

Índice

Resumen ejecutivo	4
Introducción	5
Presentación del tema de estudio	6
Definición de objetivos	9
Conceptos teóricos	10
5.1. Fuentes de información	10
5.2. Fundamentos teóricos para el diagnóstico organizacional	11
5.2.1. Business Model Canvas	11
5.2.2. Matriz FODA	13
5.2.3. Matriz de fuerzas competitivas	17
5.3. Fundamentos teóricos para la identificación de necesidades	22
5.3.1. Breve introducción a UX	22
5.3.2. Teoría Jobs To Be Done	23
5.3.3. Buenas prácticas para entrevistar personas usuarias	28
5.4. Fundamentos teóricos para la propuesta de intervención	31
5.4.1. Estrategia y posicionamiento	31
5.4.2. Planificación	32
5.4.3. Proceso decisorio	32
5.4.4. Gantt	33
5.4.5. Kanban	33
Diagnóstico	36
6.1. Diagnóstico organizacional	36
6.1.1. Breve reseña del surgimiento	36
6.1.2. Business Model Canvas	37
6.1.3. Matriz FODA	42
6.1.4. Matriz de fuerzas competitivas	45
6.2. Identificación de las necesidades de las personas usuarias	51
6.3. Alternativas de desarrollo	56
Propuesta de intervención	62
1) Síntesis del problema	62
2) Objetivo	62
3) Estrategia a implementar	62
4) Descripción de tareas a desarrollar	63

5) Acciones para evaluar la implementación	68
Conclusiones	69
Referencias teóricas	71
Bibliografía	71
Fuentes	73
Anexo	74
1.1. Alojamientos por continente	74
1.2. Alojamientos en América Latina	75
2. Vistas de la plataforma BananaDesk	76
3. Preguntas para la consulta a desarrolladores	80