



INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDIOS FISCALES

UNIVERSIDAD:

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDIOS
FISCALES.

MATERIA:

Creación de valor

ALUMNO:

Tania Lizbeth Guillen Aguilar

CATEDRATICO:

Raymundo Palacios Torres

ACTIVIDAD:

Evidencia de primer módulo

FECHA:

30/09/24

SkillLink

1.-Tema del proyecto:

SkillLink es una aplicación diseñada para conectar freelancers que ofrecen servicios como plomería, jardinería, limpieza, electricidad, entre otros, con clientes que necesitan contratar estos servicios. La plataforma proporciona un espacio seguro, confiable y eficiente tanto para los freelancers como para los clientes, facilitando la visibilidad, la comunicación y la contratación de servicios.

SkillLink ofrece una plataforma segura y confiable donde los freelancers pueden mostrar sus habilidades, recibir calificaciones y gestionar sus trabajos. Para los clientes, proporciona acceso a una red de profesionales verificados, permitiendo la contratación rápida y segura de servicios, con opciones de filtrado por ubicación, tipo de servicio y calificaciones.

2.-Planteamiento del problema:

I. Descripción general de la empresa:

1. Nombre de la empresa: SkillLink.
2. Giro de la empresa: SkillLink es una plataforma de red social que conecta a trabajadores independientes (freelancers) con personas que requieren sus servicios. Ofrece una variedad de servicios que incluyen plomería, electricidad, jardinería, limpieza, diseño gráfico, entre otros.
3. Tamaño de la empresa: SkillLink es una pequeña empresa en fase de crecimiento, con una base inicial de freelancers y clientes, pero aún en proceso de expandir su alcance y mejorar sus funciones.
4. Contexto: La empresa está situada en el contexto de la economía digital en México, operando principalmente en grandes ciudades con alta demanda de servicios freelance. Está enfocada en facilitar el acceso a profesionales independientes de una manera más eficiente y confiable.
5. ¿Es local, nacional o internacional?: Actualmente, SkillLink es una empresa de ámbito local, pero con planes de expansión a nivel nacional en el corto plazo.

II. Evaluación del tipo de proceso de gestión estratégica:

1. El proceso de gestión estratégica en SkillLink se encuentra en una etapa inicial, con un enfoque en atraer usuarios y mejorar la experiencia tanto para freelancers como para clientes. Sin embargo, se han identificado algunas áreas de oportunidad en su gestión, como la optimización de la segmentación de mercado, la personalización de la experiencia del usuario y la mejora en la retención tanto de freelancers como de clientes.
2. El principal objetivo de la gestión estratégica actual es aumentar el número de freelancers inscritos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, pero aún falta desarrollar una estrategia clara para la fidelización de clientes y el crecimiento sostenible de la plataforma.

3.-Introducción

I. Los contenidos:

Este proyecto se centra en analizar y proponer mejoras para SkillLink, una plataforma social que conecta a trabajadores independientes (freelancers) con clientes que necesitan sus servicios. A través de este análisis, se utilizarán diversas herramientas de creación de valor vistas en clase, como el modelo canvas, el mapa de valor y el análisis de costo-beneficio. El proyecto examinará las áreas de oportunidad dentro de la empresa para optimizar la experiencia de usuario y generar un mayor valor tanto para los freelancers como para los clientes.

II. Generalidad del tema:

Se centra en cómo las plataformas digitales, como **SkillLink**, están transformando la manera en que los freelancers y los clientes interactúan en la economía actual. En un mundo donde los trabajos independientes y temporales están en auge, estas plataformas facilitan la conexión entre personas que necesitan servicios especializados y profesionales que los ofrecen.

El tema explora la importancia de optimizar estas plataformas mediante la implementación de modelos de creación de valor, que permitan mejorar la experiencia del usuario, aumentar la confianza entre clientes y freelancers, y garantizar el crecimiento sostenible del negocio. Al abordar los desafíos comunes de las plataformas de servicios freelance, como la retención de usuarios y la competencia creciente, este proyecto busca soluciones que fortalezcan la propuesta de valor y posicionen a **SkillLink** como una opción confiable en el mercado.

III. Objetivo del proyecto y estructura del trabajo:

El objetivo principal de este proyecto es **optimizar la plataforma SkillLink** para mejorar la experiencia tanto de los freelancers como de los clientes. Se busca implementar estrategias que permitan una conexión más eficiente entre ambos grupos, mejorar la retención de usuarios, y garantizar un crecimiento sostenible de la plataforma. Al enfocarnos en la creación de valor, se pretende que SkillLink se convierta en una opción más competitiva y confiable dentro del mercado de servicios freelance.

Estructura del Trabajo

Introducción:

- Descripción general de la plataforma y su relevancia en el contexto actual.
- Explicación del enfoque del proyecto y los problemas a resolver.

Planteamiento del Problema:

- Identificación de los desafíos actuales que enfrenta SkillLink, como la competencia, la retención de usuarios y la calidad de los servicios ofrecidos.
- Análisis del ambiente externo e interno para detectar áreas de oportunidad.

Marco Teórico:

- Revisión de literatura sobre modelos de creación de valor, análisis costo-beneficio, mapas de valor y perfiles de cliente.
- Aplicación de estos conceptos en el contexto de SkillLink.

Desarrollo del Modelo Canvas:

- Análisis detallado del modelo de negocio de SkillLink utilizando el modelo canvas.
- Propuesta de mejora en cada uno de los bloques del canvas (propuesta de valor, segmento de clientes, canales, relación con el cliente, etc.).

Cadenas de Valor:

- Identificación y descripción de las principales cadenas de valor dentro de SkillLink (reclutamiento de freelancers y gestión de transacciones).
- Propuesta de optimización de estas cadenas, con un enfoque en las entradas, actividades clave y salidas.

Propuesta de Intervención:

- Propuestas concretas para mejorar la plataforma, basadas en el análisis previo.
- Descripción de las estrategias de fidelización, mejoras tecnológicas y optimización de procesos.

4.- Marco Teórico

Para desarrollar el marco teórico de "SkillLink", revisaremos literatura relevante sobre la creación de valor en plataformas digitales, redes sociales para freelancers, y estrategias de costo-beneficio. A continuación, se revisan los principales conceptos y su aplicación a este proyecto.

I.-Tipos de valor y cómo se aplica en tu proyecto:

Existen varios tipos de valor que se pueden aplicar en una plataforma como SkillLink, incluyendo valor funcional, valor económico y valor emocional. Según Porter (1985), el **valor funcional** se refiere a la capacidad del servicio para cumplir con las necesidades del usuario, que en este caso es conectar a los clientes con freelancers confiables y profesionales. **SkillLink** crea valor funcional al proporcionar una plataforma donde los clientes pueden encontrar de manera rápida y eficiente los servicios que necesitan.

El **valor emocional**, según el modelo de Holbrook (1999), se refiere a las emociones positivas que experimentan los usuarios al interactuar con la plataforma. En el caso de SkillLink, los freelancers sienten satisfacción al encontrar oportunidades laborales, mientras que los clientes sienten seguridad al saber que los profesionales han sido verificados.

II. **Costo-beneficio y un ejemplo de cómo medirías el costo-beneficio de tu proyecto:**

El análisis costo-beneficio es una herramienta clave para medir la eficiencia de las inversiones en proyectos tecnológicos, como SkillLink. Según Mishan y Quah (2020), el análisis de costo-beneficio compara los costos operativos de la plataforma con los beneficios obtenidos por los usuarios.

En SkillLink, un ejemplo sería medir los costos de mantenimiento de la plataforma, campañas de marketing y adquisición de usuarios, contra los beneficios obtenidos, como el número de conexiones exitosas entre freelancers y clientes, la retención de usuarios y la comisión ganada por cada transacción. Un posible método sería calcular la **relación costo por usuario retenido** versus el ingreso generado por comisiones.

III. **Mapa de valor y ejemplificalo en tu proyecto:**

El **mapa de valor** es una herramienta que permite identificar las actividades clave que generan valor en un modelo de negocio. Según Osterwalder y Pigneur (2010), el mapa de valor de una plataforma como SkillLink se centra en dos aspectos: facilitar el acceso a una base confiable de freelancers para los clientes y ofrecer a los freelancers una plataforma que les proporcione visibilidad y oportunidades de trabajo.

En **SkillLink**, el mapa de valor incluye actividades clave como el desarrollo y mantenimiento de la plataforma, la gestión de la comunidad de usuarios, y el marketing digital para atraer tanto freelancers como clientes.

IV. **Perfil del cliente y ejemplificalo en tu proyecto:**

El **perfil del cliente** en SkillLink incluye tanto a los freelancers como a los clientes que buscan sus servicios. Los freelancers pueden ser profesionales de oficios (plomeros, electricistas, jardineros) o personas con habilidades específicas (diseñadores gráficos, desarrolladores web). Los clientes son personas que buscan soluciones rápidas y confiables para tareas domésticas o empresariales.

Según Kotler (2000), un buen perfil de cliente incluye variables demográficas y psicográficas. En **SkillLink**, los freelancers suelen ser trabajadores autónomos de entre 25 y 45 años, que buscan complementar sus ingresos. Los clientes, por su parte, suelen ser personas entre 30 y 60 años que necesitan resolver problemas cotidianos de manera rápida y eficiente.

V. **Modelos de creación de valor y cuál aplican en tu proyecto:**

Uno de los **modelos de creación de valor** más relevantes para SkillLink es el **modelo de plataforma multisided** descrito por Evans y Schmalensee (2016). Este modelo se aplica a empresas que conectan dos o más grupos interdependientes, como lo hace SkillLink con freelancers y clientes. La creación de valor en este modelo depende de atraer suficientes usuarios en ambos lados de la plataforma para que la interacción sea efectiva.

En SkillLink, el valor se crea al aumentar tanto la oferta de freelancers como la demanda de clientes, logrando una interacción balanceada.

VI. Niveles de creación de valor y cuáles aplicarías en tu proyecto:

Según Bowman y Ambrosini (2000), los **niveles de creación de valor** en una empresa pueden dividirse en valor percibido por el cliente y valor real generado por la empresa. En **SkillLink**, el **valor percibido** se manifiesta en la confiabilidad y facilidad de uso de la plataforma, mientras que el **valor real** se genera a través de las comisiones por cada transacción entre freelancers y clientes.

Para aplicar estos niveles en SkillLink, sería importante mejorar la percepción de seguridad y calidad en la plataforma mediante un sistema de calificaciones y revisiones, al tiempo que se optimiza el costo operativo para generar más valor real.

5.-Objetivo del proyecto

I. Objetivo general:

Mejorar la plataforma **SkillLink** para que tanto freelancers como clientes tengan una experiencia más fluida y personalizada al momento de buscar u ofrecer servicios. Queremos que sea más fácil para los freelancers encontrar trabajo y para los clientes resolver sus necesidades rápidamente, todo dentro de una plataforma confiable.

¿Qué buscamos lograr?: Queremos que SkillLink se convierta en la opción preferida tanto para freelancers que buscan oportunidades laborales como para personas que necesitan resolver problemas cotidianos, ofreciendo una plataforma más intuitiva y efectiva.

¿Para qué?: Para hacer que más personas usen SkillLink, tanto freelancers como clientes, lo que nos permitirá crecer, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, y eventualmente expandir la plataforma a más ciudades y regiones.

II. Primera propuesta de intervención:

1.- Modelo canvas: 2.- Cadenas de valor: 3.- Entradas y Salidas :

https://www.canva.com/design/DAGRRRqOgHw/SPwV6KaEkDG5f5RblkXo8g/edit?utm_content=DAGRRRqOgHw&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

4.-. Actividades de apoyo:

Las **actividades de apoyo** dentro de estas cadenas de valor incluyen:

- **Soporte técnico y atención al cliente:** Resolver dudas y problemas tanto de freelancers como de clientes para garantizar una experiencia fluida en la plataforma.
- **Marketing y adquisición de usuarios:** Atraer nuevos freelancers y clientes mediante campañas en redes sociales, blogs, y anuncios pagados.
- **Mejora continua de la plataforma:** Actualizar el sistema para mejorar la experiencia de usuario y añadir nuevas funcionalidades, basadas en el feedback de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

(N.d.). Retrieved October 1, 2024, from <http://file:///C:/Users/thann/Downloads/Dialnet-AnalisisDelCosto-9031809.pdf>

(N.d.-d). Edu.Co. Retrieved October 1, 2024, from <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/9892/EstradaPaola2020.pdf?sequence=1>

(N.d.-c). Inesctec.Pt. Retrieved October 1, 2024, from <https://repositorio.inesctec.pt/server/api/core/bitstreams/88b0e217-3fff-465c-b458-df2a3d38eaf1/content>

(N.d.-b). Unam.Mx. Retrieved October 1, 2024, from <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000810643/3/0810643.pdf>

(N.d.-e). Ssrn.com. Retrieved October 1, 2024, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1094820