

PAP PROGRAMA INTEGRAL DE CONSULTORIA EN MYPE EN COLABORACIÓN CON  
LA PLATAFORMA ABIERTA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE JALISCO (PLAI)



ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA MIPYMES



Presentado por:

Graciela M. López Iñiguez

Ian Ignacio Corona Hernández







ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara

# PLATAFORMA ABIERTA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE JALISCO (PLAI)

PLAi es una plataforma abierta de innovación impulsada por el gobierno de Jalisco, México. La plataforma ofrece una variedad de recursos para apoyar el desarrollo empresarial, científico y tecnológico en el estado.



**Plataforma  
Abierta de  
Innovación**

# Metodología Google Sprint

La metodología Google Sprint es un proceso de diseño colaborativo desarrollado por Google para resolver problemas complejos y crear prototipos en poco tiempo.

Características clave:

- Es intenso y de corta duración: típicamente 5 días para un proyecto.
- Reúne a un equipo diverso con un facilitador, diseñadores, desarrolladores, expertos en el tema, etc.
- Consiste en 5 fases: entender, idear, prototipar, probar y lanzar.

# CONTEXTO DE LA INDUSTRIA





# Relevancia de las MiPymes en Jalisco

01

Las MiPyMEs representan el 99.8% del total de empresas en México y el 52% del empleo formal en Jalisco. (Denué,2023)

02

Según datos del Censo Económico 2019, se totalizaron 216,466 unidades económicas en Salones y Clínicas de Belleza, Baños Públicos y Bolerías, destacando Estado de México (30,811), Ciudad de México (20,738) y Jalisco (17,654).

03

El crecimiento y competitividad impacta directamente en la economía y el bienestar de familias.



# Retos y oportunidades para las MiPyMEs de servicios de belleza en Guadalajara

- La pandemia evidenció la necesidad de digitalización en sectores como salones de belleza.
- Adoptar soluciones tecnológicas es un reto para negocios acostumbrados a procesos manuales.
- Su transformación digital es estratégica para su propio crecimiento y la reactivación económica local.
- Históricamente han tenido un rol central en la economía y la creación de empleos para mujeres.

# Sobre la empresa - NM

## Unidad de negocio 1

Servicios de diseño y mantenimiento para el cuidado y embellecimiento de uñas en manos y pies.



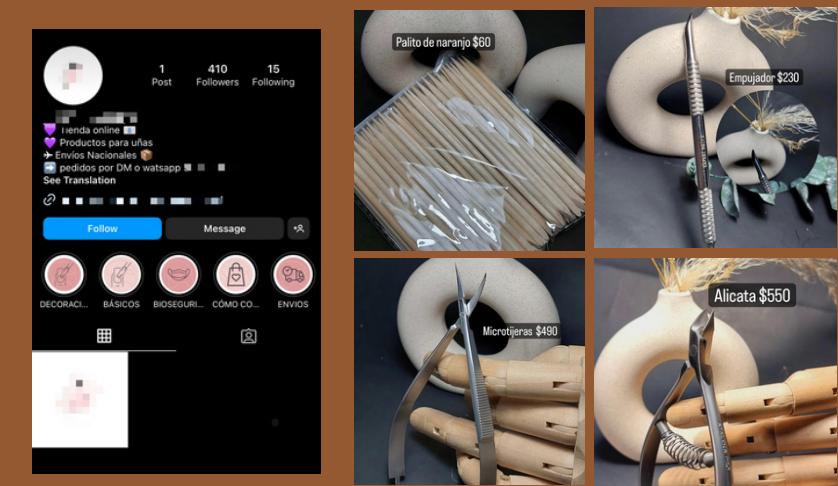
## Unidad de negocio 2

Cursos de aplicación de uñas.



## Unidad de negocio 3

Venta de insumos para aplicación de uñas y productos de belleza.



## UBICACIÓN

Guadalajara, Jalisco.

# CHEQUEO DIGITAL

- Herramienta de autodiagnóstico desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que permite a las PyMEs:
  - Conocer su nivel de **madurez digital**.
  - Obtener un **set de recomendaciones** para mejorar su adopción tecnológica.





# Sprint 1 y 2

**Validar ¿Quién es el cliente? y conocer a fondo el negocio e identificar el problema.**

# Encuestas

ITESO A.C. ha establecido las medidas necesarias para garantizar de forma efectiva, la protección y tratamiento adecuado de los datos personales que usted comparte con nuestra institución como consecuencia de la relación jurídica que exista con el destinatario de esta comunicación. Para conocer cómo realizamos el tratamiento de los datos personales recabados en ITESO, A.C., están disponibles para su consulta nuestros Avisos de Privacidad en <https://datospersonales.iteso.mx/>

1. ¿Cuántos años tienes?

Enter your answer

2. ¿En qué municipio resides?

Enter your answer

3. ¿A qué te dedicas?

Enter your answer

4. ¿Cómo te enteraste del servicio de **certificación de idiomas**?

Enter your answer

5. ¿Qué redes sociales utilizas más?

Facebook

WhatsApp

ITESO A.C. ha establecido las medidas necesarias para garantizar de forma efectiva, la protección y tratamiento adecuado de los datos personales que usted comparte con nuestra institución como consecuencia de la relación jurídica que exista con el destinatario de esta comunicación. Para conocer cómo realizamos el tratamiento de los datos personales recabados en ITESO, A.C., están disponibles para su consulta nuestros Avisos de Privacidad en <https://datospersonales.iteso.mx/>

1. ¿Cuántos años tienes?

Enter your answer

2. ¿En qué municipio resides?

Enter your answer

3. ¿A qué te dedicas?

Enter your answer

4. ¿Cuál fue el medio con el que te enteraste de los cursos de **Idiomas**?

Enter your answer

5. ¿Qué redes sociales utilizas más?

Facebook

WhatsApp

# Mystery Shoppper

**6 PERSONAS**

**2 NO RECIBIERON  
RESPUESTA**

**4 RECIBIERON RESPUESTA  
DESPUÉS DE APROX 2 DIAS**





## DIANA DÍAZ

EDAD 35 años

SEXO Mujer

OCUPACIÓN Comerciante

UBICACIÓN Zapopan, Jalisco

### PERSONALIDAD

Creativo



Sentimental



extrovertido Introvertido



### BIOGRAFÍA

Es emprendedora, tiene su propio negocio Apasionada por la moda, se arregla todos los días para verse bien y cuida mucho su imagen. Acude al salón de uñas cada 15 días. Disfruta pasar tiempo con su familia y amigos cuando no está en trabajando.

### MOTIVACIONES

- Verse bien y sentirse segura con su apariencia.
- Tener éxito con su negocio.
- Pasar tiempo de calidad con su familia y amigos.
- Consentirse y relajarse.

### GUSTOS Y AFICIONES

Ver películas  
Pasar tiempo con amigos y familia.  
Comprar ropa y accesorios de moda.  
Probar nuevos restaurantes.

### REDES SOCIALES



### OBJETIVOS

Quiere verse bien y estar a la moda. Busca productos de belleza y moda que la ayuden a conseguir esto.

### DOLORES

No tener tiempo suficiente para arreglarse y verse bien. Sentir que su look está pasado de moda.

### HABILIDAD

Internet ★★★★★  
Organización y planificación ★★★★★  
Sentido estético ★★★★★  
Habilidades sociales ★★★★★

### MARCAS





## KARLA LÓPEZ

EDAD	25 años
SEXO	Mujer
OCUPACIÓN	Técnica en uñas
UBICACIÓN	Zapopan, Jalisco

### PERSONALIDAD

Creativo



Sentimental



extrovertido

Introvertido



### BIOGRAFÍA

Es dueña de su propio negocio de manicura en Guadalajara. Apasionada por la nail art, constantemente toma cursos para aprender nuevas técnicas y estar al día en tendencias. Muy activa en redes sociales donde promociona su trabajo y busca inspiración. Soltera, vive con su hermana y en su tiempo libre sale con amigas y su novio. Adora la música pop y los animales.

### MOTIVACIONES

- Perfeccionar sus habilidades en nail art.
- Crecer su negocio y llegar a más clientas.
- Tener independencia económica.
- Viajar y conocer nuevos lugares.

### GUSTOS Y AFICIONES

Asistir a cursos y talleres.

Escuchar música pop y podcasts.

Viajar

Salir de fiesta los fines de semana.

Ver tutoriales en YouTube.

### REDES SOCIALES



### OBJETIVOS

Crecer su negocio y conseguir más clientes. Estar siempre actualizada en las últimas técnicas y diseños de uñas.

### DOLORES

La competencia con otros salones de uñas. Que sus clientas se cansen de sus diseños.

### HABILIDAD

Creatividad ★★★★★

Destreza Manual ★★★★★

Organización ★★★★★

Atención al detalle ★★★★★

### MARCAS

MARY KAY Stradivarius  
NIVEA ZARA CONVERSE



**Persona**  
Mujeres de 25 a 50 de nivel socioeconómico medio que quieran realizarse un servicio de uñas en Jalisco.

**Escenario**



	Awareness		Consideration	Purchase		Onboarding	Advocacy
<b>Acciones del cliente</b>	Busqueda de Nails bar, nails salon, etc.	Busca y compara precios	Solicita una cotización	Realiza el anticipo y confirma su cita	Asiste a su cita	Agenda su siguiente cita	Agendan directamente con Miriam
<b>Touchpoints</b>	Instagram WhatsApp	Recomendación, WhatsApp	WhatsApp	WhatsApp	Punto de venta	WhatsApp	WhatsApp
<b>Emociones</b>							
<b>Fricciones</b>	No encontrar un servicio que refleje calidad por el precio	Tener demasiadas opciones.	Si es cliente nuevo le solicitan un anticipo	Coincidir en el espacio en la agenda del nails bar	Encontrar la ubicación del punto de venta.	No encontrar un horario adecuado.	Tener disponibilidad de tiempo
<b>Solución</b>	Mostrarle el valor agregado del servicio	Mostrarle el valor agregado del servicio	Tener un registro de clientes y aclarar desde el principio términos y condiciones	Utiliza una herramienta para que las clientas vean los espacios disponibles.	Colocar un mapa en todos sus canales de comunicación.	Utiliza una herramienta para que las clientas vean los espacios disponibles.	Utiliza una herramienta para que las clientas vean los espacios disponibles.



**Persona**  
Mujeres de 15 a 35 años de nivel socioeconómico D+, C- Y C, que quieran aprender a realizar servicio de uñas.

**Escenario**



<b>Acciones del cliente</b>	Búsqueda de cursos para realizar servicios de uñas.	Busca y compara precios	Solicita una información más detallada de los cursos.	Realiza el pago del curso	Asiste a su curso (En línea o presencial)	Termina su curso y solicita información de otros cursos.	Comprar más cursos
<b>Touchpoints</b>	Instagram WhatsApp	Recomendación, WhatsApp	WhatsApp	WhatsApp	En Línea o presencial.	WhatsApp	WhatsApp
<b>Emociones</b>							
<b>Fricciones</b>	No encontrar un curso que muestre lo que quiere aprender	Tener demasiadas opciones.	No entender lo que se va a ver en el curso.	No entender el valor del curso. Percibirlo caro.	No aprovechar la modalidad del curso.	No tener planificado el tiempo para tomar los cursos.	Tener disponibilidad de tiempo
<b>Solución</b>	Mostrarle el valor agregado del curso	Mostrarle el valor agregado del servicio	Tener mensajes adecuados en los contenidos que se proporcionan	Mostrarle el valor agregado del curso.	Ser claro en el cómo se vive el curso.	Utilizar recordatorios del curso	Utilizar recordatorios del curso

# Business Model Canvas-



## PROPUESTA DE VALOR

- Rapidez y calidad perfectos
- Atención personalizada
- Diseños complejos en poco tiempo



## RELACION CLIENTES

**Nails Bar**  
-Física: al momento de darles el servicio de coffee break y cuando le da a sus clientes VIP sorpresas y regalitos.  
-Indirecta: al momento que quieren agendar una cita via Whatsapp.  
-Redes sociales: al momento que transmite en lives o hace dinámicas en sus redes sociales.

**Nails Instructor**  
-Física: al momento de comprar los cursos presenciales se les regala un kit personalizado y cuando imparte el curso.  
-Indirecta: al momento cuando las clientas pagan y consumen sus cursos de manera online.  
-Videollamada: al momento que transmite sus cursos en vivo.



## CANALES

**Nails Bar and Instructor**  
-Recomendación (boca en boca)  
-Instagram, Whatsapp y Facebook  
-Venta física desde la sucursal

**Nails instructor**  
-Videos grabados al momento de adquirir el servicio



## SEGMENTOS DE CLIENTES

**Nails Bar**  
-Mujeres entre 26 y 36 años, madres y solteras, profesionistas, con un NSE de C a A/B, viven dentro de Guadalajara y Zapopan, que se preocupen por el cuidado de las uñas y su estilo, importando mucho el diseño y la calidad. Utilizan mucho Whatsapp e Instagram.

**Nails Instructor**  
-Mujeres entre 30 a 40 años, se dedican a la manicurista, viven en Zapopan, con un nivel de bachillerato. Visionarias y emprendedoras, apasionadas, con ganas de superarse, interesadas en el mundo de las uñas. Mujeres independientes.

# Problema a resolver

El problema raíz de la empresa se centra en los cambios que quiere realizaren su modelo de negocio enfocándose a la impartición de cursos en lugar de realizar personalmente servicios de uñas en un futuro, podría provocar una disminución considerable de clientas. Por lo que detectamos que debe estandarizar algunos procesos dentro de la experiencia de cliente que maneja actualmente.

En un mercado altamente competitivo en la industria del cuidado de uñas, la pregunta clave es..

**¿Cómo lograr que las clientas sigan eligiendo NB y mantener la satisfacción y lealtad, incluso cuando la empresaria se enfoque en el aspecto formativo de la industria?**

**Sprint 3, 4 y 5**

# **Evaluación y selección de alternativas de solución**

# Nuevo Proceso para agendar citas

# Selección de Odoo

- Odoo es una suite integral de aplicaciones empresariales de código abierto diseñada para cubrir todas las necesidades de gestión de una empresa. Desde la contabilidad hasta la gestión de proyectos, Odoo ofrece una solución completa y escalable para impulsar la eficiencia y el crecimiento.
- El módulo de citas de Odoo es la respuesta integral para optimizar la gestión de citas. Desde programación hasta confirmación, Odoo simplifica el proceso, mejorando la eficiencia y la experiencia del cliente así como la obtención y recopilación de datos de clientes.



## Crear su primera cita



Título de la cita

# ¡Agenda tu cita!

Duración 02:00 horas

Disponibilidad el  Usuarios  Recursos

Planificación mínimo 48:00 horas antes  
Máximo en 5 días desde Fecha → Fecha

Usuarios **M**

Permitir cancelación Hasta 24:00 horas antes

Visualización del frontend  No Picture  Mostrar imágenes

Método de asignación  Seleccione un usuario/recurso y luego el tiempo

Select Time then User/Resource

Select Time then auto-assign

Planificación

Opciones

Cuestionario

Mensajes

Cada	Desde	Hasta
Lunes	11:00 →	18:00 🗑️
Martes	11:00 →	18:00 🗑️
Miércoles	11:00 →	18:00 🗑️
Jueves	11:00 →	18:00 🗑️
Viernes	11:00 →	18:00 🗑️

[Agregar línea](#)

Guardar

Descartar

Planificación Opciones Cuestionario Mensajes

Zona horaria ? America/Mexico\_City

Ubicación México

Recordatorios

- Notificación - 15 minutos x
- Correo electrónico - 3 Horas x
- SMS Text Message - 1 Hours x
- Mensaje de texto SMS - 24 Ho... x
- Mensaje de texto SMS - 72 Ho... x

Videoconference Link ?

Email de confirmación ? Cita: Invitación del asistente

Correo de cancelación ? Cita: Cita cancelada

Allow Guests ?

Guardar Descartar

Planificación Opciones Cuestionario Mensajes

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas disponibles	Respuesta obligatoria
¿Cuál es el servicio que deseas ag...	Casillas de selección (varias respue...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uñas esculturales</li> <li>Uñas de Polygel</li> <li>Reconstrucción ungueal</li> <li>Balance de Uña natural</li> <li>Mani y pedi spa</li> <li>Dry manicure</li> <li>Esmaltado en Gel</li> <li>Voy por una recomendación</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Desde qué colonia y ciudad nos vi...	Una sola línea de texto		<input checked="" type="checkbox"/>
¿En que medio (Redes sociales, rec...	Una sola línea de texto		<input checked="" type="checkbox"/>
Agregar línea			

Guardar Descartar

Plantilla de SMS

## Confirmación de cita

Aplica a ? Evento de calendario

Contenido

¡Hola!  
Un gusto saludarte :)

Gracias por programar una cita en [nombre del negocio]. Estoy muy emocionada de verte pronto en [dirección].

¡Esperamos brindarte una experiencia excepcional! Por favor, Recuerda enviar el comprobante de tu deposito respondiendo a este mensaje.

Nota: Toma en cuenta que si 24 horas antes de tu cita no contamos con el comprobante de deposito tu cita se cancelara automáticamente.

Si necesitas cambiar o cancelar la cita, contáctame con 24 horas de anticipación.

¡Hasta pronto!



## Select a date & time

noviembre 2023

lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	<u>23</u>	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

Zona horaria:

## Select a time

## Descripción

¡Hola!

Agenda tu cita ahora ✨

## ¡Agenda tu cita!

DETALLES DE LA REUNIÓN

🕒 2 horas

**Sprint 5, 6, 7**

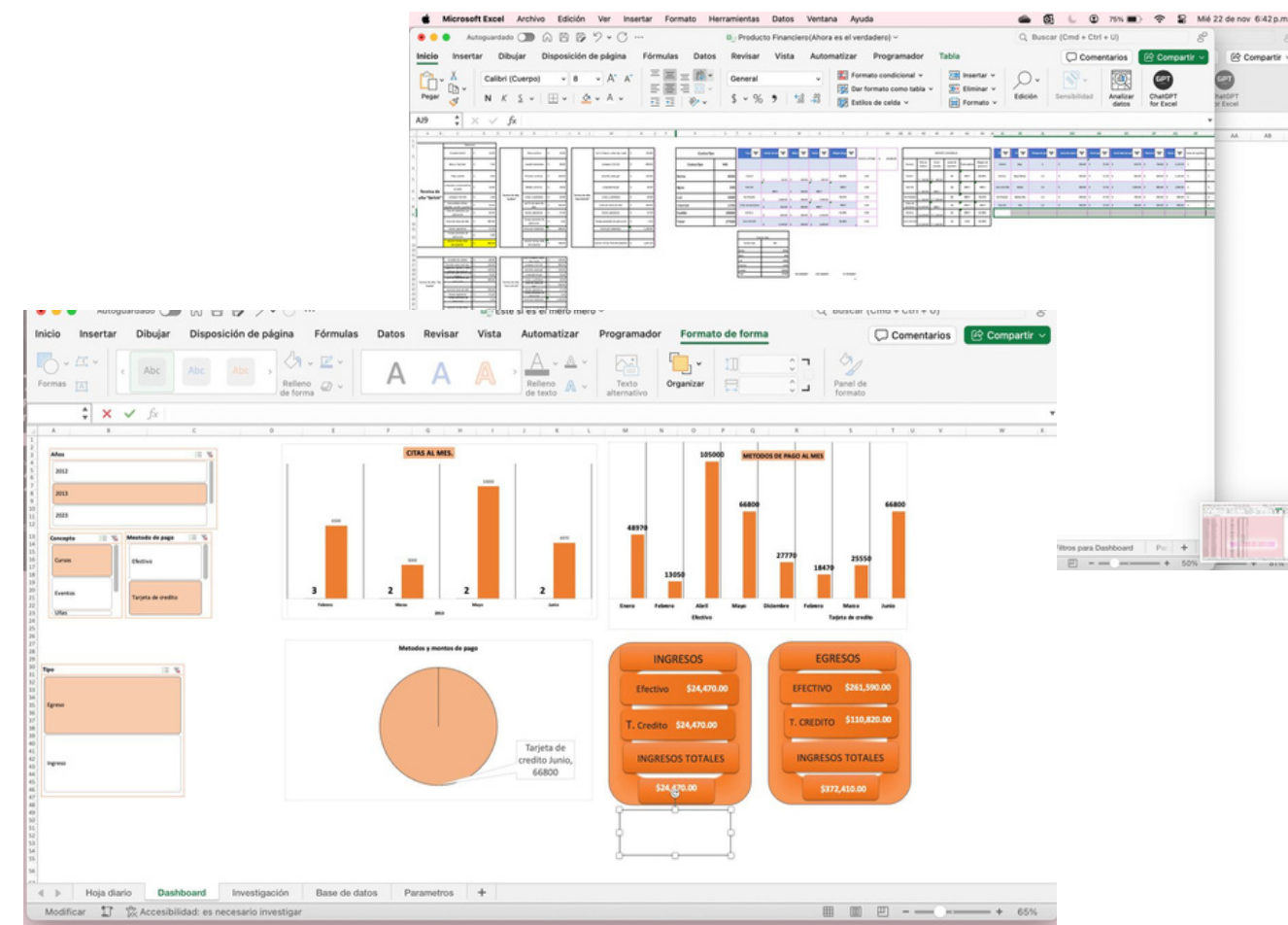
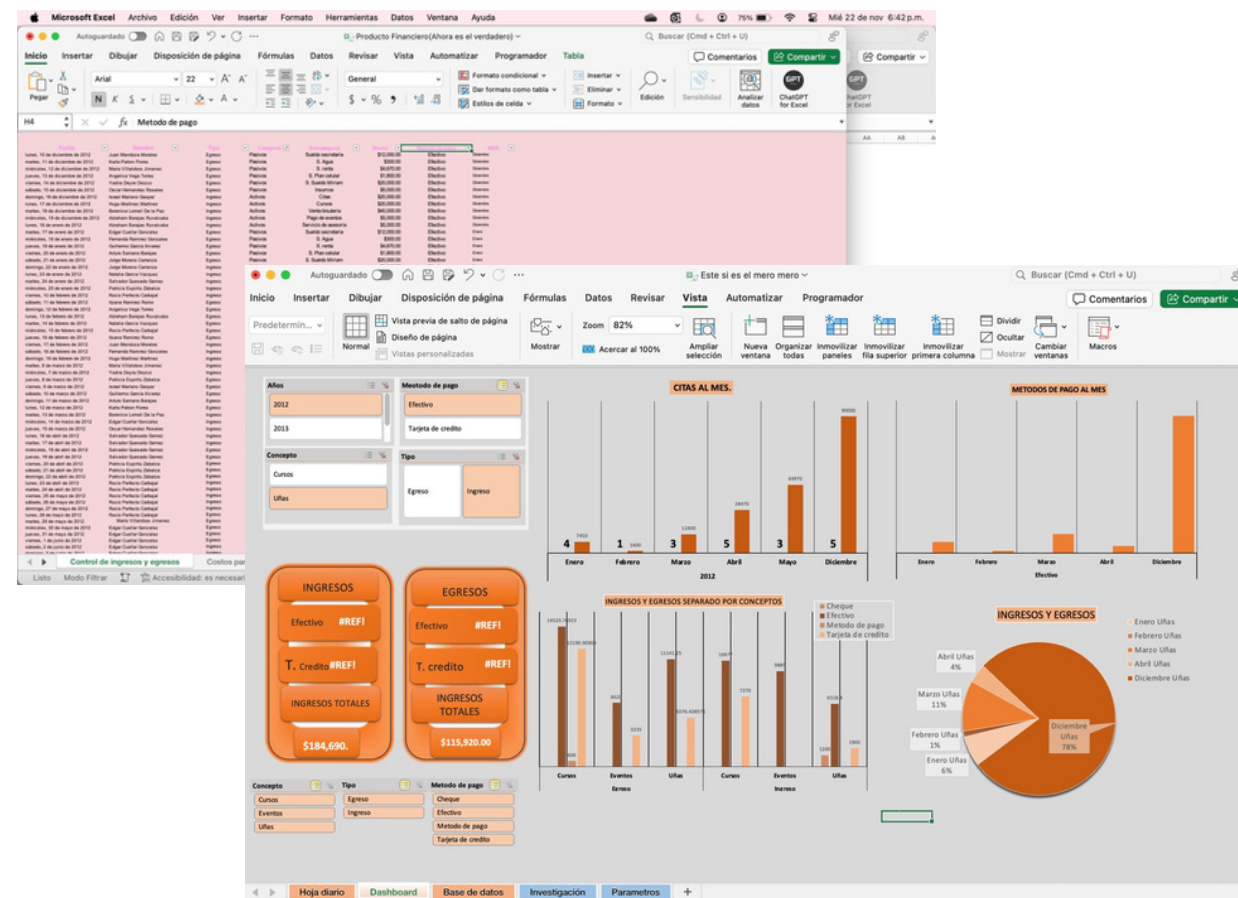
# Dashboard para control de información financiera

# Desarrollo de Dashboard Personalizado

Objetivo: Proporcionar una herramienta intuitiva y poderosa.

Beneficios:

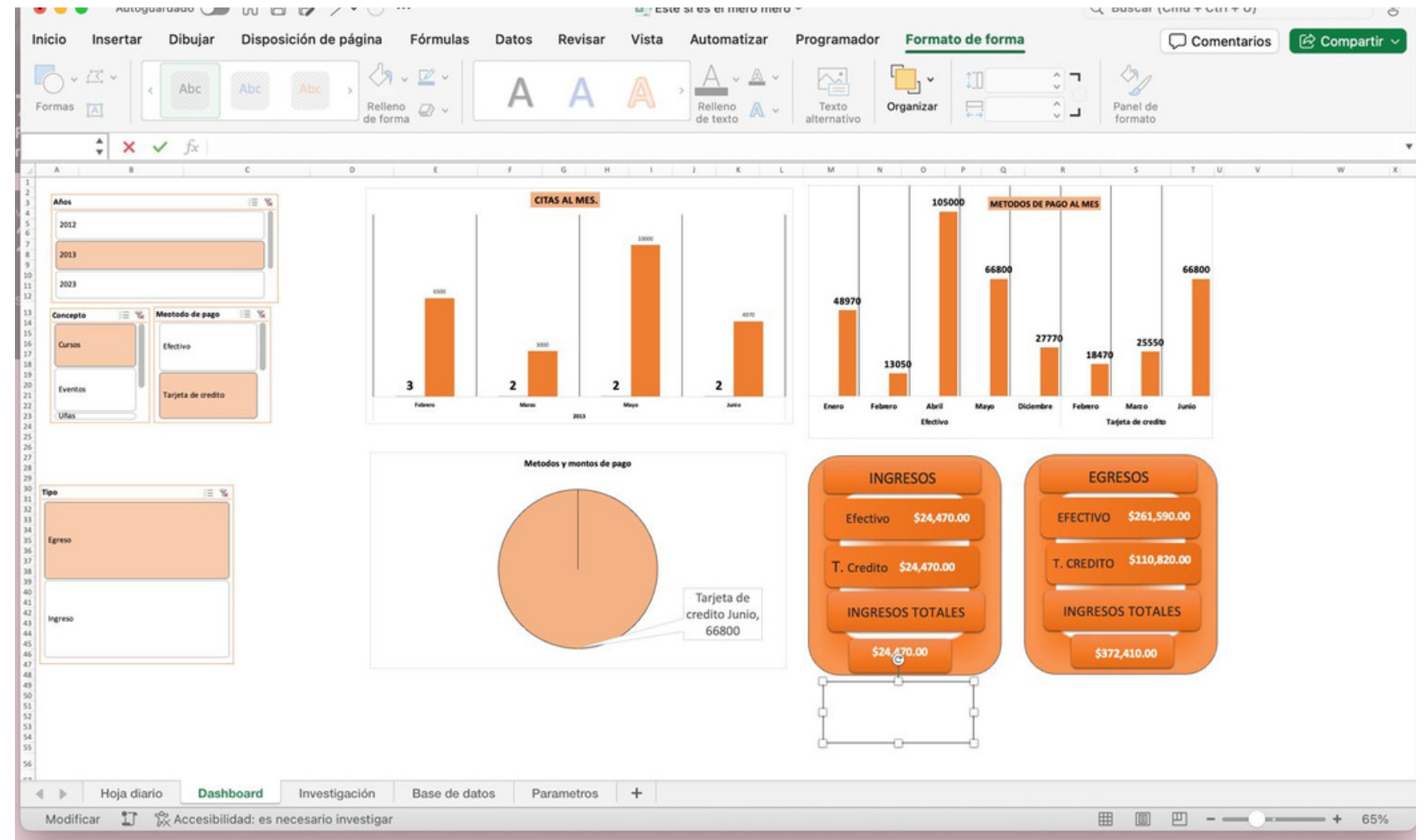
- Registro de Clientes: Gestiona y actualiza fácilmente la información de tus clientes.
- Datos Financieros: Visualiza y analiza el rendimiento financiero de manera clara y rápida.



# Desarrollo de Dashboard Personalizado



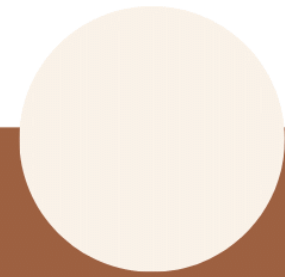
# Desarrollo de Dashboard Personalizado



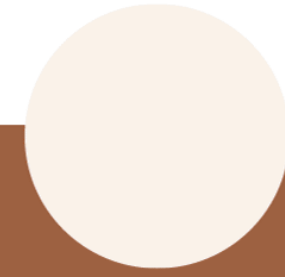
# Sprint 8

Creación de manuales de uso  
de las herramientas  
implementadas.

# Manuales de uso



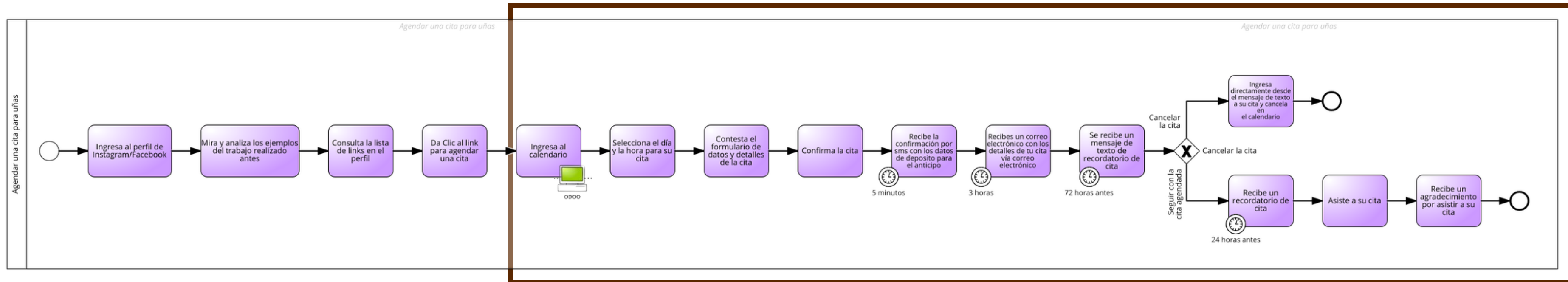
**MANUAL  
DE USO -  
MODULO  
DE  
CITAS  
ODOO**



**MANUAL DE  
USO -  
DASHBOARD**

# Mapeo del nuevo proceso

## Área de Intervención



# Resultados



El tiempo de respuesta disminuyó de aproximadamente 2 horas a 5 minutos



Nuevo Mindset para la empresaria





ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara

# Conclusiones PAP

Esta experiencia nos ha permitido aplicar y desarrollar nuestras habilidades de manera práctica. La diversidad de nuestros enfoques y la integración de conocimientos han sido clave para abordar los desafíos y lograr impactos tangibles. Experimentamos una notable reducción en el tiempo de respuesta de las citas, pasando de aproximadamente 2 días a tan solo 5 minutos gracias a la automatización eficiente. Además, observar la transformación del mindset de la empresaria hacia lo digital ha permitido una gestión más eficiente y proactiva de los servicios, generando un impacto positivo en la productividad y la satisfacción del cliente.

- Contribución a la innovación y transformación digital (ODS 9).
- Empoderamiento de una empresaria local y generación de empleo (ODS 8).
- Mejora en la eficiencia y sostenibilidad del negocio (ODS 12).

# Gracias

