

HELPERS CARE Consolidar un modelo de negocios para Paraguay basados en los principios de la economía de plataformas aplicado al sector del servicio doméstico y de cuidados, especialmente de adultos mayores.

Rodrigo Elizeche

rodrigo.elizeche@helpers.com.py

PROGRAMA PROINNOVA – CONVOCATORIA 2022 – CÓDIGO DE PROYECTO DETI22-19

RESUMEN

HELPERS tiene como objetivo disminuir las asimetrías de mercado entre profesionales de servicio doméstico y demandantes de esta línea de servicios. La intermediación se realiza de manera digital y supervisada contando con 844 helpers en total, de los cuales 699 se encuentran en la categoría de discontinuados, 140 activos y 25 inactivos. Gracias a la implementación de la versión 2.0 de la plataforma, el proyecto aumentó el ingreso neto de los helpers en un 17% debido a optimización de calendarios de trabajo, y en un 20% debido a optimización de asignación de trabajos por minimización de distancias. El número de helpers trabajando en la plataforma aumentó de 70 a 140, siendo las calificaciones del servicio en un 98% entre 4 y 5 (1 la peor y 5 la mejor). La academia helpers se vio fortalecida permitiendo retener tanto a clientes como profesionales de limpieza en el sistema, aumentando así el ingreso neto del sistema en general.

INTRODUCCIÓN

El proyecto Helpers desarrollo 6 objetivos resumidos de la siguiente forma: Análisis de datos para diagnosticar la situación de la plataforma, desarrollo de algoritmos de optimización de la operación, desarrollo para el mejoramiento e implementación de una nueva versión de la plataforma, desarrollo de módulo de capacitaciones, monitoreo del sistema e implementación de un sistema de mejora continua y el análisis del efecto de la plataforma en la vida de las helpers y los clientes. El problema principal es la falla de mercado entre oferta y demanda del servicio profesional doméstico, que requiere de un catalizador tecnológico (la plataforma helpers 2.0) que permita la coordinación eficiente entre demandante y ofertante de servicio, intermediados por un agente (Achieve S.A.) proveyendo garantías, seguridad, incentivos y capacitación para ambos grupos de agentes. Hasta el momento no existe otra plataforma que solucione esta falla de mercado, siendo la escalabilidad promisoría, considerando el aumento de 70 a 140 helpers en solo 1 año de implementación. La plataforma utiliza algoritmos que facilitan la intermediación como así también la sostenibilidad del negocio incrementando el ingreso neto de todos los involucrados.

MATERIALES Y MÉTODOS

Los datos analizados y los modelos implementados utilizaron informaciones desde el 2020.01 al 2024.01. Esta cantidad de operaciones permitió analizar patrones de consumo, conectados con las calificaciones otorgadas por los usuarios de la plataforma. Una vez analizados los patrones, identificadas las variables e indicadores de mejora continua, fueron priorizados aquellos que aumentarían la performance del negocio. El mejoramiento de la plataforma fue clave para la obtención de los resultados. La implementación de algoritmos que facilitaron el agendamiento de trabajos, como así también la oferta a helpers de trabajos cercanos a su domicilio, disminuyendo los costos logísticos y aumentando sus ingresos netos.

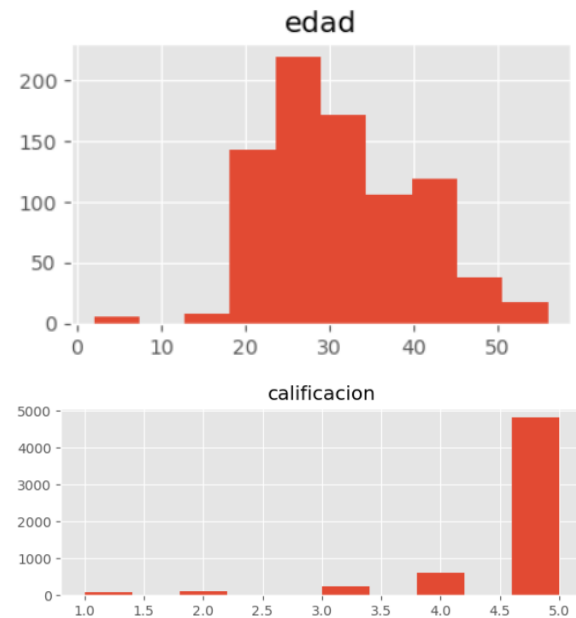
RESULTADOS

Anteriormente las profesionales domesticas tenían que viajar largas distancias para servicios que no pagaban el traslado. Con la implementación de algoritmos de cercanía, la asignación de servicios a las helpers permitió el aumento del ingreso neto de las mismas en un 20% aproximadamente.

Debido a comentarios de usuarios de la plataforma, la interfase es ahora más amigable, contribuyendo a la fidelización tanto de clientes como profesionales domesticas (actualmente contamos con 140 helpers activas vs. 70 con la implementación de la anterior plataforma)

Las Helpers han logrado aumentar sus ingresos en 17% a consecuencia de una mejor calendarización de sus trabajos.

El manejo del equipo comercial se simplificó y con eso logramos tener más Helpers sin necesidad de ampliar dicho equipo.



CONCLUSIONES

El proyecto Helpers incidió en el aumento del ingreso neto de profesionales de limpieza asociadas a la plataforma, comprobando la hipótesis que el mejoramiento tecnológico produce resultados reales en el incremento de ingreso neto para todos los involucrados como así también, contribuyendo a la capilaridad del servicio en el mercado la sostenibilidad del negocio y el aumento de trabajadores formalizados a través de esta intermediación digital.

REFERENCIAS

www.helpers.com.py