



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO “S.E.L.FAST”:
GERENCIA DE ESTUDIO DEL PROCESO DE
DESIGN THINKING**

Elaborado por:

MARJORIE MARIA QUINTERO CABEZA

Tutoría por: LAURA GUERRERO CARVAJAL

GRADO

**Trabajo previo a la obtención del Título de:
Licenciado en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

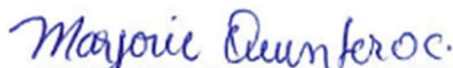
Enero, 2024

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS
DE TITULACIÓN**

Yo, **Marjorie Maria Quintero Cabeza** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy la autora del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia de Estudio del proceso de Design Thinking**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**S.E.L.FAST**”.
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes Rodrigo Iván Flores Tapia, Jonathan Gabriel Miñan Santos, Bianca Paola Orellana Sánchez, Cecilia Carolina Henríquez Quinche, Cecilia Stefania Arguello Franco.

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.



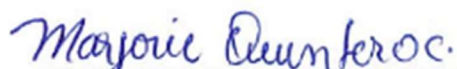
Marjorie Maria Quintero Cabeza

0925057309

Declaro que

Yo, Marjorie Maria Quintero Cabeza en calidad de autora y titular del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio S.E.L.FAST: Gerencia de Estudio del proceso de Design Thinking**” de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.



Marjorie Maria Quintero Cabeza

0925057309

1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan de negocio muestra la oportunidad que tenemos sobre una necesidad desatendida: proponer soluciones a los problemas domésticos de mantenimiento y reparación en los campos de cerrajería, gasfitería, electricidad, limpieza y domotización del hogar a través de una Aplicación móvil.

La idea de plasmar este plan surge de observar los hábitos y costumbres de los hogares al contactar y recibir estos servicios de manera informal, insegura y en una relación calidad-precio desequilibrada. Este plan ofrece resolver estas deficiencias apuntando a un sistema formal, garantizado, puntual, seguro y de confianza, donde los datos de nuestros técnicos serán conocidos previamente por el cliente.

La investigación de mercado fue realizada mediante: fuentes primarias, a través de encuestas a una muestra poblacional en el sector norte de Guayaquil, así como focus group a usuarios; y fuentes secundarias, realizando entrevistas a profundidad a expertos del sector construcción, desarrolladores de Apps y técnicos formales e informales.

El concepto de nuestro servicio se enfoca en ser aliado de los hogares para resolver los problemas de reparaciones, mantenimiento y limpieza en el hogar de forma segura y rápida, permitiéndole a nuestros clientes ahorrar tiempo y esfuerzo.

Como parte nuestra propuesta de valor y ventaja competitiva del negocio, los clientes podrán visualizar el progreso de la actividad de los técnicos en tiempo real en sus domicilios, a través de la grabación del trabajo realizado.

Se medirá la satisfacción de nuestros clientes mediante valoraciones cinco estrellas en la aplicación móvil, web y vía telefónica, permitiendo asegurar la transmisión de nuestra propuesta de valor, enfocándonos en los aspectos a mejorar para hacer de nuestro servicio de mayor calidad.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de Rodrigo Iván Flores Tapia, Jonathan Gabriel Miñan Santos, Bianca Paola Orellana Sánchez, Cecilia Carolina Henríquez Quinche, Cecilia Stefania Arguello Franco y explica el plan de negocios del proyecto denominado “S.E.L.FAST”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

2. PALABRAS CLAVE

Mantenimiento, Remodelación, Construcción, Hogar, Personal.

3. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Nuestra propuesta de modelo de negocios S.E.L.FAST de servicios de reparación, mantenimiento y limpieza del hogar, destaca la importancia de consideraciones éticas como pilares fundamentales de nuestra actuación profesional. En primer lugar, nos comprometemos a priorizar la transparencia en todas nuestras interacciones con los clientes, proporcionando información clara sobre los servicios ofrecidos, los costos asociados y los plazos de ejecución. Asimismo, nos esforzamos por garantizar la honestidad en la calidad de los trabajos realizados, comprometiéndonos a utilizar materiales y técnicas apropiadas, con el fin de asegurar la durabilidad y eficacia de nuestras intervenciones, garantizamos el trabajo realizado, si el problema persiste, proporcionamos nuevamente el servicio sin costo adicional. La confidencialidad y el respeto a la privacidad de nuestros clientes serán principios fundamentales, manteniendo la discreción en todo momento. Además, nos comprometemos a fomentar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso para nuestro personal, promoviendo buenas prácticas laborales y ofreciendo condiciones justas. En última instancia, aspiramos a contribuir positivamente al bienestar de nuestros clientes y de la comunidad en general, consolidando un servicio basado en valores éticos sólidos.

4. ÍNDICE DE CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO	4
2. PALABRAS CLAVE	6
3. CONSIDERACIONES ÉTICAS	6
4. ÍNDICE DE CONTENIDO	7
5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	9
5.1 ANTECEDENTES:	9
5.2 JUSTIFICACIÓN:	10
6 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	12
6.1 OBJETIVO GENERAL:	12
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	12
7 BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	13
8 DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA DESIGN THINKING	15
8.1 EMPATIZAR	16
8.2 DEFINIR	19
8.3 IDEAR	22
8.4 PROTOTIPAR	24
8.5 VALIDAR	25
9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
10 BIBLIOGRAFÍA	33

5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

5.1 ANTECEDENTES:

La ciudad de Guayaquil, siendo la ciudad más poblada con 2'644.891 de habitantes (INEC, 2020) y económicamente activa de Ecuador, ha experimentado un rápido crecimiento urbano en los últimos años. Este crecimiento ha llevado consigo una mayor demanda de servicios relacionados con el mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar. Sin embargo, a pesar de esta creciente necesidad, la accesibilidad y disponibilidad de profesionales y empresas especializadas en estos servicios no siempre es eficiente. Los ciudadanos a menudo enfrentan dificultades como: altos índices de delincuencia en el país, tiempo limitado, limpiar y reparar cosas en el hogar puede ser una tarea desalentadora y difícil, desconfianza para encontrar técnicos confiables y capacitados que puedan brindar servicios rápidos, a buenos precios, en nuestros tiempos y de calidad.

En este contexto, la implementación de una aplicación móvil de servicio de mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar nace como una solución innovadora y oportuna para abordar estas problemáticas. Según (Zhao, 2018), las plataformas de servicios en línea como estas tienen que equilibrar la calidad y los estándares mínimos de calidad. S.E.L.FAST no solo permitiría a los residentes de Guayaquil acceder de manera sencilla a una amplia gama de profesionales calificados, sino que también contribuiría a dinamizar el mercado local de servicios y a mejorar la

calidad de vida de los ciudadanos al brindarles soluciones prácticas para sus necesidades domiciliarias.

Los residentes en el sector norte de Guayaquil están buscando servicios rentables de reparación y mantenimiento del hogar que ofrezcan una buena relación calidad-precio. Una aplicación de servicios para el hogar que proporcione servicios confiables y eficientes a precios competitivos sería atractiva para muchos residentes, particularmente aquellos que son sensibles al precio. (Chung, 2018) encontraron que los consumidores generalmente tienen una actitud positiva hacia los servicios de pago móvil como los utilizados en estas aplicaciones. A medida que más residentes en Guayaquil se acostumbren a usar aplicaciones móviles para una variedad de tareas, es probable que su uso se generalice.

5.2 JUSTIFICACIÓN:

S.E.L.FAST, Una App de servicios de reparación, mantenimiento y asistencia en el hogar surge de la necesidad de ofrecer una solución práctica y rentable a problemas cada vez más comunes:

Accesibilidad: La implementación de una aplicación móvil dedicada al mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar en tiempo real, que garantiza a los ciudadanos de Guayaquil fácil acceso a una lista diversificada de profesionales especializados en una variedad de servicios. Esto eliminaría la frustración de buscar manualmente a técnicos adecuados y permitiría a los usuarios obtener ayuda rápidamente con solo unos pocos clics.

Confiabilidad y seguridad: La aplicación contará con un sistema de calificaciones y reseñas de 5 estrellas después de entregado el trabajo, lo que proporcionará a los usuarios información verificable sobre la calidad del

servicio ofrecido por S.E.L.FAST. Esto aumentará la confianza de los usuarios al seleccionar a los profesionales más adecuados y contribuiría a crear un entorno más seguro para las futuras contrataciones.

Eficiencia en el servicio: La aplicación permitiría a los técnicos y profesionales gestionar sus horarios de manera efectiva y responder a las solicitudes de servicio de manera oportuna y de acuerdo al horario del cliente. Esto resultará en un proceso más eficiente para los usuarios, minimizando los tiempos de espera y optimizando la prestación de servicios.

Estímulo económico: La implementación de la aplicación impulsará el crecimiento del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil al facilitar que profesionales independientes y pequeñas empresas accedan a una base de profesionales más amplia. Esto fomentará la competencia saludable y el desarrollo económico en la comunidad local.

Adopción tecnológica: La aplicación móvil promoverá la adopción tecnológica en la vida cotidiana de los ciudadanos, al brindarles una solución moderna y conveniente para sus necesidades domiciliarias. El usuario podrá ver desde donde se encuentre el trabajo realizado en tiempo real, sin necesidad de estar presente en casa.

6 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

6.1 OBJETIVO GENERAL:

Implementar una Aplicación móvil de servicio de reparaciones y mantenimientos del hogar en un plazo de 12 meses, de forma ágil, simple y con seguridad en tiempo real, en el sector norte de Guayaquil.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Detectar los servicios de mantenimiento y reparación del hogar, más solicitados por los usuarios.
- Cuantificar la demanda de servicios de mantenimiento y reparación del hogar en el mercado.
- Medir la confianza que los usuarios tienen al contratar servicios de mantenimiento y reparación del hogar a través de aplicaciones móviles en comparación con las alternativas tradicionales.
- Evaluar la competencia, analizar su posición en el mercado, oferta de servicios, calidad y precio.
- Analizar los costos en la prestación de servicios de reparación y mantenimiento del hogar, así como los precios del mercado.

- Alcanzar la tasa de satisfacción del cliente al 80% en los servicios de limpieza, mantenimiento y reparación del hogar en tiempo real en los primeros 12 meses para captar nuevo grupo de clientes.
- Revisar las regulaciones y requisitos legales para operar en el mercado de servicios de reparación y mantenimiento del hogar.
- Identificar los canales de marketing más adecuados para llegar a los clientes potenciales.
- Establecer asociaciones y alianzas estratégicas que puedan ayudar a promover y expandir el negocio.
- Invertir \$13,000 en campañas de marketing digital durante el primer año de operación con el propósito de fortalecer el posicionamiento de la marca en el mercado, aumentar el conocimiento de la empresa y generar un flujo constante de clientes potenciales.

7 BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

La propuesta consiste en ofertar servicios de mantenimiento, reparación y limpieza en el hogar en tiempo real a través de una aplicación móvil innovadora en el sector norte Guayaquil, que transformará la forma en que los residentes abordan sus necesidades domiciliarias. S.E.L.FAST conecta de manera eficiente a usuarios con profesionales especializados en servicios de mantenimiento, reparación y asistencia en el hogar. La aplicación proporciona una plataforma fácil de usar donde los usuarios podrán solicitar servicios, programar citas y recibir soluciones rápidas y confiables para sus necesidades domiciliarias. El costo promedio de los servicios básicos de reparación, mantenimiento y/o limpieza será \$40,00. Además, los profesionales podrán gestionar sus horarios, ofrecer cotizaciones y mostrar su experiencia a través de perfiles

verificados. Esta solución no solo mejora la accesibilidad a servicios de calidad, sino que también impulsará la economía local al empoderar a técnicos independientes y pequeñas empresas.

Características Clave:

Acceso Simplificado: Nuestra aplicación permite a los usuarios acceder a una amplia gama de servicios domiciliarios a través de sus dispositivos móviles. Ya sea una reparación eléctrica, una limpieza a fondo o una asistencia en plomería, la plataforma ofrecerá una selección completa de servicios y profesionales especializados.

Profesionales Verificados: Para garantizar la confianza de nuestros usuarios, cada profesional que forme parte de nuestra plataforma pasará por un riguroso proceso de selección. Los antecedentes y la experiencia serán cuidadosamente evaluados, y los usuarios tendrán acceso a calificaciones y reseñas de otros clientes para tomar decisiones informadas.

Reservas Flexibles: Los usuarios pueden programar citas según su conveniencia. La aplicación mostrará la disponibilidad en tiempo real de los profesionales, permitiendo a los usuarios elegir el momento que mejor se adapte a su horario y requerimientos.

Cotizaciones Transparentes: La aplicación brindará a los usuarios la opción de solicitar cotizaciones transparentes antes de comprometerse con un servicio. Esto asegurará que los usuarios comprendan los costos involucrados y aprueben estos previo a realizar el trabajo.

Seguimiento en Tiempo Real: Una vez que se haya programado una cita, los usuarios pueden realizar un seguimiento en tiempo real del profesional en camino a su ubicación. El usuario podrá ver desde donde se encuentre el trabajo realizado en tiempo real, sin necesidad de estar presente en casa. Esta función brinda tranquilidad y permite una comunicación fluida.

Pagos Seguros: La aplicación permite pagos seguros en línea, eliminando la necesidad de efectivo en mano. Los usuarios pueden realizar transacciones de manera rápida, segura y sin complicaciones.

Soporte al Cliente 24/7: Nuestro equipo de soporte estará disponible en todo momento para atender cualquier consulta o problema que puedan surgir, a cualquier hora. La satisfacción del usuario es nuestra prioridad.

8 DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO GERENCIA DESIGN THINKING

Design Thinking proporciona un marco estructurado para la innovación centrada en el usuario, permitiendo desarrollar soluciones más efectivas y satisfactorias para los clientes, así como abordar desafíos empresariales de manera más creativa y ágil en nuestro modelo de negocio SELFAST (Papke, 2010).

8.1 EMPATIZAR

- Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?



Figura 1. Mapa
Fuente: Elaboración propia.

- Mapa de empatía

El mapa de empatía para los clientes de aplicaciones de servicios para el hogar se divide en cuatro cuadrantes: "Pensar y sentir", "Ver", "Decir y hacer" y "Escuchar".

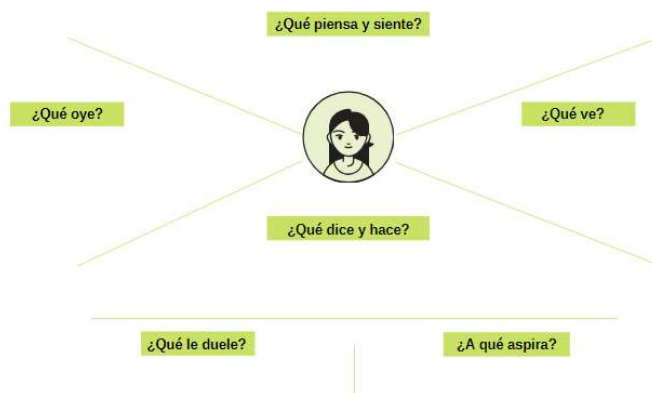


Figura 2. Diagrama de mapa de empatía
Fuente: Elaboración propia.

En el cuadrante "Piensa y siente", los clientes sienten que están frustrados o abrumados por el proceso de encontrar un proveedor de servicios confiable para reparaciones domésticas. Además, se preocupan por la calidad del trabajo o preocupados por el costo de la reparación. Los clientes también se sienten aliviados cuando encuentran un proveedor de servicios confiable que puede ayudarlos con sus necesidades de reparación, en el tiempo que ellos tienen tiempo.

En el cuadrante "Ver", los clientes buscan una aplicación que sea fácil de navegar y proporcione información clara sobre los servicios ofrecidos por cada profesional. Están interesados en ver reseñas y calificaciones de otros clientes para ayudarlos a tomar una decisión informada sobre a quién elegir. También buscan un profesional que tenga experiencia con el tipo específico de reparación que necesitan.

En el cuadrante "Decir y hacer", los clientes presentan sus necesidades y preferencias mediante la búsqueda de palabras clave específicas o el uso de filtros para reducir sus resultados de búsqueda. También toman medidas poniéndose en contacto con los profesionales de servicios para hacer preguntas o programar una cita de reparación. Los clientes comparten sus experiencias con otros dejando comentarios o recomendando la aplicación a amigos y familiares.

En el cuadrante "Escuchar", los clientes reciben comentarios de los profesionales de servicios sobre el proceso de reparación o escuchan de otros clientes sus experiencias con ellos y la aplicación. También escuchan anuncios o promociones de la aplicación o profesionales de servicios.

Mediante el uso de un mapa de empatía para obtener información sobre las experiencias y motivaciones de los clientes que utilizan aplicaciones de servicios para el hogar, los desarrolladores de aplicaciones y los proveedores de servicios desarrollan una mejor comprensión de cómo mejorar sus servicios y proporcionar una experiencia positiva para sus clientes.

- Mapa de trayectoria



Figura 3. Mapa de trayectoria
Fuente: Elaboración propia.

8.2 DEFINIR

- Mapa Usuario + Necesidad + Insight

www.juliana.silva.com @juliana.silva

Datos personales

- 35 Años
- Guayaquil
- Psicóloga

Intereses

- Gestión del hogar eficiente.
- Decoración y diseño de interiores.
- Crianza consciente y saludable.
- Búsqueda de soluciones prácticas y rápidas.

Biografía

Como madre y profesional independiente, Juliana tiene un horario ocupado y limitado para realizar tareas de mantenimiento, limpieza y reparación en el hogar. Aunque es competente en la gestión del hogar, no tiene conocimientos técnicos especializados para abordar problemas de mantenimiento o reparación más complejos. Necesita una forma efectiva de priorizar y gestionar las tareas de mantenimiento y reparación para garantizar la funcionalidad y seguridad del hogar. Aunque valora la calidad, Juliana busca soluciones asequibles y transparentes que se ajusten a su presupuesto \$80,00 aprox. y tiempo los fines de semana.

Necesidades

- Eficiencia en la Gestión del Hogar.
- Acceso Rápido a Profesionales Confiables.
- Notificaciones Personalizadas.
- Asesoramiento Práctico.
- Transparencia en Costos.

Juliana Silva
Profesional independiente y madre de dos niños

juliana.silva@gmail.com

Figura 4. Buy Persona
Fuente: Elaboración propia.

- Insight de los resultados más importantes del comportamiento de compra

En primer lugar, los clientes en la región costa de Ecuador pueden estar buscando aplicaciones para el hogar que ofrezcan una amplia gama de servicios, como plomería, reparaciones eléctricas, pintura, limpieza y servicios de reparación de electrodomésticos. Esto se debe a que la región costa es conocida por su clima tropical, que puede provocar el desgaste de los hogares y electrodomésticos.

En segundo lugar, los clientes pueden estar interesados en utilizar aplicaciones de servicios para el hogar que ofrecen soporte bilingüe tanto en español como en inglés, en zonas de alta plusvalía o residencia de extranjeros. Además, las aplicaciones que tienen atención al cliente disponibles por teléfono o chat pueden ser preferidas a aquellas que solo ofrecen soporte por correo electrónico.

En tercer lugar, los clientes de la ciudad de Guayaquil pueden priorizar la velocidad y la eficiencia al usar aplicaciones de servicios para el hogar. Esto se debe a que la región es conocida por sus puertos ocupados y destinos turísticos, lo que conduce a un estilo de vida acelerado. Por lo tanto, se pueden preferir las aplicaciones de servicios que ofrecen tiempos de respuesta rápidos, programación eficiente y soluciones rápidas de servicios.

Por último, los clientes pueden estar buscando aplicaciones de servicios para el hogar que ofrezcan precios competitivos y cotizaciones transparentes. Esto se debe a que la ciudad de Guayaquil es conocida por su composición socioeconómica diversa, con algunas áreas que tienen ingresos más altos que otras. Por lo tanto, las aplicaciones de servicios para el hogar que ofrecen opciones de precios flexibles e información de precios transparente pueden ser más atractivas para los clientes de la región.

En Quito, el uso de aplicaciones de servicios para el hogar ha aumentado en más del 50%, según un informe de la firma de desarrollo de aplicaciones móviles (Belatrix, 2020). En Lima, un informe de la agencia de marketing digital (Ditrendia, 2021) encontró que el uso de aplicaciones de servicios para el hogar ha aumentado en más del 40% en el último año. Del mismo modo, en Santiago, un estudio de la firma de investigación (Statista, 2021) encontró que el uso de aplicaciones

de servicios para el hogar ha aumentado en más del 40%. En Bogotá, una encuesta realizada por la empresa de desarrollo de aplicaciones móviles (Geekshubs, 2020), se encontró que el uso de aplicaciones de servicios para el hogar ha crecido en más del 30% en el último año.

8.3 IDEAR

- Brainstorming

LLUVIA DE IDEAS

Servicio de técnicos de reparación, mantenimiento y limpieza en el hogar

01 IDEA TECNOLÓGICA

- Pueden buscar en línea para encontrar profesionales con buenas calificaciones y críticas positivas.
- Pueden optar por revisar en internet cursos de reparaciones en caso de que no encuentren un profesional que le ayude con el tema.
- Crean una Página web que despliegue toda la información de mantenimiento y te envíe el asesor más cercano con una revisión preliminar sin costo.

02 IDEA SIMPLE

- Pueden buscar recomendaciones de amigos y familiares que hayan usado los servicios de un profesional para reparaciones del hogar.

03 IDEA CREATIVA

- Intentar solucionar provisionalmente el problema de reparación, hasta conseguir al personal experto.
- Buscar en su ciudad gasfiteros, electricistas, técnicos de mantenimiento y hacer una lista.
- Leer una revista de mantenimiento e indicarle al esposo que lo haga así.
- Consultar los presupuestos de al menos tres contratistas.

04 IDEA SIMPLE

- Pueden contratar a un vecino cerca del domicilio que sepa de temas de reparaciones del hogar.
- Pedir a su esposo/a que revise el daño.
- Contratar al que cobre más barato.
- Buscar en páginas de mantenimientos, empresas que den este servicio.

05 IDEA TECNOLÓGICA

- Usar aplicaciones móviles de servicios de hogar verificadas
- Mirar un tutorial en YouTube para ver cómo pueden repararlos ellos mismos.
- Crear una app/call center 24 horas para asistir.
- Crear una línea de whatsapp mediante página de Instagram que brinde asistencia personalizada.
- Crear mediante Facebook chats personalizados para la asistencia.

06 IDEA FORMAL

- Pueden buscar información en la sección de clasificados en los periódicos locales.
- Contratar una empresa que se encargue de conseguirle al experto en reparación.
- Pueden publicar un anuncio en internet o periódico local solicitando los servicios de un experto en reparación.
- Elaborar un contrato por escrito para especificar qué trabajo se llevará a cabo, la calidad de los materiales a usar, las garantías, el precio total del trabajo y el pago.

Figura 5. Lluvia de Ideas
Fuente: Elaboración propia.

- Mapa de costo / relevancia

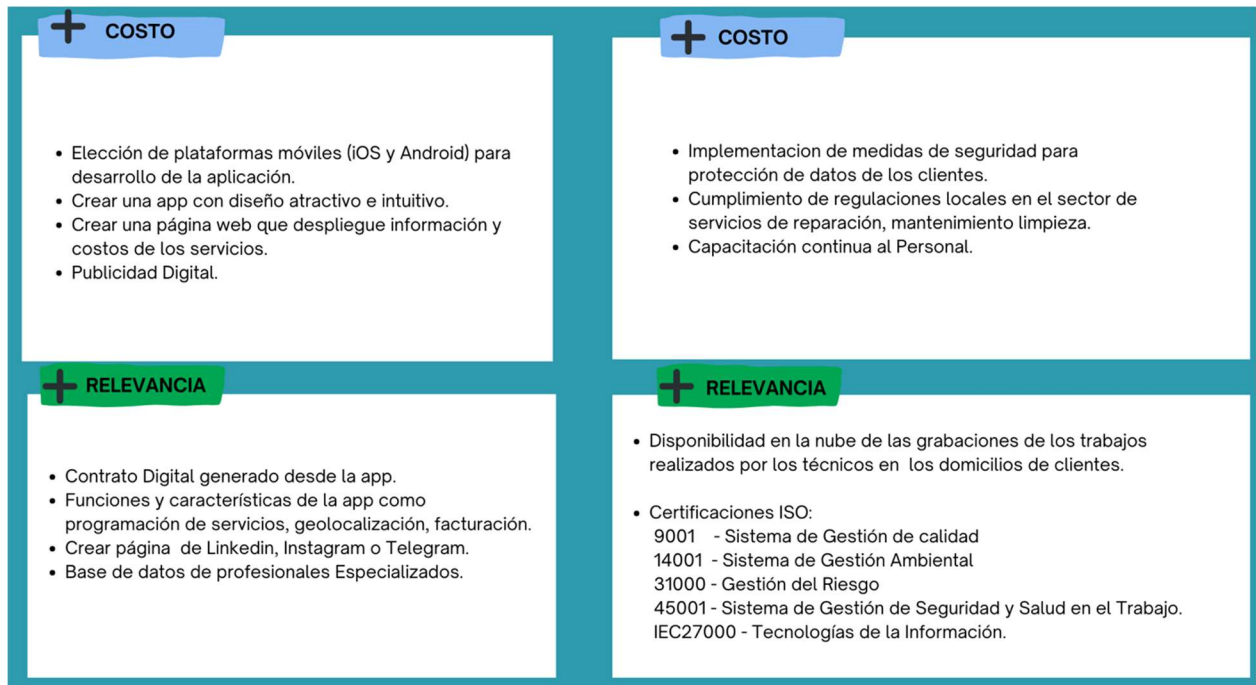


Figura 6. Mapa Costo Relevancia
Fuente: Elaboración propia.

- Poster de concepto



Figura 7. Poster de Concepto
Fuente: Elaboración propia.

8.4 PROTOTIPAR

- Proceso de prototipado

Método prototipado: Digital

- Diseño del prototipo



Figura 8. Diseño Prototipado
Fuente: Elaboración propia.

- Matriz prototipo

Nombre	SELFFAST (soluciones en línea Fast)
Descripción	APP con alternativas para soluciones a problemas del hogar en tiempo real con Cámara de acción.
Esquema	Buscar el especialista y solicitarlo mediante la APP. Garantizar un trabajo óptimo en tiempo real.
Elementos Clave	"Especialistas", cliente (necesidad), Cámara de acción, APP.
Costes de Producción	Desarrollo App \$1.500,00.
Técnicas de Producción	Tarifa registro desarrollador Google \$25,00 y Tarifa anual membresía Apple \$99,00.
Dificultades	Conseguir los profesionales y garantizar el trabajo de primera.
Aspectos legales	Análisis a "profesionales/especialistas" que garanticen un trabajo sin poner en riesgo la integridad (seguridad) de los clientes. Documento que avale responsabilidad.

Figura 9: Matriz Prototipo
Fuente: Elaboración propia.

- Link Video

<https://drive.google.com/file/d/1g7AeCXMDaCeOFDGGbh92uVSexlun4ZgN/view>

8.5 VALIDAR

- **Testeo del prototipo:**

HALLAZGOS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ADAPTACIÓN DEL PROTOTIPO
<p>Complejidad de Navegación: Algunos participantes encontraron cierta complejidad en la navegación, especialmente al buscar servicios específicos.</p>	<p>Simplificación de Navegación: Simplificar la estructura de navegación mediante la consolidación de menús y la reorganización lógica de las opciones para facilitar la búsqueda y reserva de servicios.</p>	<p>Rediseño de la Navegación: Reorganizar la estructura de menús para simplificar la navegación. Utilizar un diseño más intuitivo que permita a los usuarios acceder rápidamente a las funciones principales.</p>
<p>Información de Costos No Clara: Hubo confusión en torno a la presentación de costos. Algunos participantes expresaron que la información sobre tarifas no estaba claramente visible durante el proceso de reserva.</p>	<p>Visibilidad Mejorada de Costos: Mejorar la visibilidad de los costos entre \$5,00 y \$10,00 al costo final para proporcionar estimaciones claras y detalladas durante la selección de servicios y al agregar una sección de resumen antes de la confirmación final.</p>	<p>Mejoras en la Presentación de Costos: Modificar la presentación de costos durante el proceso de reserva, proporcionando estimaciones más detalladas y claras. Agregar un resumen de costos antes de la confirmación final.</p>
<p>Falta de Retroalimentación Instantánea: La falta de retroalimentación inmediata durante la reserva de servicios generó incertidumbre en algunos participantes.</p>	<p>Retroalimentación Instantánea: Implementar mensajes visuales claros y confirmaciones instantáneas para cada acción realizada, asegurando que los usuarios se sientan informados y seguros en todo momento.</p>	<p>Implementación de Retroalimentación Instantánea: Incorporar mensajes visuales inmediatos para confirmar acciones y proporcionar feedback instantáneo durante la interacción del usuario con la aplicación.</p>
<p>Exploración Libre Limitada: Durante la exploración libre, varios participantes no descubrieron ciertas características avanzadas de la aplicación.</p>	<p>Destacar Funcionalidades Claves: Destacar funciones claves en la interfaz principal y proporcionar una breve guía introductoria para la exploración libre, asegurando que los usuarios descubran todas las características de la aplicación.</p>	<p>Destacar Funcionalidades: Resaltar funciones claves en la interfaz principal y agregar una breve guía introductoria para mejorar la exploración libre y descubrimiento de características avanzadas.</p>
<p>Dudas sobre la Evaluación de Profesionales: Algunos usuarios expresaron dudas sobre cómo se evalúan y seleccionan los profesionales.</p>	<p>Clarificación del Proceso de Evaluación de Profesionales: Agregar una sección informativa en la aplicación que explique detalladamente cómo se evalúan y seleccionan los profesionales, brindando transparencia y fomentando la confianza.</p>	<p>Inclusión de Información Sobre Evaluación de Profesionales: Agregar una sección informativa dentro de la aplicación que explique claramente el proceso de evaluación y selección de profesionales, brindando transparencia y tranquilidad a los usuarios.</p>

Figura 10: Testeo Prototipo
Fuente: Elaboración propia.

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La aplicación SELFAST ha demostrado ser una solución viable y atractiva para las necesidades de los usuarios en términos de servicios de mantenimiento, reparación y limpieza en el hogar. La investigación de mercado respalda la demanda existente y la respuesta positiva de los usuarios durante el prototipado valida la propuesta de valor.

Aplicar la metodología Design Thinking resultó fundamental en la comprensión profunda de las necesidades de los usuarios. Interacción constante, empatía y colaboración interdisciplinaria contribuyeron a un diseño centrado en el usuario y generación de una experiencia integral.

La integración efectiva de las gerencias de investigación de mercado, plan de marketing, técnica, administrativa y financiera fue clave para abordar todas las facetas del proyecto. Estableciendo coherencia y alineación entre estas áreas garantizaron un enfoque integral.

Se identificaron desafíos técnicos durante el desarrollo del prototipo, especialmente en la implementación de la grabación del trabajo en tiempo real. Estos desafíos deben abordarse con una gestión tecnológica sólida, asegurando eficiencia y confiabilidad de la plataforma.

La efectividad del modelo de negocio SELFAST dependerá en gran medida de la calidad y confiabilidad de los profesionales registrados en la plataforma. Garantizar procesos robustos de selección y evaluación de profesionales será crucial para el éxito continuo del negocio.

SELFAST representa un modelo de negocio innovador que utiliza la tecnología para ofrecer servicios en tiempo real a través de la grabación del trabajo realizado. Esta innovación

responde a las expectativas cambiantes de los consumidores y brinda una ventaja competitiva significativa.

Se recomienda continuar la investigación de mercado para adaptarse a cambios en las tendencias del consumidor y la competencia. Mantener una comprensión profunda de las necesidades y expectativas del usuario permitirá ajustes ágiles a la oferta de servicios.

Enfocarse en una implementación incremental de las características tecnológicas, comenzando por funciones clave antes de expandir la plataforma. Esto permitirá abordar desafíos técnicos de manera progresiva y mantener la calidad del servicio. Lo cual implica inversiones en el desarrollo continuo de la plataforma, pruebas exhaustivas y colaboración con profesionales especializados.

Dada la naturaleza cambiante del mercado, se sugiere una estrategia de marketing dinámica. Monitorear tendencias, ajustar tácticas de promoción y explorar nuevas plataformas garantizará una presencia efectiva y relevante. Diseñar un plan de marketing sólido que destaque la propuesta de valor de SELFAST. Formar asociaciones estratégicas, campañas de prevención serán esenciales para atraer y retener a usuarios y profesionales.

Establecer un sistema de monitoreo financiero constante que evalúe la rentabilidad de SELFAST. Gestión eficiente de los costos y adaptación a cambios en la estructura de precios garantizarán la sostenibilidad financiera a largo plazo.

La calidad del servicio proporcionado por los profesionales es esencial. Implementar sistemas de evaluación transparente, proceso de selección riguroso, formación y evaluación

continua de los prestadores de servicios garantizará la satisfacción del cliente y contribuirá positivamente a la reputación de SELFAST (Hargittai, 2019).

La experiencia de diseñar el plan de negocio para SELFAST resalta la importancia de la flexibilidad y la adaptabilidad en el mundo empresarial actual.

SELFASST es un proyecto ambicioso que se beneficia de un enfoque centrado en el usuario y metodología de Design Thinking que fomenta la creatividad y la innovación, basado en el cliente.

La interconexión de las distintas gerencias destaca la necesidad de una gestión holística para abordar desafíos multidisciplinarios.

El aprendizaje clave radica en la importancia de la adaptabilidad continua y respuesta ágil a los cambios en el entorno actual y las necesidades del usuario.

En resumen, SELFAST tiene un potencial significativo, pero su éxito continuo dependerá de la capacidad de adaptarse a las dinámicas del mercado y de mantener un enfoque constante en la calidad del servicio y la innovación.

10 BIBLIOGRAFÍA

- Belatrix. (2020). *Uso de Aplicaciones móviles Quito*. <https://www.belatrix.com>
- Chung, L. y. (2018). *International Journal of Mobile Communications*, 16(5), 581-598.
- Chung, L. y. (2018). *International Journal of Mobile Communications*, 1. 5.-5. (2018).
- Ditrendia. (2021). *Marketing Digital*.<https://www.marketinginsiderreview.com>
- Geekshubs. (2020). *Desarrollo Aplicaciones móviles*. <https://geekshubs.com>
- Hargittai. (2019). *Digital sociologies*. *Sociology Compass*, 13(12), e12737
- INEC. (2020). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>.
- Papke, T. L. (2010). *Design Thinking: Integrating Innovation, Customer Experience, and Brand*.
- Statista. (2021). *Aplicaciones móviles para el hogar*. <https://es.statista.com>
- Zhao, C. y. (2018). *Online service platform providers: Matching quality and minimum quality standard*. *Management Science*, 64(6), 2527-2545.