

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA
“TOULOUSE LAUTREC”



MI TURNO

Proyecto de innovación para obtener el grado de Bachiller en
Diseño y Gestión de la Moda

AUTOR:

ANTUANE KATTY BABILON LAVERIANO

<https://orcid.org/0009-0002-7366-6746>

Proyecto de innovación para obtener el grado de Bachiller en
Dirección y Diseño Gráfico

AUTOR:

MARIA FERNANDA CACERES SOLIS

<https://orcid.org/0009-0004-9324-051X>

Asesor

MARIA DEL CARMEN FARFÁN RAMOS

<https://orcid.org/0009-0009-0597-6364>

Lima - Perú

2024

PAPER NAME

MI TURNO - P_INNOV.pdf

AUTHOR

-

WORD COUNT

16823 Words

CHARACTER COUNT

85075 Characters

PAGE COUNT

93 Pages

FILE SIZE

2.4MB

SUBMISSION DATE

Aug 25, 2024 10:32 PM GMT-5

REPORT DATE

Aug 25, 2024 10:33 PM GMT-5

● 7% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 6% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 5% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

PROYECTO DE INNOVACIÓN

Resumen

La creación de la plataforma web “MiTurno” va dirigida a la gestión de turnos digitales enfocado en la recolección de agua en el Asentamiento Humano “Villa Hermosa”, está ligado a la problemática de la falta de conexión directa al agua potable dentro de sus hogares por ser familias de escasos recursos y vivir en un entorno difícil de trabajar y habilitar cañerías internas.

La metodología empleada en la investigación es Toulouse Thinking, la cual consta de cuatro etapas: Investigar, Idear, Desarrollar y Transferir. Asimismo, su objetivo se centra en lograr resultados y propuestas innovadoras a través de ideas creativas con un proceso ágil, flexible e iterativo. El Mapa de actores sirve para identificar a las personas e instituciones relevantes, su relación entre ellos y el rol que cumplen dentro del problema, ya que serán los potenciales usuarios de la solución brindada. Por otro lado, se aplicará el Customer Journey Map, que es una herramienta visual que permite conocer a detalle la experiencia y recorrido del usuario al interactuar con el producto o servicio, con la finalidad de comprender sus necesidades. También se implementará el Lienzo de propuesta de valor, el cual permite conocer los dolores del usuario para definir la promesa de valor que éste espera recibir y que le permitirá satisfacer sus necesidades. Finalmente, se aplicará el Canvas de modelo de negocio, que es una herramienta de organización visual que recopila toda la información para analizarla en conjunto, tener una idea clara del proyecto y así crear el plan de negocio, teniendo en cuenta su viabilidad y los recursos que se utilizarán durante su desarrollo.

La propuesta de valor se enfoca en ayudar a los padres y madres de familia del AA.HH. “Villa Hermosa” de San Juan de Miraflores a gestionar la recolección de agua de forma más amena, respetuosa y organizada para reducir el cansancio físico y psicológico que se produce al momento de la recolección de agua. “Mi Turno” es una plataforma llamativa, amigable, intuitiva, para el fácil entendimiento y uso de los vecinos de Villa Hermosa que consiste en una página web en la que pueden gestionar y elegir horarios para la recolección de agua, lo que generará orden y evitará que los vecinos estén parados muchas horas, que haya discusiones o faltas de respeto entre ellos. Además se implementó un

sistema para emprendedores de la zona, que no sólo generará ganancias sino que ayudará a un público externo sea partícipe, no sólo los beneficiarios directos. Por ello, las hipótesis principales que surgen de la propuesta de valor fueron: ¿la plataforma es sencilla de utilizar? ¿Los posibles clientes se animarían a comprar a través de la plataforma? ¿La página web alivia los dolores de los arquetipos? ¿Están satisfechos con la plataforma?

Fue así, que se realizó una experimentación virtual tanto con vecinos del asentamiento humano como posibles usuarios/clientes de la plataforma. Se les explicó brevemente cada sección de la página web, sobre todo el agendamiento de los turnos. Posteriormente, se explicó la tienda virtual añadida, priorizando a los vecinos emprendedores y la zona de suscripción para generar ganancias y destinar cierto dinero a los hogares que más lo requieran.

Las métricas a evaluar fueron “Customer Effort Score” (esfuerzo requerido para usar la página web), “Net Promote Score” (satisfacción del cliente), Predisposición a comprar productos en la web y por último, aceptación de la web (qué tan útil lo consideran los vecinos).

Las métricas fueron validadas con puntos bastante positivos en general, pues los participantes registraron sus respuestas a través de una encuesta digital, dónde la puntuación promedio era de 7 a 10 puntos por pregunta, donde 1 era una calificación negativa y 10 una positiva. Demostraron que la web era sencilla de usar, estaban satisfechos con el servicio, tenían un gran interés por adquirir productos de la tienda virtual y sobre todo, los vecinos la consideraban útil para su día a día.

Es así que no sólo calificaron la propuesta como funcional sino que dejaron comentarios de mejora, donde se prioriza aquellos que abogaban por tutoriales para adultos mayores, transparencia de los montos recaudados y expansión de emprendedores.

Por último, Mi Turno es sólo el primer paso para llegar a una meta con un enfoque digital mayor. El apoyo de distintas ONG's con contacto directo con estos asentamientos humanos son una gran ayuda para distintos investigadores. La simplicidad del servicio es esencial para el correcto funcionamiento de la plataforma, aún así, la propuesta de valor

no es una solución final, requiere de mucho apoyo de las autoridades públicas para el avance tecnológico y la futura presentación como Aplicación móvil.

Mi turno, da una solución al área de tecnología ambiental sostenible y la actividad económica dónde se aplicará la innovación dentro del área de administración pública.