



# Actividad | 1 |

## Desarrollo de Estrategias Innovadoras y Gobernanza de Datos

---

### Desarrollo de Estrategias Tecnológicas

### Ingeniería en Desarrollo de Software



**TUTOR: Humberto Jesús Ortega Vázquez**

**ALUMNO: Yanira Lizbeth Lopez Navarro**

**FECHA: 06/10/2024**

# Índice

Introducción ..... 3

Descripción ..... 4

Justificación ..... 6

Desarrollo: ..... 7

Conclusión ..... 9

Referencias ..... 10

## Introducción

En la industria de la belleza, el mercado está en constante evolución, con clientes buscando servicios cada vez más personalizados y convenientes. Las manicuristas, como parte del sector de servicios, enfrentan el reto de adaptarse a las demandas de sus clientes, quienes desean una experiencia más cercana, adaptada a sus preferencias, y con acceso digital a servicios en cualquier momento y lugar. Además, la competencia en el sector ha incrementado la necesidad de ofrecer algo más que solo un buen servicio, obligando a las profesionales de la belleza a innovar en la forma en que gestionan su negocio y se comunican con sus clientes.

Este proyecto propone el desarrollo de una plataforma digital integral para manicuristas, con el objetivo de gestionar eficientemente citas, ofrecer productos personalizados, y mejorar la interacción con los clientes mediante el uso de la tecnología. La plataforma incluirá herramientas de agendamiento en línea, recordatorios automáticos, personalización de servicios, venta de productos, y una comunicación fluida entre la manicurista y el cliente a través de diversas interfaces digitales.

El objetivo de esta plataforma es no solo digitalizar los procesos tradicionales de una manicurista, sino también brindar un servicio más eficiente y competitivo. Con la implementación de estrategias guiadas tanto por el mercado como por la tecnología, se busca transformar un negocio tradicional en un modelo digital, posicionando a las manicuristas con una ventaja competitiva en el mercado. A través de la adopción de la tecnología, no solo se mejorará la eficiencia operativa, sino que también se fortalecerá la relación con los clientes, permitiendo una gestión más efectiva del negocio, incrementando la fidelidad y reteniendo a clientes de manera más efectiva.

Al aplicar estas estrategias innovadoras y técnicas avanzadas de gobernanza de datos, este proyecto también explora cómo la recopilación y el análisis de datos pueden aumentar el valor de la empresa. La correcta administración de los datos no solo permitirá una mejor toma de decisiones, sino que también proporcionará oportunidades para personalizar los servicios, optimizar el uso de recursos, y generar nuevos ingresos a través del análisis y comercialización de información valiosa.

## Descripción

El proyecto **"NailTech Pro"** propone la creación de una plataforma digital innovadora, diseñada específicamente para satisfacer las necesidades de manicuristas y salones de belleza. Esta herramienta permitirá a los clientes agendar citas en línea de manera sencilla, recibir recordatorios automáticos, acceder a servicios personalizados y comprar productos de cuidado de uñas, todo en un solo lugar. **"NailTech Pro"** ofrece una solución integral tanto para los clientes como para los profesionales, facilitando la gestión eficiente de todas las interacciones sin complicaciones.

A través de **"NailTech Pro"**, las manicuristas podrán visualizar y organizar su agenda de citas, optimizando su tiempo de trabajo de manera eficaz. Además, la plataforma contará con un sistema de pagos en línea seguro, lo que proporcionará a los clientes comodidad y seguridad en sus transacciones. Para fomentar la lealtad de los usuarios y aumentar la retención de clientes, se implementará la opción de generar promociones personalizadas basadas en las preferencias y comportamientos de cada cliente. Estas ofertas, adaptadas a las necesidades específicas de los usuarios, se convertirán en una herramienta crucial para fidelizar y atraer nuevos clientes.

Asimismo, **"NailTech Pro"** incluirá una funcionalidad para la venta de productos de cuidado de uñas, como esmaltes, aceites y cremas. Estos productos podrán ser personalizados para cada cliente, mejorando la experiencia y ofreciendo un servicio más cercano y especializado. Esta atención personalizada contribuirá no solo a la satisfacción de los clientes, sino también al crecimiento del negocio.

### Objetivo del Proyecto

El objetivo principal de **"NailTech Pro"** es digitalizar y automatizar los procesos operativos de las manicuristas, mejorando la eficiencia en la gestión de citas, pagos y promociones, y facilitando el acceso a productos personalizados para los clientes. Con esta solución tecnológica, las manicuristas podrán reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas, permitiéndoles enfocarse en brindar una experiencia de servicio más ágil, personalizada y profesional. A largo plazo, la plataforma permitirá a las manicuristas aumentar su competitividad y adaptarse a las crecientes demandas de un mercado digital en constante evolución.

## Clientes

La plataforma "**NailTech Pro**" está diseñada para atender a los siguientes segmentos de clientes:

- **Manicuristas independientes:** Profesionales que buscan una herramienta para optimizar la gestión de su tiempo y recursos, enfocándose más en mejorar la experiencia del cliente.
- **Salones de belleza:** Establecimientos que desean mejorar la eficiencia operativa y la experiencia de sus clientes mediante la digitalización de sus procesos.
- **Clientes finales:** Principalmente mujeres de entre 18 y 45 años, interesadas en servicios de manicura y pedicura de alta calidad, que valoran la conveniencia de poder acceder a estos servicios a través de medios digitales. También incluye a personas que prefieren comprar productos de cuidado de uñas en línea, personalizados según sus necesidades.

## Oferta de Productos y Servicios

"**NailTech Pro**" ofrecerá una gama de servicios clave que mejorarán la experiencia del cliente y la eficiencia operativa de las manicuristas:

- **Reserva de citas en línea:** Los clientes podrán verificar la disponibilidad de la manicurista y agendar citas fácilmente desde cualquier dispositivo, ya sea móvil o de escritorio.
- **Recordatorios automáticos:** Los recordatorios automáticos, enviados por correo electrónico o SMS, reducirán las cancelaciones y las ausencias, incrementando la efectividad del negocio.
- **Ofertas personalizadas:** La plataforma permitirá la creación de promociones adaptadas a las preferencias y comportamientos de cada cliente, ofreciendo descuentos o recomendaciones de productos específicos.
- **Compra de productos:** Los clientes podrán adquirir productos de cuidado de uñas directamente a través de la plataforma, con la opción de personalizar productos como esmaltes, aceites y cremas de acuerdo con sus preferencias y necesidades.

"**NailTech Pro**" representa una oportunidad para transformar el sector de la manicura, integrando tecnología avanzada para crear una experiencia más completa, personalizada y eficiente, tanto para los clientes como para los profesionales del sector.

## Justificación

El sector de la belleza, en particular el ámbito de la manicura, enfrenta un contexto dinámico y competitivo que exige a los profesionales adaptarse a nuevas exigencias del mercado. La eficiencia operativa y la personalización del servicio son, sin duda, factores clave que determinan el éxito y la fidelización del cliente en este sector. Sin embargo, muchos salones de belleza y manicuristas todavía utilizan métodos manuales o herramientas poco especializadas para gestionar sus operaciones, lo que puede resultar en errores, pérdidas de tiempo y, en última instancia, en una experiencia del cliente inconsistente.

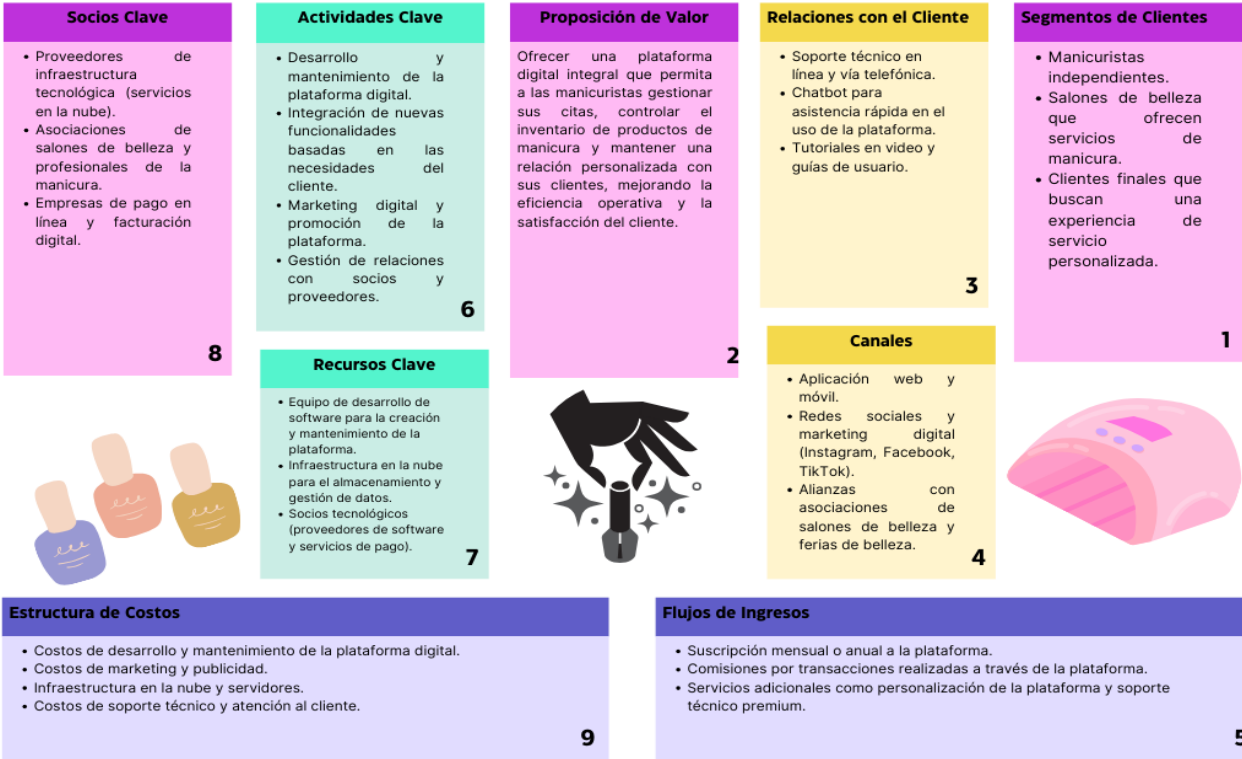
La implementación de una plataforma digital diseñada específicamente para la gestión de servicios de manicura se presenta como una solución integral que aborda estas deficiencias. En primer lugar, esta herramienta digital no solo optimiza los procesos internos de los salones, sino que también permite a las manicuristas enfocarse en lo que realmente importa: la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Al reducir la carga administrativa y facilitar la programación de citas, gestión de inventarios y seguimiento de preferencias, la plataforma ayuda a los profesionales a ofrecer un servicio más ágil y personalizado.

La creciente demanda de soluciones tecnológicas en el sector de la belleza respalda la justificación de este proyecto. Las consumidoras actuales buscan experiencias que vayan más allá de lo tradicional; desean servicios adaptados a sus necesidades y gustos específicos. La plataforma no solo permitirá a las manicuristas ofrecer un servicio más personalizado, sino que también facilitará el análisis de datos para comprender mejor las preferencias de los clientes y anticiparse a sus necesidades.

Además, la gestión eficiente de los recursos se traduce en una mayor rentabilidad para el negocio. Al optimizar la asignación de tiempo y productos, se minimizan los desperdicios y se mejora el flujo de trabajo. Esto se traduce en una mayor capacidad para atender a más clientes sin comprometer la calidad, lo que a su vez se refleja en un incremento en las ventas y la rentabilidad del negocio.

La plataforma digital contribuirá significativamente a la retención de clientes. En un mercado saturado, la fidelización del cliente es un factor crítico. A través de la personalización del servicio y la mejora de la experiencia del cliente, se fomentará la lealtad y el boca a boca positivo, dos elementos que son fundamentales para el crecimiento sostenible de cualquier negocio en el sector de la belleza. Este proyecto no solo profesionaliza y optimiza los procesos operativos de los salones de belleza, sino que también permite a las manicuristas ofrecer un servicio excepcional, mejorando así la satisfacción del cliente y, en última instancia, asegurando la viabilidad y rentabilidad del negocio en un entorno cada vez más competitivo.

# Lienzo del Modelo de Negocio



## Estrategia Guiada por mercado

La estrategia guiada por el mercado se centra en identificar y satisfacer las necesidades específicas de las manicuristas y salones de belleza. Esto incluyen:

- **Personalización de Servicios:** Adaptar la plataforma a las necesidades individuales de cada manicurista, permitiendo configuraciones personalizadas y flexibles.
- **Marketing de Contenido:** Crear contenido relevante como tutoriales, blogs sobre tendencias de manicura y casos de éxito para atraer y retener a los usuarios.
- **Promociones y Descuentos:** Ofrecer periodos de prueba gratuitos y descuentos en suscripciones para nuevos usuarios.
- **Feedback Continuo:** Implementar mecanismos de retroalimentación para mejorar continuamente la plataforma basada en las opiniones de los usuarios.

## Estrategia Guiada por tecnología

La estrategia guiada por la tecnología se enfoca en la integración de herramientas avanzadas que mejoren la funcionalidad y la experiencia del usuario:

Un chatbot será implementado para ayudar a los clientes a reservar citas, resolver dudas sobre productos y sugerir nuevos servicios basados en las preferencias del usuario. Además, la plataforma estará integrada con sistemas de pago en línea, permitiendo a los clientes pagar por adelantado y de forma segura sus servicios y productos. También se implementarán recordatorios automáticos para reducir cancelaciones y mejorar la gestión de tiempo de la manicurista.

## Gobernanza de datos

### Respuestas a las Preguntas Clave sobre Gobernanza de Datos

- 1. ¿Qué datos son importantes para la empresa?**
  - Datos de citas y horarios de las manicuristas.
  - Información de inventario de productos de manicura.
  - Historial de servicios y preferencias de los clientes.
  - Datos de transacciones y pagos.
  - Información de contacto y feedback de los usuarios.
- 2. ¿Pueden los datos aumentar el valor de la empresa?** Sí, el análisis de los datos recopilados permite optimizar la gestión de inventarios, personalizar las ofertas y mejorar la experiencia del cliente, lo que incrementa la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, generando así un mayor valor para la empresa.
- 3. ¿Puede la empresa crear valor adicional a partir de los datos?** La empresa puede ofrecer servicios de análisis de tendencias a proveedores de productos de manicura, desarrollar programas de fidelización basados en el comportamiento de los clientes y personalizar las estrategias de marketing para maximizar el impacto y la retención de clientes.



## Conclusión

La implementación de "NailTech Pro" representa un avance significativo tanto para el campo laboral de las manicuristas como para la vida cotidiana de los clientes. En un entorno donde la tecnología es cada vez más esencial para la gestión eficiente de negocios, la plataforma ofrece una solución innovadora que permite a las profesionales del cuidado de uñas optimizar sus operaciones diarias, reducir la carga administrativa y mejorar la calidad de sus servicios. La capacidad de gestionar citas en línea, realizar pagos electrónicos y personalizar tanto servicios como productos ofrece una experiencia más conveniente y personalizada para los usuarios finales, respondiendo a la demanda creciente de soluciones digitales.

En la vida cotidiana de los clientes, "NailTech Pro" proporciona una manera más sencilla y accesible de interactuar con los servicios de belleza. Los clientes pueden agendar citas desde cualquier lugar, lo que ahorra tiempo y les permite disfrutar de una experiencia de servicio más eficiente. Además, la posibilidad de personalizar productos y servicios fomenta la satisfacción del cliente, lo que refuerza la fidelidad hacia las manicuristas y los salones de belleza que utilicen la plataforma. En resumen, esta actividad resalta la importancia de la digitalización en la modernización de los servicios tradicionales, mejorando tanto la experiencia del cliente como la competitividad de los profesionales.

## Referencias

Ingeniería en desarrollo de software. Universidad México Internacional. Recuperado el día 25 de septiembre de 2024 <https://umi.edu.mx/coppel/IDS/mod/scorm/player.php>

*Video conferencing, web conferencing, webinars, screen sharing.* (s. f.). Zoom. [https://academiaglobal-mx.zoom.us/rec/play/wHp8Gvhpo1WizFmyloiZs8FK2BJrWCATXEcobRAtJMQivkMWfE3mL1OdAubOQ882gx5Jyqp8ZMIPGqX3.p7eKtnTkYKndraa6?canPlayFromShare=true&from=share\\_recording\\_detail&continueMode=true&componentName=rec-play&originRequestUrl=https%3A%2F%2Facademiaglobal-mx.zoom.us%2Frec%2Fshare%2FmAOB1BDwS97ROYleI5s56rX39f5qDJw4wN2Nt5MIAs21VefohyX\\_oaAfArTwHX\\_W.EMKF9TOp5Cqah2FB](https://academiaglobal-mx.zoom.us/rec/play/wHp8Gvhpo1WizFmyloiZs8FK2BJrWCATXEcobRAtJMQivkMWfE3mL1OdAubOQ882gx5Jyqp8ZMIPGqX3.p7eKtnTkYKndraa6?canPlayFromShare=true&from=share_recording_detail&continueMode=true&componentName=rec-play&originRequestUrl=https%3A%2F%2Facademiaglobal-mx.zoom.us%2Frec%2Fshare%2FmAOB1BDwS97ROYleI5s56rX39f5qDJw4wN2Nt5MIAs21VefohyX_oaAfArTwHX_W.EMKF9TOp5Cqah2FB)

