*. Portfolio.

US Food and Drug Administration. (16 de mayo de 2019). *Consumidores*.
<https://www.fda.gov/consumers/consumer-updates/5-things-know-about-triclosan>

Womens Voices. (2017). *Recursos*. <https://womensvoices.org/productos-de-limpieza-y-su-salud/>

Anexos**Anexo 1: ACTA (CHÁRTER) DEL PFG****ACTA DE LA PROPUESTA DE
PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)**

1. Nombre del (de la) estudiante

Andrea Hernández Cerdas

2. Nombre del PFG

Plan de gestión del proyecto de Expansión de Servicios para la Transformación de la Empresa Xtreme Clean en un proveedor integral de servicios de diseño de interiores

3. Área temática del sector o actividad

Servicios de Limpieza y organización de espacios

4. Firma de la persona estudiante

AHdez

5. Nombre de la persona docente SG

Álvaro Mata

6. Firma de la persona docente

7. Fecha de la aprobación del Acta:

26 de febrero del 2024

8. Fecha de inicio y fin del proyecto

01 febrero 2024

01 diciembre 2024

9. Pregunta de investigación

¿Cómo puede Xtreme Clean expandir sus servicios hacia la organización de espacios y diseño de interiores, generando un impacto positivo en la calidad de vida de sus clientes, utilizando las mejores prácticas de gestión de proyectos?

10. Hipótesis de investigación

Es viable transformar Xtreme Clean, incluyendo servicios de organización de espacios y diseño de interiores, para ofrecer soluciones integrales y generar un valor significativo para sus clientes, utilizando las mejores prácticas de gestión de proyectos.

11. Objetivo general

Desarrollar un plan estratégico integral de gestión del proyecto para la expansión de servicios de Xtreme Clean, incluyendo organización de espacios y diseño de interiores, con el propósito de posicionarse como líder en soluciones integrales para entornos limpios y bien diseñados.

12. Objetivos específicos

1. Identificar los procesos de inicio, incluyendo la elaboración del acta de constitución y la identificación de los involucrados en el proyecto para establecer una estructura de alto nivel del proyecto.
2. Desarrollar el plan para la dirección del proyecto que implica la creación de los distintos planes subsidiarios de gestión de este, incluyendo alcance, cronograma, recursos, calidad, comunicaciones, riesgos, adquisiciones e interesados, para definir las líneas base del proyecto.
3. Seleccionar procedimientos, técnicas y herramientas para la ejecución del proyecto.
4. Establecer un sistema de monitoreo y control del proyecto por medio de guías y técnicas para asegurar la integración efectiva del proyecto.
5. Plantear un protocolo de cierre del proyecto que incluya la evaluación final y reporte de lecciones aprendidas para lograr una conclusión adecuada del proyecto.

13. Justificación del PFG

El proyecto de expansión de servicios de Xtreme Clean se destaca por abordar de manera estratégica la creciente demanda del mercado en Corona, California, y sus ciudades circundantes, así como las oportunidades emergentes en la industria de limpieza, organización y diseño de interiores. La falta de soluciones integrales en la región destaca la necesidad imperante de ofrecer servicios que vayan más allá de la limpieza convencional, situando este proyecto en el centro de la evolución de la industria y resaltando su importancia.

La elección de este proyecto se fundamenta en la motivación de proporcionar soluciones diferenciadas y eficientes, marcando un cambio significativo en la forma en que se abordan los servicios de organización de espacios. Al optimizar la funcionalidad y sostenibilidad, Xtreme Clean no solo busca satisfacer las demandas del mercado, sino también contribuir activamente a la creciente conciencia ambiental. Este enfoque no solo responde a las necesidades del cliente, sino que también posiciona a la empresa como líder en la adopción de prácticas sostenibles, consolidando su relevancia en el mercado.

Los beneficios esperados del proyecto se centran en posicionar a Xtreme Clean como líder indiscutible en soluciones integrales para entornos limpios y bien diseñados. La expansión de servicios no solo amplía el alcance del negocio, sino que también contribuye al fortalecimiento de la marca y a la captación de nuevos clientes. Este enfoque estratégico no solo se traduce en beneficios comerciales, sino que también agrega un valor significativo a la comunidad al ofrecer servicios que mejoran la calidad de vida y el bienestar de los clientes. La trascendencia del proyecto se refleja tanto a nivel empresarial como en su impacto positivo en el entorno ambiental y comunitario.

14. Estructura de desglose de trabajo (EDT). En forma tabular, que describa el entregable principal y los secundarios -productos o servicios que generará el PFG-

1. PFG

1.1 Perfil del PFG

- 1.1.1 Acta de Proyecto-Investigación bibliográfica preliminar
- 1.1.2 Acta de Proyecto-EDT-Cronograma
- 1.1.3 Marco Teórico I Parte
- 1.1.4 Marco Teórico II Parte
- 1.1.5 Marco Metodológico
- 1.1.6 Introducción
- 1.1.7 Documento integrado
- 1.1.8 Revisión Documento integrado
- 1.1.9 Seminario de Graduación aprobado

1.2 Desarrollo del PFG

- 1.2.1 Plan de inicio
 - 1.2.1.1 Elaboración del Acta de Constitución
 - 1.2.1.2 Identificación y Análisis de Involucrados
 - 1.2.1.3 Definición de la Estructura de Alto Nivel del Proyecto
- 1.2.2 Desarrollo Plan de Gestión
 - 1.2.2.1 Identificación y Documentación de Requerimientos
 - 1.2.2.2 Definición de Alcance del Proyecto
 - 1.2.2.3 Establecimiento de Objetivos y Metas
 - 1.2.2.4 Creación la Estructura de Desglose del Trabajo
 - 1.2.2.5 Desarrollo de Cronograma y Asignación de Recursos

- 1.2.2.6 Estimación de Costos y Presupuesto
- 1.2.2.7 Diseño del Plan de Gestión de la Calidad
- 1.2.2.8 Formulación del Plan de Gestión de Riesgos
- 1.2.2.9 Plan de Estrategias de Comunicación
- 1.2.2.10 Desarrollo de procedimientos de Ejecución
- 1.2.2.11 Establecimiento de Procedimientos de Monitoreo y Control
- 1.2.2.12 Establecimiento de Procesos de cierre
- 1.2.3 Conclusiones
- 1.2.4 Recomendaciones
- 1.2.5 Listas de referencias
- 1.2.6 Anexos
- 1.2.7 Aprobación del tutor para lectura
- 1.3 Revisión de lectores
- 1.4 Evaluación

15. Presupuesto del PFG

Adquisición de libros y recursos bibliográficos	\$200
Herramientas online para encuestas	\$50
Licencias de software para creación de prototipos	\$350
Capacitación y Cursos	\$300
Impresión, encuadernación y envío de copias físicas del PFG	\$150
Total estimado	\$1050

Moneda a utilizar: USD Dólar \$

16. Supuestos para la elaboración del PFG

1. Las herramientas de análisis de mercado utilizadas permitirán recopilar datos detallados sobre tendencias, competencia y oportunidades en el mercado de organización de espacios y diseño de interiores.
2. La disponibilidad de recursos financieros permitirá la adquisición de licencias de software necesarias para el desarrollo de prototipos y diseños conceptuales.
3. Los datos demográficos y económicos requeridos para la segmentación del mercado objetivo estarán disponibles a través de fuentes confiables.
4. Los expertos en sostenibilidad que se consulten estarán dispuestos a compartir sus conocimientos y proporcionar orientación para la implementación de prácticas sostenibles.
5. Las instituciones regulatorias relevantes permitirán el acceso a normativas y estándares necesarios para el desarrollo del proyecto.
6. El contenido del documento integrado se recopilará y organizará de manera eficiente, facilitando su revisión y aprobación.
7. Los recursos financieros necesarios para cubrir los costos asociados con la elaboración del PFG estarán disponibles de acuerdo con el presupuesto planificado.

17. Restricciones para la elaboración del PFG

1. La participación de expertos y profesionales para entrevistas y consultas está sujeta a su disponibilidad, lo que podría afectar la recopilación oportuna de información clave.
2. El presupuesto asignado al PFG es fijo, lo cual podría limitar la adquisición de recursos adicionales, herramientas o servicios especializados que superen esta cantidad.
3. El proyecto debe completarse dentro de un marco temporal específico lo que puede restringir la profundidad y el alcance de la investigación y el análisis.
4. La infraestructura tecnológica actual de Xtreme Clean puede no estar completamente preparada o ser adecuada para adoptar o integrar ciertas tecnologías avanzadas propuestas para los nuevos servicios.

18. Descripción de riesgos de la elaboración del PFG

1. Si se subestiman las demandas de tiempo y esfuerzo requeridos para la elaboración del PFG, esto podría llevar a una sobrecarga de trabajo que afecte la calidad y puntualidad de los entregables.
2. Si existen dificultades para acceder a recursos bibliográficos, herramientas de software o asesoramiento experto, esto podría limitar la profundidad y calidad del análisis y desarrollo del PFG.
3. Si se encuentran dificultades técnicas con equipos o software utilizados para la elaboración del PFG, esto podría causar retrasos o pérdida de información vital para el proyecto.
4. Si los participantes identificados para encuestas o entrevistas no cooperan o proporcionan información insuficiente, esto podría limitar la validez de los datos recopilados para el análisis.

19. Principales hitos del PFG

Entregable	Fecha estimada de finalización
1.PFG	
1.1 Perfil del PFG	
1.1.1 Acta de Proyecto-Investigación bibliográfica preliminar	14 enero 2024
1.1.2 Acta de Proyecto-EDT-Cronograma	21 enero 2024
1.1.3 Marco Teórico I Parte	28 enero 2024
1.1.4 Marco Teórico II Parte	4 febrero 2024
1.1.5 Marco Metodológico	11 febrero 2024
1.1.6 Introducción	18 febrero 2024
1.1.7 Documento integrado	25 febrero 2024
1.1.8 Revisión Documento integrado	29 febrero 2024
1.1.9 Seminario de Graduación aprobado	1 marzo 2024
1.2 Desarrollo del PFG	
1.2.1 Plan de inicio	
1.2.1.1 Elaboración del Acta de Constitución	6 marzo 2024
1.2.1.2 Identificación y Análisis de Involucrados	7 marzo 2024

1.2.1.3 Definición de la Estructura de Alto Nivel del Proyecto	8 marzo 2024
1.2.2 Desarrollo Plan de Gestión	
1.2.2.1 Identificación y Documentación de Requerimientos	12 marzo 2024
1.2.2.2 Definición de Alcance del Proyecto	13 marzo 2024
1.2.2.3 Establecimiento de Objetivos y Metas	14 marzo 2024
1.2.2.4 Creación la Estructura de Desglose del Trabajo	18 marzo 2024
1.2.2.5 Desarrollo de Cronograma y Asignación de Recursos	20 marzo 2024
1.2.2.6 Estimación de Costos y Presupuesto	22 marzo 2024
1.2.2.7 Diseño del Plan de Gestión de la Calidad	26 marzo 2024
1.2.2.8 Formulación del Plan de Gestión de Riesgos	28 marzo 2024
1.2.2.9 Plan de Estrategias de Comunicación	29 marzo 2024
1.2.2.10 Desarrollo de procedimientos de Ejecución	2 abril 2024
1.2.2.11 Establecimiento de Procedimientos de Monitoreo y Control	4 abril 2024
1.2.2.12 Establecimiento de Procesos de cierre	5 abril 2024
1.2.3 Conclusiones	8 abril 2024
1.2.4 Recomendaciones	9 abril 2024
1.2.5 Listas de referencias	10 abril 2024
1.2.6 Anexos	15 abril 2024
1.2.7 Aprobación del tutor para lectura	24 abril 2024
1.3 Revisión de lectores	3 mayo 2024
1.4 Evaluación	14 mayo 2024

20. Marco teórico

20.1 Estado de la cuestión

Xtreme Clean, inicialmente enfocada en servicios de limpieza tradicionales, está emprendiendo una transición significativa hacia la organización de espacios y el diseño de interiores. Esta evolución representa un cambio estratégico que se alinea con la creciente demanda de soluciones integrales para la mejora del hábitat y el bienestar personal.

Un pilar fundamental de esta transición es la sostenibilidad y el uso de productos ecológicos. Esto implica no solo la elección de productos de limpieza ambientalmente amigables, sino también el diseño de interiores que promueve la eficiencia energética, la reducción de residuos y el uso de materiales sostenibles. El compromiso con la sostenibilidad refleja una responsabilidad corporativa hacia el medio ambiente y un valor agregado para los clientes conscientes del impacto ecológico.

La incorporación del método KonMari™ y otros principios de diseño interior innovadores juega un papel crucial en esta transición. El método KonMari™, conocido por su enfoque en la organización y la simplicidad, se alinea con la visión de Xtreme Clean de crear espacios que no solo estén limpios, sino que también sean ordenados, funcionales y estéticamente agradables. Estos principios de diseño no solo mejoran la percepción visual de los espacios, sino que también contribuyen a la eficiencia y al bienestar de los ocupantes.

El impacto de estos enfoques en la percepción del cliente es un área clave de investigación. Se espera que la transición hacia servicios más holísticos y centrados en el diseño interior mejore significativamente la satisfacción del cliente. Esta satisfacción no solo proviene de la calidad

estética de los espacios, sino también de la funcionalidad y la armonía que estos métodos promueven. Además, la eficiencia del servicio se ve potenciada al integrar la limpieza con la organización y el diseño, ofreciendo una solución más completa y coherente.

La relevancia de estas estrategias en el contexto empresarial de Xtreme Clean se centra en su potencial para diferenciar la marca en un mercado competitivo. Al adoptar un enfoque que va más allá de la limpieza tradicional y abarca aspectos de diseño y organización de espacios, Xtreme Clean puede posicionarse como un líder innovador en el sector. Esta estrategia no solo atrae a una base de clientes más amplia y diversa, sino que también responde a una tendencia creciente hacia espacios de vida y trabajo más conscientes y centrados en el bienestar.

Se espera que este PFG arroje luz sobre las tendencias emergentes en el mercado de servicios de limpieza y diseño de interiores, y proporcione información clave sobre cómo implementar efectivamente estas tendencias en el proyecto de Xtreme Clean. Al finalizar, este análisis deberá ofrecer una comprensión detallada de cómo la transición de Xtreme Clean hacia la organización de espacios y el diseño de interiores puede mejorar no solo la calidad de vida y el bienestar de sus clientes, sino también fortalecer la posición y la oferta de servicios de la empresa en un mercado en constante evolución.

20.2 Marco conceptual básico

Para este PFG, se considerarán los siguientes conceptos básicos: Sostenibilidad en Servicios de Limpieza, Diseño de Interiores y Organización Espacial, Metodología KonMari™, Productos de Limpieza Ecológicos, Directrices de la Agencia de Protección Ambiental (EPA), Principios de Diseño Ergonómico y Estético, Comunicación de Marca y Rebranding, Análisis Cualitativo y Cuantitativo en Investigación Empresarial, Gestión de Proyectos Sostenibles, Modelos Híbridos en Gestión de Proyectos, Metodologías Ágiles, Análisis de Stakeholders, Gestión de Riesgos y Calidad, Planificación Estratégica en Servicios.

21. Marco metodológico

Objetivo	Nombre del entregable	Fuentes de información	Métodos de investigación	Herramientas	Restricciones
Identificar y documentar los procesos de inicio, incluyendo la elaboración del acta de constitución y el análisis de los involucrados en el proyecto para establecer una estructura de alto nivel del proyecto.	Acta de Constitución del Proyecto, Análisis de Stakeholders, Documento de Estructura de Alto Nivel	<i>Primarias:</i> Entrevistas con personal clave de XC, Observaciones directas. <i>Secundarias:</i> Documentos internos de XC, PMBOK® Guide (Sixth Edition)	Método Analítico-Sintético, Método Deductivo	Mapeo de interesados, Juicio de expertos, Acta de constitución, Listas de verificación	Limitaciones de tiempo para la elaboración del acta y análisis de stakeholders
Proponer procesos de planificación para estructurar la ejecución y definir las líneas base para el control del proyecto.	Plan de Gestión del Proyecto	<i>Primarias:</i> Encuestas a clientes de XC. <i>Secundarias:</i> Datos financieros y de rendimiento de XC, PMBOK® Guide (Sixth Edition)	Método Inductivo, Método Deductivo	Gestión del Cronograma, Análisis de alternativas, Matriz RACI, Estimación análoga	Tiempo limitado para desarrollar la planificación integral del proyecto
Formular procedimientos, técnicas y herramientas para la ejecución del proyecto, asegurando el seguimiento de los procesos de planificación.	Plan de Implementación del Proyecto	<i>Primarias:</i> Observaciones directas de las operaciones de XC. <i>Secundarias:</i>	Método Inductivo, Método Analítico-Sintético	Entrevistas, Control de cambios, Método de la ruta crítica, Juicio de expertos	Dependencia de proveedores externos, posibles afectaciones a los cronogramas del proyecto

Objetivo	Nombre del entregable	Fuentes de información	Métodos de investigación	Herramientas	Restricciones
		Documentos internos de estrategia y análisis de mercado de XC, PMBOK® Guide (Sixth Edition)			
Recomendar procedimientos, técnicas y herramientas de monitoreo y control que aseguren la integración efectiva del proyecto.	Sistema de Monitoreo y Control del Proyecto	<i>Primarias:</i> Datos financieros y de rendimiento de XC. <i>Secundarias:</i> Informes internos de progreso de proyectos de XC, PMBOK® Guide (Sixth Edition)	Método Analítico-Sintético, Método Deductivo	Análisis de riesgos, Indicadores de desempeño SPI y CPI, Inspecciones, Registro de lecciones aprendidas	Tiempo limitado para desarrollar y aplicar estrategias de monitoreo, control y cierre
Plantear procesos de cierre del proyecto para lograr un cierre adecuado del proyecto.	Protocolos de Cierre del Proyecto, Documentación de Cierre	<i>Primarias:</i> Encuestas a clientes de XC. <i>Secundarias:</i> Evaluaciones internas de proyectos de XC	Método Inductivo, Método Deductivo	Acta de entregables, Control del Cronograma, Evaluación de desempeño, Matriz de trazabilidad de requisitos	Posibles limitaciones en la obtención de retroalimentación completa y representativa debido a la novedad del servicio o proyecto

22. Validación del trabajo en el campo del desarrollo regenerativo y desarrollo sostenible

Se dirige a la integración del desarrollo sostenible y regenerativo en las operaciones y estrategia de crecimiento. Siguiendo los principios de desarrollo sostenible, el proyecto busca un equilibrio entre satisfacer las necesidades humanas actuales y preservar el medio ambiente para las generaciones futuras. Más allá de la sostenibilidad, el proyecto adopta un enfoque regenerativo, que se centra en mejorar y revitalizar activamente los sistemas naturales y sociales, a diferencia de simplemente minimizar daños.

La expansión de XC hacia la organización de espacios y diseño de interiores no solo representa una oportunidad de crecimiento empresarial, sino también un compromiso con la sostenibilidad y la regeneración. La empresa implementa prácticas que reducen su huella de carbono y generación de residuos, empleando prácticas de limpieza ecológicas y utilizando materiales sostenibles en sus servicios.

Este enfoque regenerativo también se refleja en el diseño de interiores, donde se promueve la salud y el bienestar de los ocupantes mediante el uso de luz natural, buena ventilación y materiales sostenibles, alineándose con los principios del desarrollo regenerativo.

La estrategia de expansión de XC se alinea con los ODS de las Naciones Unidas, abordando aspectos como la generación de empleo local, la igualdad de género, la mejora de la calidad ambiental interna, la educación de calidad, y el uso eficiente de recursos. Estas iniciativas no solo contribuyen a la sostenibilidad ambiental, sino que también fortalecen la responsabilidad corporativa y la aceptación social de la empresa. Se demuestra un compromiso profundo con el desarrollo sostenible y regenerativo, integrando estos principios en su estrategia de expansión para asegurar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Este enfoque pone a la empresa en una posición de liderazgo en sostenibilidad dentro de su sector, marcando un paso importante hacia un futuro más sostenible y regenerativo.

Anexo 2: EDT del PFG

1. PFG

1.1 Perfil del PFG

1.1.1 Acta de Proyecto-Investigación bibliográfica preliminar

1.1.2 Acta de Proyecto-EDT-Cronograma

1.1.3 Marco Teórico I Parte

1.1.4 Marco Teórico II Parte

1.1.5 Marco Metodológico

1.1.6 Introducción

1.1.7 Documento integrado

1.1.8 Revisión Documento integrado

1.1.9 Seminario de Graduación aprobado

1.2 Desarrollo del PFG

1.2.1 Plan de inicio

1.2.1.1 Elaboración del Acta de Constitución

1.2.1.2 Identificación y Análisis de Involucrados

1.2.1.3 Definición de la Estructura de Alto Nivel del Proyecto

1.2.2 Desarrollo Plan de Gestión

1.2.2.1 Identificación y Documentación de Requerimientos

1.2.2.2 Definición de Alcance del Proyecto

1.2.2.3 Establecimiento de Objetivos y Metas

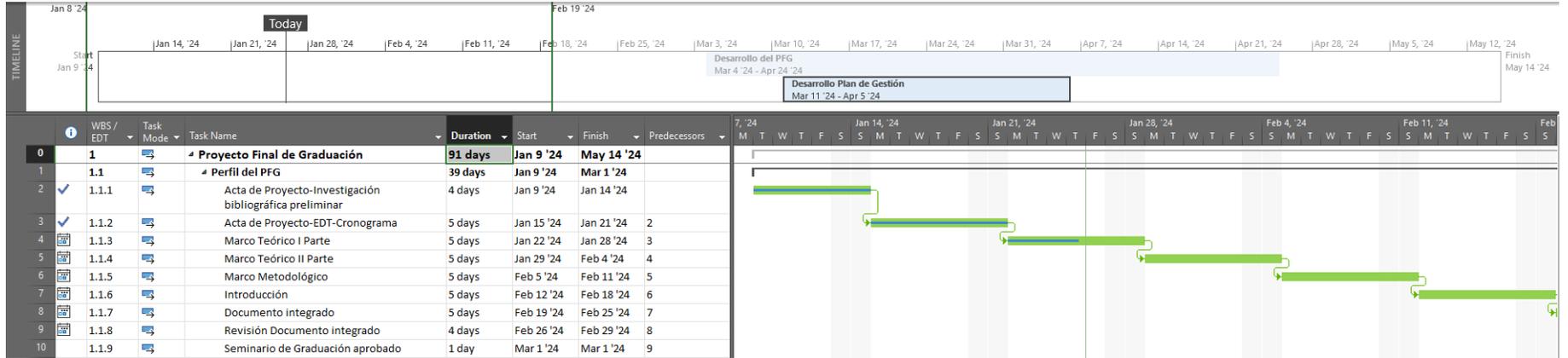
1.2.2.4 Creación la Estructura de Desglose del Trabajo

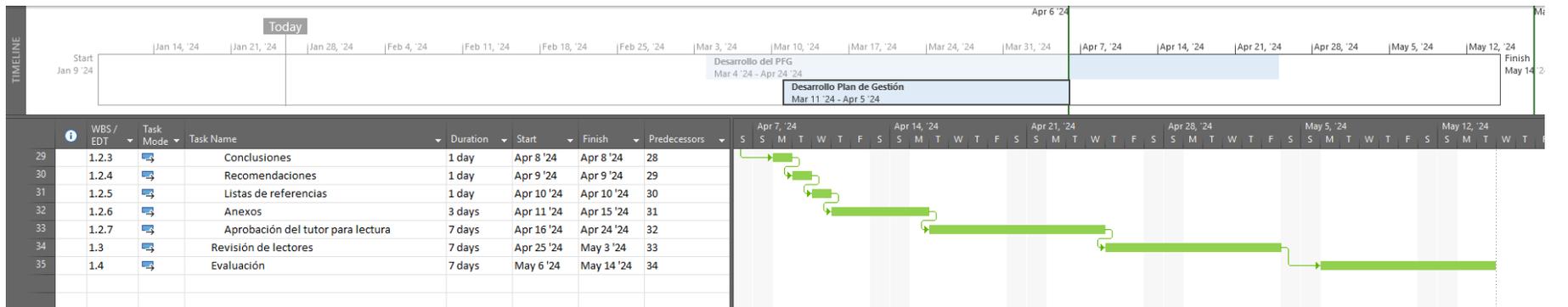
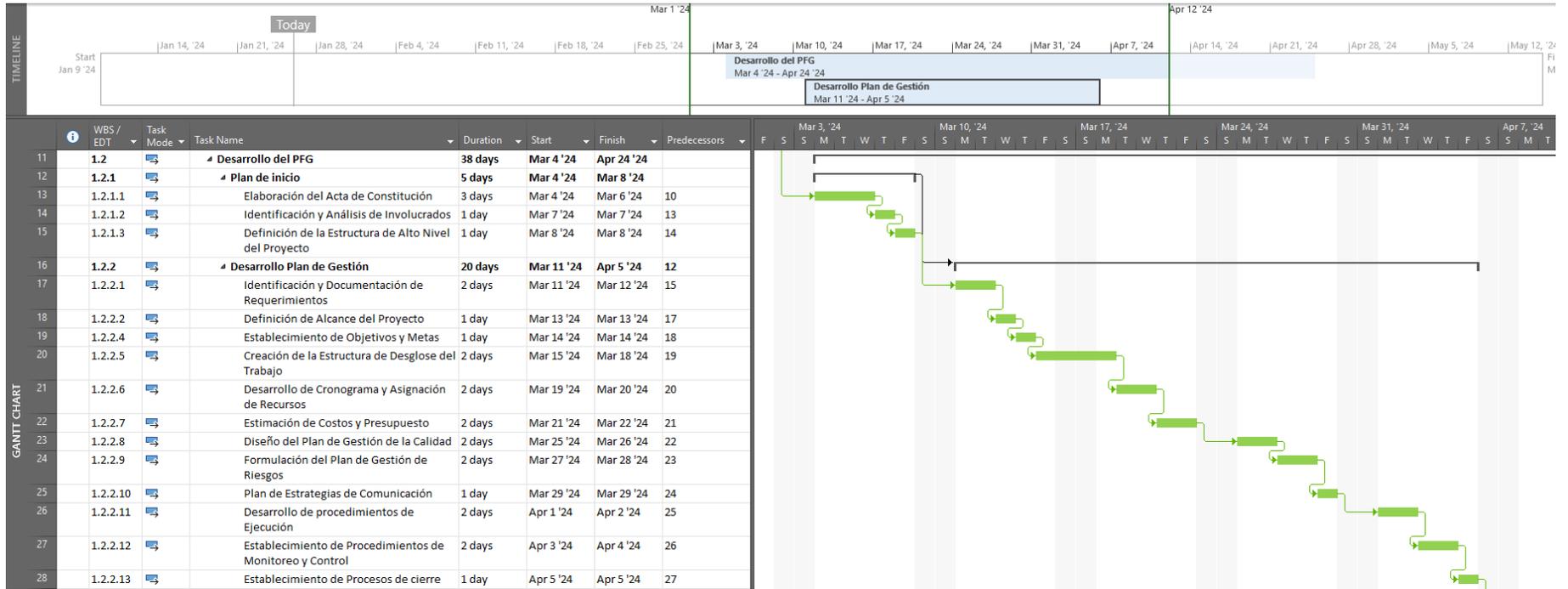
1.2.2.5 Desarrollo de Cronograma y Asignación de Recursos

1.2.2.6 Estimación de Costos y Presupuesto

- 1.2.2.7 Diseño del Plan de Gestión de la Calidad
- 1.2.2.8 Formulación del Plan de Gestión de Riesgos
- 1.2.2.9 Plan de Estrategias de Comunicación
- 1.2.2.10 Desarrollo de procedimientos de Ejecución
- 1.2.2.11 Establecimiento de Procedimientos de Monitoreo y Control
- 1.2.2.12 Establecimiento de Procesos de cierre
- 1.2.3 Conclusiones
- 1.2.4 Recomendaciones
- 1.2.5 Listas de referencias
- 1.2.6 Anexos
- 1.2.7 Aprobación del tutor para lectura
- 1.3 Revisión de lectores
- 1.4 Evaluación

Anexo 3: CRONOGRAMA del PFG





Anexo 4: Investigación bibliográfica preliminar

La presente investigación bibliográfica preliminar se enfoca en la expansión de servicios de limpieza hacia la organización de espacios y diseño de interiores, específicamente para la empresa estadounidense, Xtreme Clean. El propósito es comprender a fondo los antecedentes, prácticas, estudios y aplicaciones existentes en este ámbito, proporcionando una base sólida para el desarrollo del Plan de Expansión de Servicios. A continuación, se presentan las referencias investigadas, destacando su importancia y aplicación en el contexto del proyecto:

Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos. *Identificación de productos de limpieza más ecológicos*. Recuperado de <https://www.epa.gov/greenerproducts/identifying-greener-cleaning-products>

Proporciona información valiosa sobre cómo identificar productos de limpieza más ecológicos, lo cual es crucial para Xtreme Clean, ya que busca implementar prácticas sostenibles en todos sus procesos operativos. La comprensión de los criterios y estándares para evaluar la sostenibilidad de los productos de limpieza puede guiar a Xtreme Clean en la selección de opciones más amigables con el medio ambiente.

Al alinearse con las directrices de la EPA, Xtreme Clean no solo puede mejorar su impacto ambiental, sino también destacar su compromiso con la responsabilidad ambiental, lo que puede ser un diferenciador clave en el mercado.

Business Growth Insights. (2021). *How to Integrate Interior Design Services into Your Cleaning Business*. Recuperado de www.businessgrowthinsights.com/integrate-interior-design-cleaning-business

El artículo ofrece orientación sobre la integración exitosa de servicios de diseño de interiores en empresas de limpieza. Proporciona pasos prácticos y consideraciones clave que

pueden ayudar a Xtreme Clean a diversificar sus servicios y atender nuevas demandas del mercado.

Clean Biz Review. (2023). *The Impact of Sustainable Practices on Cleaning Businesses: Case Studies*. Recuperado de www.cleanbizreview.com/sustainable-cleaning-business-impact

Presenta casos de estudio que ilustran el impacto positivo de prácticas sostenibles en empresas de limpieza. Los ejemplos concretos proporcionan a Xtreme Clean valiosas lecciones sobre cómo la sostenibilidad puede impulsar el éxito empresarial.

Eyal, N. Hoover, R. (2014). *Hooked: How to Build Habit-Forming Products*. Nir Eyal

El libro explora por qué algunos productos capturan nuestra atención y se convierten en hábitos, mientras que otros no lo logran. Introduce el "Hooked Model", un proceso de cuatro pasos utilizado por las empresas para construir hábitos en los clientes.

Esta obra proporciona valiosas ideas y técnicas utilizadas por plataformas exitosas como Twitter, Instagram y Pinterest para lograr la repetición del usuario sin depender de publicidad costosa. Para Xtreme Clean, entender cómo construir servicios que las personas utilicen porque quieren, no porque tienen que hacerlo, es fundamental. El libro ofrece información práctica y pasos accionables que pueden ser aplicados en el desarrollo de servicios y estrategias de marketing que generen hábitos positivos en los usuarios de Xtreme Clean, contribuyendo así a su objetivo de expansión de servicios y eficiencia en la prestación de estos.

Gaines, J. (2018). *Homebody: A Guide to Creating Spaces You Never Want to Leave*. Harper Design.

Información sobre la creación de espacios hogareños irresistibles. Este libro es una fuente valiosa para Xtreme Clean al explorar cómo sus servicios pueden contribuir a la creación de hogares acogedores y funcionales.

Garcia, M.C. (2021). *Market Trends and Consumer Preferences in Cleaning and Organization Services*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/cleaning-services-market-in-depth-analysis-globally-top-chris-garcia/>

Investigación reciente sobre las tendencias del mercado y las preferencias del consumidor en servicios de limpieza y organización. Ayuda a comprender las demandas actuales del mercado, permitiendo a Xtreme Clean alinear sus servicios con las expectativas de los clientes.

Gómez, V. (2021). *Los secretos de Vekalife II: 60 mezclas de limpieza natural*. Veruska Gómez.

Este libro es relevante porque proporciona información detallada sobre la creación de mezclas de limpieza natural, destacando la importancia de utilizar productos de limpieza saludables y libres de químicos tóxicos, abordando la conexión entre la limpieza del hogar y la salud mental y física.

Además, proporciona ideas y conocimientos sobre prácticas de limpieza sostenibles y naturales, alineándose con el objetivo de implementar prácticas sostenibles en los procesos operativos de la empresa. Además, fomenta la personalización de productos de limpieza, lo cual puede ser beneficioso para la oferta de servicios de organización de espacios y diseño de interiores de la empresa.

Kondo, M. (2014). *The Life-Changing Magic of Tidying Up*. Ten Speed Press

El libro presenta el método KonMari para organizar. Xtreme Clean puede beneficiarse al incorporar enfoques eficaces de organización en sus servicios, contribuyendo a la satisfacción del cliente y al bienestar en el hogar e inclusive considerar certificarse en el método para hacer de la expansión del servicio aún más atractiva.

McGee, S. (2023). *The art of home*. Harper Horizon.

El libro ofrece ideas sobre diseño y organización del hogar, brindando perspectivas valiosas sobre la estética y la funcionalidad. Puede inspirar a Xtreme Clean al considerar la implementación de servicios que no solo limpien sino también embellezcan los espacios.

Sinek, S. (2018). *Empieza con el porqué*. Empresa Activa.

El libro destaca la importancia de comprender y comunicar el "porqué" detrás de las acciones y la existencia de una empresa, esta obra puede aportar valiosas perspectivas sobre cómo formular preguntas fundamentales que guíen la empresa hacia un propósito inspirador. Comprender el propósito central de Xtreme Clean, más allá de simplemente ofrecer servicios de limpieza, puede influir en la motivación de los colaboradores y en la conexión con los clientes. Además, el libro proporciona insights sobre la creación del marco adecuado en una organización para alcanzar sus propósitos, lo cual puede ser aplicado en la estrategia de expansión de servicios y en el desarrollo de un equipo comprometido.

The Home Edit. (2023). *The Home Edit: Stay Organized: The Ultimate Guide to Making Systems Stick*. Clarkson Potter.

Este libro proporciona técnicas de organización prácticas y estilizadas. Las estrategias de organización del hogar pueden inspirar a Xtreme Clean al ofrecer servicios que aborden la organización del espacio de manera efectiva y estética.

Esta investigación bibliográfica preliminar proporciona una base informada y relevante para el desarrollo del Plan de Expansión de Servicios de Xtreme Clean, asegurando que las estrategias propuestas estén respaldadas por conocimientos actualizados y prácticas exitosas en la industria.