

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	1
2. Objetivos.....	2
2.1. Objetivo general	2
2.2. Objetivos Específicos	2
2.3. Resultados esperados	2
3. Alcance del Trabajo	3
3.1. Descripción del tema a abordar y las preguntas claves a responder	3
4. Marco conceptual	4
4.1. Servicios para el hogar	4
4.2. Oportunidades de crecimiento para especialistas	5
4.3. Marketplace y Marketing digital.....	5
4.4. Definición de modelo de negocio	9
5. Metodología.....	10
6. Diagnóstico situación actual.....	10
6.1. Recolección de antecedentes de mercado	10
6.1.1. Entrevistas en profundidad	10
6.1.2. Investigación de mercado	11
6.2. Identificación insight	21
6.2.1. Análisis de Consumo	21
6.2.2. Análisis de Satisfacción.....	24
6.3. Análisis de Mercado Potencial	25
6.4. Análisis de la competencia	26
6.4.1. Benchmarking Internacional	28
6.5. Análisis macroentorno	30
6.5.1. Económico	30
6.5.2. Tecnológico	30
6.5.3. Legislación.....	31
7. Diseño de estrategia.....	31
7.1. Iniciativas Digitales	31
7.1.1. Iniciativas Estructurales.....	32
7.1.2. Iniciativas Complementarias.....	32
7.2. Propuesta de Valor	33
7.3. Mix de Servicios	35

7.3.1.	Servicio de Orden y Limpieza.....	35
7.3.2.	Servicio de Electricidad	36
7.3.3.	Servicio de Gasfitería.....	37
7.4.	CANVAS Iniciativas Digitales.....	39
7.5.	Procesos de clientes.....	40
7.5.1.	Procesos de negocio.....	40
7.5.2.	Proceso de pertenencia de usuarios.....	54
7.5.3.	Proceso de pertenencia de agente especialista.....	57
7.5.4.	Proceso de mejora continua y soporte.....	60
7.6.	Implementación y lanzamiento del servicio.....	64
7.6.1.	Descripción de la organización.....	64
7.6.2.	Implementación de aplicación	64
7.6.3.	Lanzamiento del servicio.....	65
8.	Evaluación Económica.....	66
8.1.	Análisis Financiero.....	66
8.2.	Análisis de sensibilidad.....	69
9.	Conclusiones y recomendaciones	70
10.	Bibliografía	71
ANEXOS.....		73
A.	Entrevista en profundidad.....	73
B.	Cuestionario para investigación de mercado	75
C.	<i>Mockups</i> de la aplicación.....	82
D.	Flujos de caja mensuales y detalle costos/gastos.....	89