

Informe Tarea 1

Grupo 04

Integrantes: Rodrigo Guerrero A.
Valeria Lagos M.
Gonzalo Gutiérrez B.
Martín González H.

Profesores: Iván Díaz C.
Ángel Jiménez M.
Víctor Hernández M.

Auxiliares: José Canto
Javiera Ovalle
Macarena Osorio
Jorge Pinto

IN3501 - TICs para la Gestión

Fecha de entrega: 25 de agosto de 2019
Santiago, Chile

Resumen Ejecutivo

En el presente trabajo se detalla la primera etapa del proyecto semestral del curso de TICs, la cual tiene como finalidad el poder identificar y detallar una oportunidad de mejora dentro de una organización real, la cual se pueda abordar desde las tecnologías de información. Con esto se espera potenciar la gestión de las operaciones y tareas administrativas de la empresa y así poder aumentar su valor a través de esta herramienta llamada página web.

Para comenzar, se describe la empresa escogida por el equipo para el desarrollo del proyecto, Pelo Malo Hair Salon, una pequeña peluquería ubicada en la comuna de Ñuñoa.

Luego, se identifican y analizan completamente la oportunidad de mejora y la principal problemática que enfrenta este negocio, estableciendo que el principal punto a mejorar es el sistema de reservas de hora que presenta la peluquería.

En la siguiente etapa, se describe cómo abordar esta oportunidad mediante una herramienta T.I., identificando que la mejor solución es entregar una plataforma operacional y administrativa que le permita a los clientes hacer reservas en línea. Para ello se piensa en la temática, las mejoras a las que apunta y el objetivo esperado tanto para el cliente usuario y el cliente empresa. Considerando además todos los elementos que son importantes para el usuario de este rubro en particular, el rubro de la estética y la belleza.

Además se plantean los resultados esperados del proyecto y cómo este impactará sobre el desarrollo de esta empresa. Principalmente se espera entregar modernización a un negocio mediante la entrada de este al mundo digital y por sobre todo brindar la comodidad que significa la gestión y organización de horas por internet tanto para el cliente como para quienes ofrecen el servicio. Así como también, poder entregar herramientas que pueden aprovechar para promover o publicitar sus servicios, lo cual se vuelve tremendamente necesario en este mercado que es cada vez más competitivo.

Finalmente se analiza la viabilidad y se compara la propuesta del proyecto frente a otras dos plataformas ya existentes del mercado al que pertenece nuestro colaborador.

Proyecto T.I.

1. Descripción de la empresa

La empresa escogida para el desarrollo del proyecto es Pelo Malo Hair Salon, ubicada en la comuna de Ñuñoa en la Región Metropolitana. Corresponde a una pequeña empresa perteneciente al sector industrial de la belleza y estética, en particular al rubro de peluquerías y salones de belleza.

Esta peluquería inició sus servicios en el año 2015 y actualmente trabajan en ella tres estilistas a tiempo completo, ofreciendo diversos servicios de peluquería profesional entre los que destacan corte, tinte, peinado y tratamiento capilar.

Para el levantamiento de información y el desarrollo de la aplicación web respectiva, se estableció contacto con Fernando Monardes, dueño y estilista de Pelo Malo, a quién se comunicó por medio de una integrante del equipo que es cliente activa de esta peluquería.

Dada esta perspectiva de usuario es que se pudo identificar el principal problema que estaba enfrentando este negocio y las oportunidades de mejora que se deben abordar para aumentar su valor.

2. Descripción general del problema u oportunidad de mejora

La principal problemática que enfrenta Pelo Malo es la gestión de reservas de hora. Actualmente un cliente al reservar una cita lo hace vía telefónica, ya sea a través de Whatsapp o a través de una llamada. Como no cuentan con una persona a cargo de la administración de esto, son los mismos estilistas quienes deben hacerse cargo de recibir y gestionar las reservas durante su trabajo, resultando ser ineficiente para ellos así como para sus clientes, los que muchas veces tienen que esperar horas para que sus llamadas o mensajes sean contestados. Además de esto, en la peluquería no cuentan con un sistema o plataforma digital donde registrar las reservas, sino que más bien las apuntan en agendas o libretas donde muchas veces el orden se pierde y donde el riesgo de pérdida de datos es mayor.

Hoy en día la peluquería cuenta con una cartera de clientes sólida y constante que se ha fidelizado a través del tiempo y que mantiene la utilización de los trabajadores al límite. Sin embargo, en Chile, los salones de belleza han presentado un crecimiento acelerado en los últimos años, dando lugar a un mercado altamente competitivo con una diversidad de atractivos servicios. Es por esto que se hace necesario para Pelo Malo abordar el problema antes descrito, pues por mucho que hoy mantengan una alta fidelización de clientes, la alta competitividad del rubro y la dificultad al momento de conseguir una reserva en su peluquería, podrían significar que en un futuro sus clientes emigren a otros salones en busca de un mejor servicio.

Otra oportunidad de mejora del negocio que sería importante estudiar, es la poca presencia de marca que han hecho a través de la web y redes sociales, pues aun no cuentan con página web propia. Esto sucede básicamente porque han construido su cartera de clientes a través del boca a boca y no se han visto en la necesidad de utilizar más recursos.

Sin embargo, dadas las características del mercado mencionadas anteriormente o ante el deseo de expansión y búsqueda de nuevos clientes por parte de Pelo Malo, sería útil contar con una plataforma web que les permita mostrar su catálogo de servicios y precios junto con una galería de imágenes de los trabajos que han realizado para hacer de su peluquería un servicio más profesional, confiable y conocido.

3. Temática y explicación de la aplicación web

En base a las oportunidades antes descritas, el proyecto T.I. a desarrollar para esta peluquería busca entregar una plataforma operacional y administrativa que le permita a los clientes hacer reservas en línea. Esto generará un ahorro de tiempo tanto para los usuarios como para los trabajadores, quienes a su vez, obtendrán un despliegue completo de la información de reservas, concentrado en un sólo lugar y de forma ordenada. Además se espera agregar otras funcionalidades a la plataforma tal que esta sirva como una carta de presentación del servicio, proporcionando información necesaria y atractiva para el cliente.

De esta forma, se busca que el cliente pueda observar, en una misma plataforma, un catálogo completo de los servicios y sus precios, tenga acceso a una galería de imágenes y además pueda hacer una reserva de hora seleccionando un estilista, un servicio y un horario determinado.

Por otro lado, se espera que el cliente empresa, en este caso los estilistas de Pelo Malo, vean esta plataforma como un facilitador en la gestión de sus horas de trabajo y una herramienta que pueden aprovechar para promover o publicitar sus servicios. Por esto, se busca que desde su vista de la plataforma puedan obtener un listado completo de las reservas de hora y tengan acceso a compartir la información que estimen conveniente.

4. Impacto esperado del proyecto finalizado

Los resultados que persigue este proyecto son principalmente la modernización de un negocio mediante la entrada de este al mundo digital o, a las tecnologías de la información.

Más específicamente se espera brindar la comodidad que significa la gestión y organización de horas por internet tanto para el cliente como para quienes ofrecen el servicio y el aumento de captación de clientes gracias a el posicionamiento en la web.

Además el proyecto tiene un gran potencial de escalabilidad, ya que además de organizar horas vía web, se puede entregar información clave. Tal como presentar las características de los servicios ofrecidos y la ubicación del local para que sea más fácil llegar a él. La oportunidad de registro de clientes para una posible retención, además de algo tan importante como lo es la recolección y manejo de datos para utilización de métricas como Google Analytics para análisis de KPI y OKR, por mencionar algunos ejemplos. Información que puede ayudar al dueño de la peluquería a modificar sus estrategias de venta, conocer su posición en el mercado y aumentar la eficiencia. Sumándole a esto, todas las posibilidades de marketing que le entrega la digitalización pudiendo aumentar su demanda y por lo tanto hacer crecer el negocio. También otorga la posibilidad de posicionarse en Google y la posibilidad de pedir reseñas que aumenten la confiabilidad del cliente hacia el profesional.

En resumen, se puede decir que el impacto que se busca lograr es brindar todos los beneficios que las TICs generan en el desarrollo de las empresas.

5. Benchmarking

Al buscar propuestas similares de peluquerías por el sector de Ñuñoa se pudo notar que muy pocas de ellas cuentan con página web propia y que la tendencia es usar página de Facebook. Además, la mayoría de aquellas que tienen página web no cuentan con un sistema de reserva online sino que indican hacer la reserva de hora a través de Whatsapp, llamado telefónico o completando un formulario de contacto. Sin embargo, también se encontró que existen plataformas web dedicadas a brindar externamente el servicio de reserva online a distintas empresas, ejemplos de estas son Reservo, AgendaPro y Bepretty, siendo esta última exclusivamente para centros de belleza. Dado esto, hay muchas peluquerías que no cuentan con página web pero sí cuentan con la posibilidad de agendar online a través de estas plataformas.

En base a estas condiciones del mercado, para el análisis se seleccionaron dos peluquerías que cuentan con página web y sistema de reserva online propio.

- **Abracadabra-Salón de Belleza** - <http://www.abracadabraspa.cl>

Presenta una gran ventaja competitiva pues es la única página web de peluquería que aparece al buscar “peluquería ñuñoa” en Google y además es la única que cuenta con su propia reserva online dentro del sector. Respecto a su plataforma se tiene que:

Aspectos Positivos

Aspectos Negativos

Proceso de reserva es completo, intuitivo y fácil de manejar	Problema de contrastes de colores dificultan la lectura
En la reserva se indica el tiempo que demora cada servicio	Faltas de ortografía en la página web
Posee descripción detallada de servicios y sus precios	Faltan imágenes de los resultados de sus servicios

- **Jiranek Peluquería** - <http://www.jiranek.cl/>

Si bien esta peluquería no se encuentra dentro del sector es de las pocas en el mercado que propone un sistema de reserva online propio. Respecto a su plataforma se tiene que:

Aspectos Positivos

Aspectos Negativos

Plataforma es ordenada e incluye principales tópicos	Sistema de reserva incompleto, sujeto a disponibilidad
La información es clara y precisa	No se puede reservar un horario específico. Sólo tiene opción mañana o tarde
Incluye listado de servicios y sus precios	Faltan imágenes de los resultados de sus servicios