

UNIVERSIDAD:

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDIOS
FISCALES.

MATERIA:

Creación de valor

ALUMNO:

Tania Lizbeth Guillen Aguilar

CATEDRATICO:

José Raymundo Palacios Torres

ACTIVIDAD:

Evidencia del segundo módulo

FECHA:

15/11/24

Tabla de contenido

- 1.-Tema del proyecto:..... 4
- 2.-Planteamiento del problema: 4
 - I. Descripción general de la empresa 4
 - II. Evaluación del tipo de proceso de gestión estratégica: 5
 - Tipo de Proceso de Gestión Estratégica Actual: 5
 - Áreas de oportunidad identificadas..... 5
 - III. Análisis interno y externo, áreas de oportunidad..... 6
 - Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)..... 6
 - Análisis PESTEL 7
 - Análisis de las 5 Fuerzas de Porter 8
 - Áreas de Oportunidad Identificadas 8
- 3.-Introducción..... 9
 - Los contenidos: 9
 - Generalidad del tema: 9
 - Objetivo del proyecto y estructura del trabajo:..... 9
 - Estructura del Trabajo..... 10
- 4.- Marco Teórico 11
 - I.-Tipos de valor y cómo se aplica en tu proyecto: 12
 - II. Costo-beneficio y un ejemplo de cómo medirías el costo-beneficio de tu proyecto: 12
 - III. Mapa de valor y ejemplifícalo en tu proyecto: 12
 - IV. Perfil del cliente y ejemplifícalo en tu proyecto: 13
 - V. Modelos de creación de valor y cuál aplican en tu proyecto: 13
 - VI. Niveles de creación de valor y cuáles aplicarías en tu proyecto: 13
 - VII. Tipos de Valor y su Aplicación en SkillLink 13
 - VIII. Costo Beneficio y Ejemplo de su Medición..... 14
 - IX. Mapa de Valor y Ejemplo en SkillLink..... 14
 - X. Perfil del Cliente y Ejemplo en SkillLink 15
 - XI. Identificación de Necesidades del Mercado 15
 - Análisis del entorno 15
 - Pensamiento creativo 15
 - Colaboración..... 16
- 5.-Objetivo del proyecto 16

I.	Objetivo general:	16
	¿Qué buscamos lograr?:	16
	¿Para qué?:.....	16
II.	Primera propuesta de intervención:	16
	¿Innovación o valor agregado?	16
	Tipo de Innovación Aplicada.....	17
	Factores Clave del Desempeño del Producto.....	17
	• 1.- Modelo canvas: 2.- Perfil del cliente: 3: Modelo de valor.....	18
	• 4.- Cadena de valor	18
	• 5.-. Actividades de apoyo:.....	18
	BIBLIOGRAFIA	19



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:

- **Nombre de la empresa:** SkillLink.
- **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.
- **Tamaño de la empresa:** SkillLink es una microempresa en fase de crecimiento, con una base inicial de freelancers y clientes, pero aún en proceso de expandir su alcance y mejorar sus funciones.
- **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.
- **¿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:

Tipo de Proceso de Gestión Estratégica Actual:

SkillLink, en su etapa inicial de crecimiento, está implementando un proceso de gestión estratégica orientado a la innovación y la captación de usuarios. Este proceso se enfoca principalmente en las siguientes áreas:

✚ Desarrollo tecnológico:

- Prioridad en el diseño y mantenimiento de la plataforma digital.
- Implementación de un algoritmo de emparejamiento para conectar clientes con freelancers.

✚ Marketing digital y captación de usuarios:

- Uso de campañas publicitarias en redes sociales y Google Ads.
- Estrategias dirigidas a aumentar la base de usuarios, tanto freelancers como clientes.

✚ Verificación de calidad:

- Proceso de verificación de freelancers para garantizar la calidad y confiabilidad de los servicios ofrecidos.

✚ Soporte y atención al cliente:

- Enfoque en brindar una experiencia de usuario positiva mediante soporte técnico eficiente y personalizado.

Áreas de oportunidad identificadas

A pesar de tener un proceso bien orientado, se detectan varias áreas de oportunidad que SkillLink podría mejorar para potenciar su propuesta de valor:

✚ Fidelización de usuarios:

- Actualmente, SkillLink se enfoca más en la adquisición de nuevos usuarios que en la retención de los existentes. Implementar programas de fidelización como descuentos por uso frecuente o planes de membresía premium puede aumentar la retención y lealtad.

✚ Optimización del algoritmo de emparejamiento:

- Si bien el algoritmo funciona, hay margen para mejorar su precisión y rapidez. Incorporar machine learning para personalizar aún más las recomendaciones podría mejorar la experiencia del usuario.

✚ Segmentación de mercado:

- El proceso actual podría beneficiarse de un análisis más profundo del perfil de los usuarios para desarrollar estrategias de marketing segmentadas. Esto permitiría abordar mejor las necesidades específicas de diferentes segmentos de clientes y freelancers.

✚ Diversificación de fuentes de ingresos:

- En la actualidad, el principal modelo de ingresos es la comisión por transacciones. SkillLink podría explorar fuentes adicionales, como publicidad en la plataforma o cursos y certificaciones para freelancers.
- ✚ **Gestión de la reputación online:**
 - Aunque se están implementando sistemas de calificaciones, reforzar la confianza mediante campañas de testimonios y casos de éxito mejoraría la percepción de la plataforma.
- ✚ **Escalabilidad de operaciones:**
 - Con planes de expansión a nivel nacional, se necesita un enfoque más robusto en la planificación estratégica para manejar un mayor volumen de usuarios y transacciones sin sacrificar la calidad del servicio.
- ✚ **Análisis de datos y feedback del usuario:**
 - Mejorar la toma de decisiones basándose en datos recopilados de las interacciones de usuarios. Este enfoque permitirá a SkillLink anticiparse a las necesidades y ajustar su oferta de servicios de manera proactiva.
 - 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.

III. Análisis interno y externo, áreas de oportunidad

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Ambiente Interno:

- ✚ **Fortalezas:**
 - Plataforma intuitiva y fácil de usar.
 - Algoritmo de emparejamiento que mejora la experiencia del usuario.
 - Proceso de verificación que aumenta la confianza de los clientes.
 - Equipo técnico enfocado en la innovación continua.
- ✚ **Debilidades:**
 - Baja retención de usuarios (freelancers y clientes).
 - Dependencia de un único modelo de ingresos (comisiones por transacciones).
 - Limitada capacidad para escalar operaciones rápidamente.
 - Falta de segmentación avanzada del mercado.
- ✚ **Ambiente externo:**
 - Oportunidades:
 - Creciente demanda de plataformas freelance en un mercado globalizado.
 - Aumento del trabajo remoto y autónomo como tendencia laboral.

- Posibilidad de alianzas estratégicas con empresas locales y plataformas de pago.
- Incorporación de nuevas categorías de servicios para freelancers.

Amenazas:

- Competencia fuerte de plataformas consolidadas como Fiverr o Upwork.
- Barreras tecnológicas y costos asociados a la innovación constante.
- Posible insatisfacción de usuarios si el algoritmo no cumple con las expectativas.
- Cambios en las regulaciones laborales que pueden afectar la oferta de freelancers.

Análisis PESTEL

Este análisis permite entender cómo los factores externos pueden influir en la operación de SkillLink.

Políticos:

- Regulaciones locales en relación con el trabajo freelance y la economía colaborativa.
- Políticas gubernamentales sobre protección de datos y transacciones digitales.

Económicos:

- Crecimiento de la economía digital y el e-commerce.
- Variaciones en el poder adquisitivo de los usuarios, que pueden afectar la demanda de servicios freelance.

Sociales:

- Tendencia creciente hacia la contratación de servicios rápidos y confiables.
- Cambios en la percepción de los trabajadores freelance como profesionales confiables.

Tecnológicos:

- Avances en inteligencia artificial y algoritmos de emparejamiento.
- Necesidad constante de actualización tecnológica para mantener la competitividad.

Ecológicos:

- Menor relevancia directa, pero posible incorporación de servicios que promuevan la sostenibilidad.

Legales:

- Cumplimiento de leyes de protección de datos (GDPR, por ejemplo) y regulaciones financieras en las transacciones.

Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

Este modelo ayuda a evaluar la competitividad en el sector donde opera SkillLink.

+ Amenaza de nuevos entrantes:

- Alta, ya que las barreras de entrada en el mercado digital son relativamente bajas, pero la diferenciación tecnológica y la calidad de los servicios actúan como barreras defensivas.

+ Poder de negociación de los proveedores:

- Bajo, porque los freelancers son numerosos y no tienen un control significativo sobre la plataforma.

+ Poder de negociación de los clientes:

- Moderado, ya que los clientes tienen muchas opciones en el mercado y pueden cambiar fácilmente de plataforma si no están satisfechos.

+ Amenaza de productos sustitutos:

- Alta, considerando que los clientes pueden optar por servicios fuera de la plataforma o freelancers referidos de manera informal.

+ Intensidad de la rivalidad competitiva:

- Alta, debido a la presencia de competidores consolidados con más recursos y una base de usuarios global.

Áreas de Oportunidad Identificadas

+ Mejorar la fidelización de usuarios:

- Crear programas de recompensas para clientes y freelancers frecuentes.
- Introducir funciones que aumenten la lealtad, como un sistema de suscripciones con beneficios exclusivos.

+ Diversificación del modelo de ingresos:

- Ofrecer servicios adicionales como cursos y certificaciones para freelancers.
- Explorar la venta de espacios publicitarios dentro de la plataforma.

+ Optimización tecnológica:

- Mejorar el algoritmo de emparejamiento con aprendizaje automático.
- Implementar un sistema de recomendaciones más preciso basado en la interacción del usuario.

+ Segmentación de mercado:

- Analizar a fondo los perfiles de usuarios para personalizar campañas de marketing.
- Ampliar la oferta de servicios a segmentos específicos, como pymes o sectores industriales.

Alianzas estratégicas:

- Colaborar con empresas de software o fintechs para ofrecer soluciones más completas.
- Asociarse con cámaras de comercio y asociaciones locales para atraer freelancers y clientes.

Expansión geográfica:

- Expandir la operación a nivel nacional e identificar nichos de mercado en otras ciudades clave.

3.-Introducción

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.

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.

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:

- Se presenta una visión general de **SkillLink**, destacando su misión y el contexto en el que opera. Se definen los objetivos del proyecto y se explica la estructura del trabajo.

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.

Análisis de mercado: ¿Por qué no lo contratarían los usuarios?

Esta sección explora las posibles razones por las que los clientes potenciales podrían no usar SkillLink:

- **Falta de Confianza:** Si no conocen la plataforma, pueden dudar de la calidad y confiabilidad de los freelancers.
- **Competencia Establecida:** Otros servicios como Fiverr o Upwork ya tienen una reputación sólida.
- **Problemas Técnicos:** Una plataforma lenta o con errores podría desalentar a los usuarios.
- **Costo Percibido:** Algunos clientes podrían considerar que las tarifas son altas en comparación con la contratación directa de freelancers.

Análisis de los freelancers: ¿Por qué no lo usarían los freelancers?

Se identifican las razones que podrían disuadir a los freelancers de registrarse o permanecer en la plataforma:

- **Falta de oportunidades consistentes:** Si no reciben suficientes ofertas de trabajo, pueden abandonar la plataforma.
- **Comisiones elevadas:** Algunos freelancers podrían preferir plataformas con menores costos o buscar trabajos fuera de estas plataformas para evitar comisiones.
- **Percepción de valor limitada:** Si los beneficios de usar la plataforma (como acceso a más clientes o herramientas) no son claros, podrían no ver el valor en registrarse.

Propuesta de valor: ¿Qué se ofrece para ambos grupos?

Para los clientes:

- **Freelancers verificados:** Garantía de calidad y confianza mediante un riguroso proceso de verificación.

- **Facilidad de uso:** Búsqueda eficiente de servicios con un algoritmo que empareja sus necesidades con los freelancers adecuados.
- **Pago seguro:** Procesos de pago confiables que protegen tanto al cliente como al freelancer.
- **Soporte al cliente:** Atención personalizada para resolver cualquier problema durante la transacción.
- ✚ **Para los freelancers:**
 - **Acceso a clientes:** Una base de usuarios que constantemente buscan servicios.
 - **Herramientas de gestión:** Sistema para organizar trabajos, manejar pagos y recopilar reseñas.
 - **Visibilidad:** Promoción de sus servicios en la plataforma, aumentando su alcance.
 - **Capacitación y recursos:** Oportunidades para mejorar sus habilidades mediante cursos y certificaciones.
- ✚ **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 ofrecer seguridad, confianza, honestidad, así mismo 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 ejemplifícalo 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 ejemplifícalo 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.

VII. Tipos de Valor y su Aplicación en SkillLink

Valor funcional:

- Proporciona a los clientes una herramienta para encontrar freelancers confiables rápidamente.
- Ofrece a los freelancers una plataforma para visibilizar sus servicios y acceder a más oportunidades laborales.

Valor emocional:

- Los clientes sienten seguridad al contratar freelancers verificados.

- Los freelancers sienten satisfacción al recibir reconocimiento y reseñas positivas.

+ Valor social:

- Mejora la reputación profesional de los freelancers.
- Los clientes ganan tiempo al acceder a soluciones rápidas y confiables.

VIII. Costo Beneficio y Ejemplo de su Medición

+ Costos:

- Desarrollo y mantenimiento de la plataforma: \$10,000 mensuales.
- Marketing y adquisición de usuarios: \$5,000 mensuales.
- Soporte técnico: \$2,000 mensuales.
- Beneficios:
- Comisiones por transacciones: \$1,000 por cada 100 transacciones (\$10 por transacción).
- Suscripciones premium para freelancers: \$20 por suscripción, con 100 suscriptores mensuales.
- Ejemplo de Medición:
- Ingresos mensuales = (100 transacciones * \$10) + (100 suscripciones * \$20) = \$3,000
- Costo total mensual = \$17,000.
- Costo-Beneficio: $\$3,000 / \$17,000 = 0.18$ (18% de recuperación mensual).

IX. Mapa de Valor y Ejemplo en SkillLink

+ Actividades clave:

- Desarrollo y mantenimiento de la plataforma.
- Verificación de freelancers.
- Marketing digital.

+ Propuesta de valor:

- Conexión rápida y confiable entre clientes y freelancers.

+ Resultados esperados:

- Clientes satisfechos por la eficiencia y seguridad.
- Freelancers con más oportunidades laborales.

+ Ejemplo:

Un cliente solicita un servicio de plomería. La plataforma lo conecta con un freelancer verificado en menos de 10 minutos. La experiencia positiva fomenta reseñas y nuevas solicitudes.

X. Perfil del Cliente y Ejemplo en SkillLink

+ Clientes:

- Edad: 25-50 años.
- Necesidades: Servicios rápidos y confiables.
- Ejemplo: Un profesional ocupado que requiere un diseñador gráfico para un proyecto urgente.

+ Freelancers:

- Edad: 22-45 años.
- Necesidades: Más visibilidad y flujo constante de trabajo.
- Ejemplo: Un electricista que busca expandir su clientela más allá de su red local.

+ Modelos de creación de valor aplicados en SkillLink

- Modelo de Plataforma Multisided (Evans y Schmalensee, 2016):
- Crea valor conectando dos grupos interdependientes: freelancers y clientes.
- El valor aumenta a medida que más usuarios se unen a ambos lados.

+ Aplicación:

- La plataforma facilita la interacción y la transacción segura, asegurando una experiencia satisfactoria para ambas partes.

+ Niveles de creación de valor aplicados

+ Valor percibido:

- Clientes: Calidad y rapidez del servicio.
- Freelancers: Oportunidades y visibilidad.

+ Valor real:

- Ingresos generados por las comisiones y suscripciones.
- Reducción de costos operativos mediante tecnología eficiente.

XI. Identificación de Necesidades del Mercado

Análisis del entorno

+ **Competencia:** Fiverr, Upwork, y servicios locales informales.

+ **Tendencias:** Crecimiento del trabajo freelance y demanda de soluciones digitales.

+ **Tecnología:** Avances en algoritmos de emparejamiento y seguridad en transacciones digitales.

Pensamiento creativo

+ Desarrollo de nuevas funcionalidades, como evaluaciones personalizadas y tutoriales para mejorar habilidades de freelancers.

- ✚ Incorporación de inteligencia artificial para optimizar el emparejamiento y predecir las necesidades del cliente.

Colaboración

- ✚ **Con freelancers:** Feedback constante para mejorar la plataforma.
- ✚ **Con clientes:** Encuestas y soporte personalizado para asegurar la satisfacción.
- ✚ **Con socios clave:** Empresas de tecnología y marketing que potencien el crecimiento y la oferta de servicios.

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:

¿Innovación o valor agregado?

El proyecto SkillLink se clasifica como una innovación dentro del mercado de plataformas freelance. Aunque también proporciona valor agregado al mejorar la experiencia de los usuarios con respecto a soluciones existentes, su enfoque principal es la implementación de nuevas tecnologías y estrategias que no solo optimizan el proceso de conexión cliente-freelancer, sino que también introducen funcionalidades novedosas en la industria.

Tipo de Innovación Aplicada

Innovación de proceso y modelo de negocio:

✚ Innovación de proceso:

- La mejora en el algoritmo de emparejamiento, utilizando inteligencia artificial para personalizar las recomendaciones, es un claro ejemplo de innovación de proceso. Esto optimiza la eficiencia y aumenta la satisfacción de los usuarios.

✚ Innovación de modelo de negocio:

- SkillLink introduce un modelo multisidido que conecta a dos grupos interdependientes (freelancers y clientes), generando valor para ambos. Este modelo no solo se basa en la transacción directa, sino que también incluye suscripciones premium y la posibilidad de capacitación para freelancers, ampliando las fuentes de ingresos.

✚ ¿Por qué es innovación?

- El proyecto combina tecnología avanzada y un modelo de negocio adaptado a las necesidades actuales del mercado, superando las limitaciones de plataformas más tradicionales al ofrecer un sistema de emparejamiento más eficiente y herramientas adicionales para la comunidad freelance.

Factores Clave del Desempeño del Producto

El proyecto SkillLink cumple con varios factores clave que aseguran su desempeño en el mercado:

✚ Eficiencia operativa:

- El algoritmo optimizado reduce significativamente el tiempo que un cliente necesita para encontrar un freelancer adecuado.

✚ Confiabilidad y seguridad:

- La verificación de freelancers y el sistema de pago seguro garantizan transacciones confiables, aumentando la confianza en la plataforma.

✚ Personalización:

- La capacidad de personalizar las búsquedas y recomendaciones según las necesidades específicas del cliente mejora la experiencia de usuario.

✚ Accesibilidad y facilidad de uso:

- La interfaz intuitiva permite que tanto clientes como freelancers interactúen fácilmente con la plataforma.

✚ Escalabilidad:

- El diseño tecnológico y el modelo de negocio permiten un crecimiento rápido, tanto en la base de usuarios como en la expansión geográfica.

Valor agregado:

- Además de la innovación, SkillLink proporciona valor adicional al ofrecer herramientas de gestión y oportunidades de capacitación para los freelancers.

1.- Modelo canvas: 2.- Perfil del cliente: 3: Modelo de valor

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

4.- Cadena de valor

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1lgWpBJ880l26P9TkSOh3bHgFo27x6rcuKgT25hdeLNI/edit?usp=sharing>

5.-. 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

(N.d.). Redalyc.org. Retrieved November 16, 2024, from <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469003.pdf>

Rocha, R. O., Olave, M. E. L., & Ordonez, E. D. M. (2019). Estrategias de innovación para empresas startups. *Revista Pensamento Contemporâneo Em Administração*, 13(1), 46. <https://doi.org/10.12712/rpca.v13i1.27394>