

INTRODUCCIÓN

Referencia al sector

El sector de los servicios domésticos y reparaciones personales está en plena transformación, impulsado por la creciente digitalización y las nuevas demandas de los consumidores. Este mercado incluye desde reparaciones de electrodomésticos hasta servicios de limpieza, mantenimiento, y soporte técnico, áreas esenciales en la vida cotidiana. La necesidad de soluciones rápidas, confiables y accesibles nunca ha sido más evidente.

¿No te ha pasado alguna vez que se te rompe la nevera justo antes de un fin de semana, y no sabes a quién llamar para repararla? O, tal vez, has necesitado una limpieza urgente en casa para un evento importante, pero no tienes contactos de confianza. Estos problemas, comunes en el día a día, pueden generar frustración y estrés.

FixMe surge como la solución perfecta a estas situaciones, ofreciendo una plataforma intuitiva donde cualquier persona puede buscar y contratar servicios confiables y especializados en cuestión de minutos. Desde encontrar un técnico para reparar el ordenador que necesitas para trabajar, hasta agendar un servicio de planchado para tener tu ropa impecable, FixMe transforma problemas cotidianos en soluciones rápidas y efectivas.

Con un enfoque en la digitalización y la confianza, este sector no solo atiende a las necesidades individuales de los hogares, sino que también empodera a trabajadores autónomos y profesionales independientes, dándoles una plataforma para ofrecer sus servicios y alcanzar un público más amplio. FixMe conecta a los clientes con profesionales capacitados, asegurando calidad, rapidez y seguridad en cada interacción.

Análisis del Macroentorno (PESTEL)

- **Factores Políticos:**

Regulaciones laborales: FixMe debe cumplir con las normativas locales relacionadas con la contratación de autónomos y la protección de los derechos laborales.

Políticas de fomento al emprendimiento digital: En muchos países, los gobiernos ofrecen incentivos y apoyo a startups tecnológicas, lo que puede favorecer el crecimiento de FixMe.

Cambios en la fiscalidad: La tributación de plataformas digitales podría influir en los costes operativos y en la forma de gestionar los ingresos de los proveedores de servicios.

- **Factores Económicos:**

Nivel de empleo y economía colaborativa: La alta demanda de trabajos temporales y autónomos impulsa la oferta de servicios en FixMe.

Ingreso disponible de los clientes: En tiempos de crisis económica, los usuarios podrían reducir el gasto en servicios no esenciales, afectando ciertos segmentos.

- Factores Sociales:

Cambios en los estilos de vida: La falta de tiempo en hogares urbanos y la necesidad de soluciones rápidas aumentan la demanda de servicios como los ofrecidos por FixMe.

Confianza en plataformas digitales: Los clientes valoran la seguridad y las opiniones de otros usuarios, lo que refuerza la importancia de un sistema de calificaciones en FixMe.

Diversidad generacional: Mientras los jóvenes son más propensos a usar aplicaciones, es necesario educar a usuarios mayores para que adopten estas tecnologías.

- Factores Tecnológicos:

Crecimiento de las plataformas digitales: El aumento del uso de smartphones y la familiaridad con apps favorecen la adopción de FixMe.

Innovación en pagos digitales: Integrar métodos de pago rápidos y seguros es esencial para una experiencia fluida.

Inteligencia artificial: La IA puede mejorar la experiencia del usuario, optimizando la búsqueda de profesionales y recomendaciones personalizadas.

Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

Poder de negociación de los clientes (usuarios):

Los clientes tienen un poder moderado, ya que existen otras plataformas similares que ofrecen servicios domésticos, como TaskRabbit o HomeAdvisor.

Sin embargo, FixMe puede diferenciarse ofreciendo una experiencia más personalizada, rápida y segura, lo que reduce la sensibilidad al precio de los usuarios.

Poder de negociación de los proveedores (prestadores de servicios):

Los proveedores tienen un poder elevado en mercados donde hay escasez de profesionales cualificados, como técnicos de reparación especializados.

Para contrarrestar esto, FixMe debe construir una base amplia de proveedores mediante incentivos como comisiones competitivas, pagos rápidos y mayor visibilidad de sus servicios.

Amenaza de nuevos entrantes:

La entrada de nuevas plataformas es factible debido a la relativa facilidad de crear aplicaciones digitales similares. Sin embargo, los costes de posicionamiento en el

mercado, la construcción de confianza y la captación de usuarios leales son barreras significativas.

FixMe puede fortalecer estas barreras mediante una experiencia de usuario optimizada y un sistema de reseñas que fomente la fidelidad tanto de clientes como de proveedores.

Amenaza de productos o servicios sustitutos:

Los sustitutos incluyen la contratación directa de profesionales mediante referencias personales o redes sociales, así como el uso de directorios locales tradicionales.

FixMe puede mitigar esta amenaza al posicionarse como una opción más eficiente, confiable y accesible, eliminando la incertidumbre sobre la calidad del servicio.

Rivalidad entre competidores existentes:

El mercado de las plataformas de servicios domésticos es competitivo, con actores consolidados y empresas locales que pueden adaptarse rápidamente a las necesidades del usuario.

FixMe debe enfocarse en diferenciarse mediante una propuesta de valor única, como un modelo de atención más transparente, promociones exclusivas, y una experiencia centrada en el cliente.

Tipo de Empresa y Estructura Organizativa

Tipo de Empresa:

FixMe se constituirá como una sociedad limitada (SL), una estructura jurídica adecuada para startups tecnológicas, ya que limita la responsabilidad económica de los socios al capital aportado, protege el patrimonio personal y facilita la gestión interna. La SL también permite flexibilidad para la incorporación de nuevos socios o inversores, ideal para el crecimiento de una plataforma como FixMe.

El capital social inicial será de al menos 3.000 €, aportado por los fundadores, y se invertirá principalmente en el desarrollo de la aplicación, marketing y operaciones iniciales.

Estructura organizativa:

- Cargos y Empleados:

La estructura organizativa de FixMe se diseñará para maximizar la eficiencia en las operaciones y la innovación tecnológica:

- CEO / Fundador Principal:

Dirección estratégica y supervisión general de las operaciones.

Representación legal y liderazgo del equipo fundador.

- CTO (Director de Tecnología):

Desarrollo, mantenimiento y actualización de la app FixMe.

Supervisión del equipo de desarrolladores y seguridad tecnológica.

- CMO (Director de Marketing):

Diseño de estrategias para captar clientes y proveedores.

Gestión de campañas en redes sociales, publicidad y optimización del posicionamiento digital.

- Equipo de Desarrollo Tecnológico:

Desarrollo del software y mejora continua de la app.

Implementación de nuevas funciones según las demandas del mercado.

- Asesoría Externa:

Soporte legal y fiscal para garantizar el cumplimiento normativo.

Gestión contable y fiscal de la SL.

Justificación de los roles: Cada uno de estos roles es esencial para el funcionamiento de FixMe como plataforma tecnológica. La estructura asegura un equilibrio entre innovación, atención al cliente y cumplimiento de normativas legales.

Análisis DAFO

- Fortalezas:
- Propuesta de valor única: Una plataforma que conecta a clientes con proveedores de servicios domésticos de manera rápida, segura y accesible.
- Fácil usabilidad: Interfaz intuitiva y amigable que permite a cualquier usuario, independientemente de su nivel tecnológico, acceder fácilmente a los servicios.

- Escalabilidad: Modelo de negocio adaptable a diferentes ciudades y regiones, permitiendo una rápida expansión geográfica.
- Flexibilidad en los servicios: Variedad de categorías, desde reparación de electrodomésticos hasta limpieza, satisfaciendo diversas necesidades de los usuarios.
- Relación directa entre cliente y proveedor: Fomenta la confianza y personalización del servicio.

- Debilidades:

- Dependencia de la tecnología: Fallos técnicos o problemas con la app podrían afectar la reputación y operatividad.
- Competencia inicial: Dificultad para destacar en un mercado con plataformas ya consolidadas.
- Costo de adquisición de clientes: Requerirá una fuerte inversión en marketing para captar tanto usuarios como proveedores.
- Gestión de la calidad del servicio: Garantizar la consistencia en la calidad de los proveedores puede ser un desafío al principio.

- Oportunidades:

- Tendencia de digitalización: Creciente preferencia por soluciones digitales para necesidades cotidianas.
- Expansión del mercado freelance: Aumento en el número de personas que buscan ingresos adicionales ofreciendo servicios autónomos.
- Integración de innovaciones tecnológicas: Uso de IA para personalizar la experiencia del usuario y mejorar las recomendaciones.
- Mayor conciencia ecológica: Ofrecer servicios sostenibles o "eco-friendly" puede atraer a un segmento de clientes comprometidos con el medio ambiente.
- Falta de plataformas locales fuertes: En ciertas ciudades o regiones, podría haber menor competencia, permitiendo a FixMe posicionarse rápidamente.

- Amenazas:

- Competencia de grandes plataformas: Empresas establecidas con mayor presupuesto pueden intentar captar el mismo segmento de mercado.

- Cambios legislativos: Normativas más estrictas sobre plataformas digitales podrían aumentar los costes de operación.
- Falta de confianza inicial: La dificultad para establecer credibilidad con nuevos usuarios podría retrasar el crecimiento.
- Dependencia de la economía local: En tiempos de recesión, la demanda de servicios no esenciales podría disminuir.



Análisis CAME

- **Corregir (Debilidades):**
- Dependencia tecnológica: Implementar un sistema robusto de soporte técnico y mantenimiento continuo para evitar fallos en la app. Realizar pruebas regulares y contar con un equipo técnico dedicado.
- Competencia inicial: Desarrollar una propuesta de valor clara y estrategias de marketing digital que destaquen la diferencia de FixMe frente a otras plataformas.
- Costo de adquisición de clientes: Optimizar el presupuesto publicitario a través de campañas en redes sociales con segmentación precisa y aprovechando estrategias de referidos para reducir costes.
- Gestión de calidad del servicio: Implementar un sistema de evaluación y calificación de proveedores, con feedback de los clientes y auditorías regulares.

- Afrontar (Amenazas):
 - Competencia de grandes plataformas: Diferenciarse mediante promociones iniciales, atención personalizada y una experiencia de usuario superior.
 - Cambios legislativos: Mantener una asesoría legal continua para anticiparse a posibles cambios regulatorios y garantizar el cumplimiento normativo desde el inicio.
 - Falta de confianza inicial: Fomentar la confianza mediante garantías de calidad, seguros de servicio y una política de reembolsos clara.
 - Dependencia de la economía local: Diversificar las categorías de servicios ofrecidos, incluyendo aquellos que se mantengan estables en tiempos de crisis, como reparaciones esenciales.
-
- Mantener (Fortalezas):
 - Propuesta de valor única: Seguir reforzando la idea de una solución rápida, segura y accesible para servicios domésticos.
 - Fácil usabilidad: Mantener una interfaz sencilla, con actualizaciones regulares basadas en el feedback de los usuarios.
 - Escalabilidad: Planificar la expansión a nuevas ciudades de manera estratégica, priorizando regiones con alta demanda de servicios.
 - Relación cliente-proveedor: Continuar desarrollando herramientas que permitan a los clientes personalizar su experiencia y establecer relaciones de confianza con los proveedores.
-
- Explotar (Oportunidades):
 - Tendencia de digitalización: Aprovechar el crecimiento de los smartphones y la digitalización del mercado para captar usuarios más jóvenes y tecnológicos.
 - Expansión del mercado freelance: Promocionar FixMe como una oportunidad para que los profesionales autónomos aumenten sus ingresos y alcancen más clientes.
 - Innovaciones tecnológicas: Integrar IA para ofrecer recomendaciones personalizadas y optimizar el proceso de emparejamiento entre cliente y proveedor.
 - Conciencia ecológica: Promover servicios sostenibles, como limpieza con productos ecológicos o reparaciones que reduzcan residuos.
 - Falta de plataformas locales fuertes: Identificar mercados con baja competencia y posicionarse como líder desde el inicio.



Las 7 P's de marketing

- **Producto**

FixMe es una app que conecta a particulares con profesionales que ofrecen servicios domésticos como reparación de electrodomésticos, limpieza, planchado, y soporte técnico.

Características clave:

Interfaz intuitiva y personalizada.

Sistema de calificación y reseñas para garantizar la calidad.

Funcionalidad de búsqueda geolocalizada para servicios cercanos.

Opciones de pago seguras e integradas.

Diferenciador: Una solución confiable, rápida y accesible que se adapta a las necesidades específicas de cada usuario.

- **Precio**

Modelo de precios flexible:

Comisión del 10-15% por cada transacción realizada a través de la app.

Suscripción premium para proveedores, ofreciendo mayor visibilidad y herramientas adicionales.

Estrategias iniciales:

Ofertas de lanzamiento: Descuentos para los primeros usuarios y promociones especiales para nuevos proveedores.

Precios competitivos alineados con el mercado local, asegurando accesibilidad para los clientes.

- Plaza (Distribución)

Canales de distribución:

App móvil disponible en Google Play y App Store.

Página web informativa para captación de usuarios y proveedores.

Estrategia de alcance:

Enfoque inicial en áreas urbanas con alta densidad de población y demanda de servicios domésticos.

Expansión a zonas menos atendidas una vez consolidada la base de usuarios.

- Promoción

Campañas digitales: Publicidad en redes sociales, como Facebook, Instagram y TikTok, para captar usuarios y proveedores.

Marketing de influencers: Colaboraciones con creadores de contenido relacionados con la vida doméstica, reparaciones y sostenibilidad.

Promociones iniciales: Descuentos en los primeros servicios y recompensas para referidos.

Estrategia de PR: Apariciones en blogs, podcasts y medios especializados en tecnología y servicios locales.

- Personas

Usuarios: Personas que necesitan soluciones rápidas para tareas domésticas, valoran la calidad del servicio y la confianza en los proveedores.

Proveedores: Profesionales independientes que buscan aumentar su clientela y gestionar su tiempo de manera flexible.

Equipo interno: Personal capacitado en atención al cliente, desarrollo tecnológico y marketing para garantizar una experiencia de usuario excepcional.

- Proceso

Flujo del cliente:

Descarga de la app.

Registro sencillo y configuración del perfil.

Búsqueda de servicios con filtros personalizados.

Contratación del proveedor seleccionado y pago directo en la app.

Reseña y calificación del servicio.

Optimización interna: Soporte técnico 24/7 y un sistema de resolución de disputas para garantizar la satisfacción del cliente.

- Presentación

Diseño visual atractivo y profesional, reflejando confianza y modernidad.

Comunicación clara y amigable en la app y en todos los materiales promocionales.

Presencia física ocasional en eventos locales, como ferias de empleo o tecnología, para reforzar la conexión con los usuarios y proveedores.

Misión

FixMe nace con el propósito de transformar la forma en que las personas resuelven sus necesidades domésticas, conectándolas con profesionales de confianza que ofrecen soluciones rápidas, eficientes y seguras. Nuestro objetivo es simplificar las tareas del hogar, desde la reparación de electrodomésticos hasta servicios de limpieza, brindando a los usuarios una experiencia tecnológica amigable y accesible. Además, buscamos empoderar a los trabajadores autónomos, proporcionándoles una plataforma que amplíe sus oportunidades laborales, les permita gestionar su tiempo y les asegure un ingreso digno. En FixMe, estamos comprometidos con la creación de un ecosistema que beneficia tanto a clientes como a proveedores, mejorando la calidad de vida de las personas y fomentando el desarrollo económico local.

Visión

Aspiramos a ser reconocidos como la plataforma líder a nivel global en el mercado de servicios domésticos, destacándonos por nuestra innovación tecnológica, calidad excepcional y compromiso con la sostenibilidad. Imaginamos un futuro en el que FixMe sea

sinónimo de confianza, eficiencia y facilidad, facilitando la vida de millones de personas alrededor del mundo. Queremos liderar la digitalización del sector de servicios, convirtiéndonos en un referente para profesionales independientes y empresas locales, al tiempo que contribuimos a construir comunidades más sostenibles y conectadas. Nuestra visión incluye un compromiso constante con la evolución tecnológica, la inclusión social y el respeto por el medio ambiente.

Valores

- **Innovación Constante:** Creemos en el poder de la tecnología para transformar vidas. En FixMe, nos comprometemos a implementar soluciones innovadoras, como inteligencia artificial y herramientas de geolocalización, que mejoren la experiencia tanto de clientes como de proveedores.
- **Confianza y Transparencia:** La seguridad de nuestros usuarios y proveedores es nuestra prioridad. Garantizamos procesos claros y seguros, desde la contratación hasta la entrega del servicio, fomentando relaciones basadas en la honestidad y el respeto.
- **Accesibilidad e Inclusión:** Queremos que FixMe sea una solución para todos, sin importar su nivel tecnológico o ubicación. Diseñamos nuestra app con una interfaz sencilla e inclusiva, asegurándonos de que cualquier persona pueda usarla sin complicaciones.
- **Sostenibilidad Ambiental:** Nos comprometemos a reducir el impacto ambiental de las actividades que facilitamos. Promovemos servicios que utilicen productos ecológicos y fomentamos reparaciones que prolonguen la vida útil de los objetos, reduciendo así los residuos.
- **Compromiso Social y Laboral:** Valoramos a los proveedores que confían en nuestra plataforma. Nos esforzamos por proporcionarles herramientas que fortalezcan su independencia económica, respetando sus derechos laborales y promoviendo oportunidades de crecimiento profesional.
- **Orientación al Cliente:** Escuchar a nuestros usuarios es fundamental. Nos aseguramos de que cada experiencia con FixMe sea memorable, trabajando

constantemente para mejorar nuestros procesos y superar las expectativas de quienes confían en nosotros.

- Impacto Comunitario: Creemos en fortalecer las economías locales. Al conectar a clientes con proveedores cercanos, fomentamos el desarrollo de comunidades sostenibles y prósperas.