



FixNow: una nueva forma de conectar usuarios y técnicos

La tecnología como creadora de confianza en los servicios

ABEL, ERNESTO – BELTRAN, JULIETA MILAGROS – ELÍAS, YADHIRA – OLAIZ, GERMAN –

RODRIGUEZ SALINAS, VALENTINA

eabel178@gmail.com - julybeltrann@icloud.com - germanolaiz55@gmail.com -

valentinarodriguezsalinas@gmail.com - yadhielias1@gmail.com

Resumen

El presente trabajo analiza el caso de **FixNow**, una plataforma digital que conecta usuarios con técnicos para servicios domiciliarios, incorporando inteligencia artificial y sistemas de reputación en línea para generar confianza y transparencia. La oportunidad surge ante un mercado de oficios caracterizado por la informalidad, la falta de información fiable y la dificultad de encontrar profesionales disponibles y de confianza.

El objetivo general es analizar el papel de FixNow como herramienta tecnológica que contribuye a formalizar y profesionalizar este mercado mediante el uso de datos, IA y reputación digital.

A través de un estudio de caso se describe cómo la aplicación organiza la oferta y demanda, reduce costos de búsqueda y promueve la confianza en las transacciones. Se utilizan conceptos teóricos de inteligencia artificial, economía de la información, economía colaborativa y metodología Lean Startup.

Entre las principales conclusiones, se destaca que FixNow no solo mejora la experiencia de los usuarios, sino que también profesionaliza el trabajo técnico y genera un nuevo mercado digital sostenible basado en la confianza, los datos y los efectos de red.

Palabras Clave: Plataformas digitales – Economía colaborativa – Inteligencia artificial – Servicios técnicos.

Introducción

El presente trabajo analiza el caso de **FixNow**, una plataforma digital que facilita el contacto entre usuarios y profesionales técnicos para la realización de reparaciones y servicios domiciliarios. La relevancia del estudio radica en la creciente **digitalización de los mercados tradicionales**, impulsada por tecnologías como la **inteligencia artificial (IA)** y los **sistemas de reputación en línea**, que transforman la forma en que las personas acceden a productos y servicios.

El interés por este tema surge a partir de la observación de un **problema recurrente en la vida cotidiana**: la dificultad de encontrar técnicos confiables y disponibles, junto con la falta de herramientas digitales que brinden transparencia y organización en este tipo de servicios. FixNow aborda esa necesidad al crear un **nuevo espacio digital de confianza** donde los usuarios pueden comparar presupuestos, ver reseñas y seleccionar al profesional adecuado.

Situación Problemática



En el mercado actual, la contratación de técnicos y profesionales del hogar sigue dependiendo de mecanismos informales como recomendaciones personales o redes sociales, lo que genera problemas de confianza, disponibilidad y calidad. Los usuarios enfrentan dificultades para evaluar la confiabilidad de un profesional, mientras que los técnicos carecen de visibilidad y de herramientas que los conecten con una clientela estable. Este contexto muestra una falta de intermediación formal y de sistemas que generen transparencia y reputación. Si bien ya existen aplicaciones que conectan usuarios con técnicos (por ejemplo, Quienxmi, entre otras) —que ofrecen visibilidad y servicios verificación básica— FixNow detecta una oportunidad adicional: **incorporar Inteligencia Artificial (IA) para realizar recomendaciones personalizadas, mejorar el “match” entre usuario y técnico y automatizar la reputación digital.**

Así, FixNow busca digitalizar y estructurar un mercado tradicional, creando una comunidad basada en la confianza, los datos y la interacción directa. La elección de este caso se relaciona con los contenidos de la materia sobre inteligencia artificial, modelos de negocios en internet, economías colaborativas y Lean Startup, ya que FixNow representa un ejemplo concreto de cómo la información, la IA y la reputación online pueden reconfigurar cadenas de valor tradicionales.

Con este trabajo se busca demostrar cómo una plataforma puede crear un mercado nuevo (ordenado, confiable y accesible), contribuyendo tanto a la profesionalización del trabajo técnico como a la satisfacción del cliente.

Preguntas de Investigación

- ¿De qué manera la implementación de una plataforma digital como FixNow puede mejorar la eficiencia y transparencia en la contratación de servicios técnicos domiciliarios?
- ¿Cómo contribuye el uso de inteligencia artificial y sistemas de reputación digital a generar confianza entre usuarios y profesionales dentro de la plataforma?
- ¿Qué modelo de negocio resulta más adecuado para garantizar la sostenibilidad económica de FixNow en el contexto de la economía colaborativa?
- ¿Cuáles son las principales barreras y oportunidades para la adopción de FixNow entre los técnicos independientes y los usuarios en el mercado local?

Objetivo General

Analizar el modelo de negocio y la propuesta de valor de **FixNow** como plataforma digital de intermediación de servicios técnicos, evaluando cómo la aplicación de tecnologías basadas en **inteligencia artificial** y **reputación online** puede contribuir a mejorar la confianza, la eficiencia y la formalización del mercado de oficios en el ámbito local.

Objetivos Específicos

- Identificar las problemáticas actuales del mercado de servicios técnicos domiciliarios, en particular aquellas relacionadas con la informalidad, la falta de información confiable y la baja digitalización.



- Evaluar el impacto potencial de las herramientas tecnológicas (IA, chatbots, sistemas de reputación) en la experiencia del usuario y en la generación de confianza entre las partes.
- Analizar el funcionamiento del modelo de negocio de FixNow bajo el marco teórico de la economía colaborativa, la economía de la información y los modelos de intermediación digital.
- Proponer estrategias de mejora y expansión del modelo de negocio, basadas en los principios del Lean Startup y el Business Model Canvas, para fortalecer la sostenibilidad y escalabilidad de FixNow.

Marco Metodológico

Tipo de investigación

El presente trabajo se enmarca en una **investigación cualitativa de tipo aplicada y descriptivo-explicativa**. Es **cualitativa** porque busca comprender y analizar en profundidad el funcionamiento de la plataforma **FixNow** y su impacto en la creación de un nuevo mercado digital, a partir de la interpretación de su modelo y sus dinámicas, más que de la medición numérica.

Es **aplicada**, ya que aborda un caso real con el propósito de encontrar soluciones a un problema concreto: la falta de confianza y organización en los servicios técnicos domiciliarios.

A su vez, es **descriptiva y explicativa** porque describe el contexto actual del mercado de oficios y explica cómo FixNow, mediante el uso de tecnología e inteligencia artificial, contribuye a formalizarlo y generar valor para usuarios y profesionales.

Diseño metodológico

Este trabajo adopta un **estudio de caso** centrado en la plataforma **FixNow**, entendida como un negocio emergente que busca digitalizar y profesionalizar el mercado de servicios de oficios.

El diseño metodológico se basa en el **modelo Canvas** y la metodología **Lean Startup**, aplicando conceptos de inteligencia artificial, reputación digital y economía de plataformas.

El caso se analiza desde tres dimensiones:

1. **Contexto y problemática** del mercado informal de servicios.
2. **Estrategia tecnológica y modelo de negocio** de FixNow.
3. **Propuestas de mejora** basadas en los contenidos teóricos de la materia.
Este enfoque permite no solo describir la situación actual, sino también proponer soluciones concretas de innovación y gestión aplicables al contexto local.

Técnicas de recolección de datos

- **Observación directa** de plataformas competidoras (Quienxmi) para comparar funcionalidades, interfaz y estrategias de reputación.

- **Análisis documental** de informes, artículos académicos y material institucional sobre economía colaborativa, IA y plataformas digitales.
Estas técnicas permiten construir una comprensión integral del caso y fundamentar las conclusiones con evidencia teórica y práctica.

Marco Teórico

La **Inteligencia Artificial (IA)** puede definirse como la capacidad de un sistema informático para **realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana**, tales como aprender, razonar, reconocer patrones, comprender el lenguaje o tomar decisiones (Russell & Norvig, 2010). En términos prácticos, la IA busca que las máquinas **perciban su entorno, procesen información y actúen de manera autónoma** para alcanzar objetivos específicos.

Según **Laudon y Traver (2013)**, los **creadores de mercado** son empresas que desarrollan entornos digitales donde compradores y vendedores pueden encontrarse, intercambiar información y realizar transacciones.

La **Economía de la Información**, según **Laudon (2013)**, se basa en la capacidad de las organizaciones para crear valor a partir de datos, conectividad y conocimiento compartido. Las empresas digitales deben diseñar estrategias de crecimiento que aprovechen el flujo continuo de información para mejorar la toma de decisiones y expandir su red de usuarios.

El **Business Model Canvas**, desarrollado por **Osterwalder y Pigneur (2010)**, es una herramienta que permite describir y analizar cómo una organización crea, entrega y captura valor. El modelo se estructura en nueve bloques: propuesta de valor, segmentos de clientes, canales, relaciones, fuentes de ingreso, recursos clave, actividades clave, socios y estructura de costos.

El **aprendizaje no supervisado** es un tipo de técnica de IA en la que los algoritmos **aprenden patrones o estructuras ocultas dentro de los datos sin utilizar etiquetas o respuestas predeterminadas**.

El **clustering** (o agrupamiento) es una técnica de aprendizaje no supervisado que **divide los datos en grupos o clústeres** de modo que los elementos de un mismo grupo sean más parecidos entre sí que con los de otros grupos.

Según Cañigüeral (2011), el **consumo colaborativo** puede definirse como “*la manera tradicional de compartir, intercambiar, prestar, alquilar o regalar, redefinida a través de la tecnología y las comunidades*” (p. 6). Este modelo se apoya en tres pilares: **la capacidad ociosa** (recursos infrautilizados), **la tecnología digital** (que permite escalar la colaboración) y **la reputación en línea** (que sustituye a la confianza tradicional).

Srnicek (2018) explica que las **plataformas digitales** son la infraestructura central de este nuevo capitalismo, funcionando como intermediarios que facilitan la interacción entre distintos grupos de usuarios.

El **crowdsourcing** es un modelo de producción en línea que canaliza la inteligencia colectiva de una comunidad conectada para resolver problemas, generar ideas o crear valor, mediante una convocatoria abierta y voluntaria (Brabham, 2008).

El enfoque **Lean Startup**, desarrollado por **Eric Ries (2011)**, surge como una respuesta a la incertidumbre extrema que enfrentan los emprendimientos innovadores. A diferencia de los modelos empresariales tradicionales, donde se planifica y ejecuta de forma lineal, el método Lean propone un ciclo iterativo basado en la experimentación, la validación de hipótesis y el aprendizaje continuo. Su objetivo central es **minimizar el desperdicio** de tiempo y recursos mediante el aprendizaje validado —es decir, la obtención de conocimiento empírico que permita mejorar decisiones estratégicas.



El ciclo de feedback Crear–Medir–Aprender, mediante el cual se construye versiones iniciales de su sistema (como un *Producto Mínimo Viable* o PMV), mide el comportamiento real de los usuarios con **métricas accionables** (por ejemplo, tasa de reconstratación o satisfacción), y aprende si debe **pivotar o perseverar** con el modelo actual.

El Producto Mínimo Viable (PMV), definido por Ries (2011) como la versión más simple de un producto que permite comenzar el ciclo de aprendizaje con el menor esfuerzo. En FixNow, esto se refleja en prototipos como el **PMV reputacional**, donde los usuarios pueden buscar técnicos y calificarlos, o el **PMV conserje**, en el cual una persona simula el algoritmo de IA para probar si los clientes valoran la recomendación inteligente.

La contabilidad de la innovación, que introduce indicadores precisos para evaluar el progreso de la startup. En FixNow, estas métricas incluyen el **Net Promoter Score (NPS)**, la **tasa de conversión** y la **tasa de reconstratación**, permitiendo tomar decisiones basadas en evidencia, no en intuición.

El **pivotaje**, por último, es una parte esencial del modelo Lean. Se define como un cambio estructural que mantiene la visión pero modifica la estrategia o el producto (Ries, 2011).

Aplicación

La **inteligencia artificial** es una parte esencial del funcionamiento de FixNow porque le da la capacidad de aprender y mejorar con el uso. A diferencia de un sistema tradicional que sigue reglas fijas, la IA puede reconocer patrones, adaptarse a distintas situaciones y tomar decisiones basadas en la información que recibe.

En el caso de nuestra aplicación, la **IA** presenta varias de las características que vimos en teoría. Es **contextual**, porque entiende la situación del usuario antes de actuar: analiza la ubicación, el tipo de servicio solicitado y el horario para ofrecer al prestador más adecuado. Es **adaptativa**, ya que cambia sus recomendaciones según las condiciones del entorno, por ejemplo ajustando los resultados cuando hay alta demanda o poca disponibilidad. También es **memoriosa**, porque guarda la experiencia de cada interacción y la usa para mejorar sus futuras predicciones. Además es **reflexiva**, porque aprende de los errores y ajusta sus decisiones, por ejemplo cuando detecta que una recomendación no tuvo buena valoración. Finalmente, tiene cierto grado de **autonomía**, ya que puede tomar decisiones sin intervención humana, como responder consultas básicas o priorizar qué prestadores mostrar primero.

El sistema de recomendación de FixNow se basa en **aprendizaje automático**, especialmente en un modelo de aprendizaje supervisado. Este modelo se entrena con datos reales de interacciones entre usuarios y prestadores, que funcionan como ejemplos. A partir de esa información, el sistema aprende a **predecir** qué combinaciones dan mejores resultados y utiliza ese conocimiento para realizar nuevas recomendaciones. Es un enfoque de inteligencia artificial predictiva, porque completa información que el usuario no tiene —por ejemplo, cuál es el prestador más confiable— a partir de los patrones que descubre en los datos.

El **chatbot** que forma parte de la aplicación utiliza procesamiento del lenguaje natural. Esta herramienta le permite comprender los mensajes escritos por los usuarios y responder de forma **automática**. En este caso se aplica aprendizaje por refuerzo, porque el chatbot mejora su desempeño con la práctica y con la retroalimentación de los usuarios. Cuanto más se usa, más aprende sobre las expresiones y necesidades de las personas, y eso le permite responder de manera más precisa y natural.



Otra función importante de la inteligencia artificial en FixNow es el **análisis** de valoraciones y comentarios. Para esto se utiliza **aprendizaje no supervisado**, que no requiere ejemplos etiquetados. Mediante técnicas de agrupamiento o **clustering**, el sistema agrupa opiniones y calificaciones parecidas, detecta tendencias generales y también comportamientos inusuales. Esto ayuda a identificar posibles problemas o prestadores con patrones de desempeño distintos al resto, mejorando la confiabilidad de la app.

La relación entre los datos y la inteligencia artificial es fundamental. Los datos son el insumo que permite entrenar los modelos y hacer que el sistema aprenda. Cuantos más datos obtiene FixNow —por ejemplo, sobre contrataciones, horarios o valoraciones—, mejor funcionan sus algoritmos. A medida que el volumen de información crece, la app se vuelve más precisa y efectiva, lo que demuestra cómo la calidad de los datos influye directamente en la calidad de las decisiones que toma el sistema.

Incorporar inteligencia artificial en FixNow no solo mejora la experiencia del usuario, sino que implica una nueva forma de organizar el trabajo dentro de la aplicación. Las decisiones dejan de depender de reglas fijas y pasan a basarse en el análisis constante de la información. Así, FixNow se convierte en una herramienta que aprende, se adapta y evoluciona con cada interacción, ofreciendo soluciones más rápidas, confiables y personalizadas.

Modelo de Negocio de FixNow

FixNow se enmarca dentro del modelo de “creador de mercado”, ya que desarrolla una **plataforma digital que formaliza un mercado previamente informal**, el de los servicios técnicos domiciliarios. A través de su aplicación, la empresa establece un espacio donde **usuarios y profesionales** pueden interactuar, comparar opciones, acceder a valoraciones y construir reputación digital.

El modelo de FixNow se apoya en los siguientes **elementos clave** del modelo de negocio descrito según Laudon:

1. Crea un nuevo espacio de intercambio digital: FixNow no brinda los servicios técnicos, sino que habilita un entorno digital donde técnicos y usuarios pueden **encontrarse, comunicarse y coordinar** trabajos. Cuando actualmente la contratación se basa en recomendaciones personales o publicaciones en redes sociales, sin estructura ni control de calidad.
2. Reduce costos de búsqueda y asimetrías de información: La app ofrece **filtros, calificaciones y reseñas** que permiten a los usuarios comparar técnicos, precios y disponibilidad, haciendo el proceso más rápido y transparente.
3. Genera confianza y transparencia en el mercado: FixNow implementa **sistemas de valoración y perfiles verificados**, sustituyendo el “boca a boca” tradicional por un modelo de **confianza digital sistematizada**.
4. Obtiene ingresos por la intermediación: Su fuente de ingresos vendría de **comisiones por conexión exitosa** entre usuario y técnico.
5. Depende de los efectos de red: La **utilidad** de FixNow aumenta con la cantidad de técnicos y clientes activos. Más interacciones generan más datos, más reputación y más confianza, fortaleciendo el ecosistema.
6. Transforma un mercado informal en uno formal y trazable: FixNow **formaliza la economía de los oficios**, ofreciendo un canal regulado y transparente para



trabajos que antes se gestionaban de manera informal, ayudando a profesionalizar el sector.

Propuesta de valor

La propuesta de valor de FixNow se centra en resolver de forma rápida, segura y transparente una necesidad cotidiana: encontrar profesionales confiables para realizar trabajos del hogar.

1. Para los usuarios (los clientes):

- El valor está en la comodidad, la confianza y la eficiencia.
- Pueden ver comentarios reales de otros clientes, presupuestos y disponibilidad en tiempo real.
- La app reduce los tiempos recomendando al profesional más adecuado según su historial, ubicación, disponibilidad y reputación.

2. Para los prestadores de servicios:

- Brinda visibilidad, oportunidades laborales y profesionalización del oficio. Las buenas valoraciones se convierten en un activo que genera más trabajo.
- La aplicación facilita la organización del trabajo, al permitir gestionar disponibilidad, tipos de servicios y zonas de cobertura.

Modelo de Ingresos Digital

El modelo de ingresos de FixNow se basa en el modelo Cuota por Transacción en el que cada vez que un usuario contrata un servicio, la app actúa como intermediaria confiable, gestionando el pago y cobrando una comisión sobre el valor total del trabajo.

- El cliente selecciona al profesional y abona el servicio a través del sistema de pago digital de FixNow.
- La plataforma retiene automáticamente una comisión como cargo por la intermediación segura.
- Una vez que el cliente confirma la finalización del trabajo, el profesional recibe el pago restante.

Este presenta múltiples ventajas que lo convierten en una estrategia sólida y sostenible para FixNow, ya que los ingresos de la plataforma aumentan a medida que crece la cantidad de contrataciones, sin necesidad de incrementar los costos fijos. Además, resulta transparente, dado que la comisión se muestra de forma clara en el detalle del pago, lo que refuerza la confianza entre usuarios y profesionales, y finalmente, se destaca por ser sostenible, al generar ingresos continuos y proporcionales al nivel de actividad dentro de la aplicación, garantizando así la viabilidad económica del proyecto.



Economía de la Información

Los datos, la red de usuarios y los bajos costos marginales son los principales motores de valor en FixNow. Cuanto mayor sea la cantidad de profesionales y clientes activos, más valiosa se vuelve la aplicación gracias a los efectos de red positivos.

Para lograrlo, la estrategia inicial se centra en tres ejes:

1. Registro gratuito y accesible, que permite atraer rápidamente a los trabajadores de distintos oficios sin barreras de entrada.
2. Garantía de calidad y confianza, a través de reseñas verificadas, validación de identidad y transparencia en los pagos.
3. Construcción de comunidad, donde los usuarios puedan recomendar, calificar y generar reputación colectiva.

Finalmente, los bajos costos marginales propios del entorno digital garantizan la escalabilidad: una vez desarrollada la infraestructura, agregar nuevos usuarios o servicios prácticamente no implica costos adicionales.

Esto permite a FixNow expandirse geográficamente y diversificar su oferta sin requerir grandes inversiones, asegurando la sostenibilidad económica del proyecto a largo plazo.

Business Model Canvas y Patrones Aplicados

El modelo Canvas de FixNow se estructura en torno a:

- **Propuesta de valor:** Ofrecer una forma rápida, segura y transparente de contratar oficios del hogar, poniendo en contacto a usuarios con profesionales verificados y facilitando el proceso de pago y la evaluación del servicio.
- **Segmentos de mercados:** Usuarios particulares que necesitan servicios domiciliarios y profesionales independientes (plomeros, electricistas, pintores, jardineros, limpiadores de pileta) que buscan visibilidad y clientes sin intermediarios tradicionales.
- **Canales:** Aplicación móvil y sitio web como canales principales; notificaciones y asistente virtual para coordinar trabajos y pagos.
- **Relación con los clientes:** Construida sobre la confianza: perfiles validados, calificaciones y reseñas verificables.
- **Fuentes de ingresos:** Comisión por transacción: retenido automáticamente sobre el importe de cada servicio una vez confirmado el trabajo.
- **Recursos clave:** Plataforma tecnológica, base de datos de usuarios y profesionales, sistema de valoraciones y herramientas de geolocalización.



- **Actividades clave:** Desarrollo y mantenimiento de la app, verificación de perfiles, gestión de pagos seguros, atención al usuario y control de calidad de las contrataciones, publicidad de la aplicación para mayor alcance y gestionar la comunicación y visibilidad de la app para atraer nuevos clientes y prestadores.
- **Estructura de costos:** Costos de desarrollo y mantenimiento tecnológico y marketing. Los costos marginales por usuario son bajos, lo que permite escalabilidad

Efectos de Red

Los **efectos de red** (o *network effects*) se producen cuando **el valor de una plataforma aumenta a medida que más usuarios la utilizan**. Este concepto, fundamental en la economía de plataformas, explica por qué negocios como Uber, Airbnb o Mercado Libre crecen de forma exponencial: más participantes → más interacciones → más datos → más valor.

FixNow depende directamente de estos efectos para consolidar su posición:

- **Más técnicos registrados** generan más variedad y disponibilidad de servicios.
- **Más usuarios activos** aumentan la demanda y las oportunidades laborales.
- A mayor cantidad de reseñas y calificaciones, **mayor confiabilidad general del ecosistema**.

Con el tiempo, los efectos de red crean **barreras de entrada** para competidores, ya que la base de usuarios y reputaciones acumuladas es difícil de replicar. Por eso, una estrategia clave para FixNow es **estimular el crecimiento sostenido de su comunidad**, garantizando que el aumento de usuarios se traduzca en más valor para todos.

Por ejemplo: En WhatsApp, la utilidad del servicio aumenta a medida que más personas lo usan. En Telegram, aunque pueda tener mejores funciones técnicas, su valor percibido es menor si menos contactos están presentes allí.

Estrategias para potenciar los efectos de red

Las plataformas exitosas **diseñan mecanismos para acelerar los efectos de red**, tales como:

- Programas de **referidos o invitaciones**: para usuarios que recomienden la app a amigos o familiares.
- **Bonificaciones** por primeras contrataciones: Descuentos en los primeros servicios contratados
- **Gamificación** (insignias, logros, niveles): Incorporar recompensas digitales, niveles o logros ("Bronce", "Plata", "Oro") según desempeño o cantidad de servicios completados.
- Promociones cruzadas con empresas asociadas: Convenios con empresas aseguradoras, ferreterías o proveedores de herramientas que ofrezcan beneficios dentro de la app.



Crowdsourcing y Economía Colaborativa

Nuestra propuesta de aplicación para conectar personas que ofrecen y demandan servicios surge del mismo enfoque que plantea la Unidad 8 : el crowdsourcing y la economía colaborativa.

En este modelo, el valor no lo genera una sola empresa o institución, sino una comunidad de usuarios que participa activamente, compartiendo información, experiencias y reputaciones.

1. Beneficios del modelo colaborativo

Por qué este modelo es mejor que el tradicional:

- Reduce el tiempo de búsqueda.
- Democratiza el acceso al trabajo. Facilita el empleo independiente
- Permite que los usuarios sean parte del crecimiento de la plataforma.
- Aumenta la confianza a través de la comunidad.
- Fomenta el empleo local y la formalización digital de oficios.

2. Principios relevantes

- Apertura y compartir: la plataforma habilita el intercambio público de calificaciones, opiniones y presupuestos, creando información común que reduce asimetrías
- Colaboración entre iguales: usuarios y prestadores co-crean valor; la comunidad regula la calidad por reputación.
- Escala y diversidad: cuantos más participantes, más preciso y útil es el sistema de reputación (efecto de red).
- Transparencia y confianza: los historiales públicos de desempeño generan previsibilidad y reducen el riesgo de elección.

3. Prosumidores: co-creación del servicio y mejora continua

Se destacan a los “prosumidores”, usuarios que también producen. En Fix Now, los clientes co-crean valor al describir con precisión su necesidad (fotos, video, checklists), colaborar en el diagnóstico inicial y calificar el resultado; los prestadores adaptan y personalizan la solución.

Esta retroalimentación convierte a la comunidad en un motor de innovación, señalando tendencias y oportunidades de nuevas categorías.

- **Herramientas de prosumo:** Formulario guiado con fotos/videos, presupuestador online, chat seguro, checklist de satisfacción.
- **Ciclo de mejora:** feedback → aprendizaje → actualización de perfiles y recomendaciones → mejor experiencia.

4. Confianza, reputación y transparencia: núcleo del modelo

La reputación colectiva es el mecanismo central que alinea incentivos. La visibilidad de calificaciones y reseñas reduce la incertidumbre y penaliza comportamientos oportunistas. La confianza se refuerza con verificaciones, cobertura de garantía y resolución de disputas.

- **Elementos críticos:** verificación de identidad (KYC), validación de contacto, prueba de domicilio, certificaciones opcionales.
- **Reputación robusta:** sistemas anti-fraude (detección de reseñas falsas), ponderación por antigüedad y volumen de trabajos.

Transparencia de precios: rango estimado por tarea, desglose de materiales/mano de obra, registro de cambios de alcance

5. Métricas para evidenciar el impacto colaborativo

- **Liquidez:** tiempo promedio de asignación y aceptación.
- **Calidad:** rating promedio ponderado, % de cinco estrellas, tasa de recontractación.
- **Experiencia:** NPS, tiempo de respuesta, tasa de resolución al primer intento.
- **Confianza:** % de perfiles verificados, reclamos por mil servicios, tasa de fraude detectado.

Fix Now materializa los principios de la Unidad 8 al convertir la búsqueda de oficios en un sistema colaborativo basado en datos abiertos relevantes, reputación y co-creación. Al igual que en los casos emblemáticos del capítulo (Goldcorp, ideagoras, prosumidores, redes globales y lugar de trabajo wiki), la plataforma desplaza la ventaja desde la jerarquía y el control hacia la apertura, la comunidad y la inteligencia colectiva. El resultado esperado es un mercado más eficiente, confiable e inclusivo para trabajadores y usuarios.

Estrategia Lean Startup de FixNow

FixNow aborda la incertidumbre extrema en la contratación de servicios de oficios. Para transformar esta industria y garantizar su viabilidad, la plataforma aplica la metodología Lean Startup, buscando validar su modelo de negocio y transformar sus suposiciones más arriesgadas (los Actos de Fe) en datos empíricos con el mínimo esfuerzo.

1. Visión y Actos de Fe Fundamentales

El proceso comienza identificando la Visión (estable) y las Hipótesis (variables) que guiarán la estrategia.



Nivel Lean	Concepto	Definición
Visión	El “Para qué”	Transformar la búsqueda de oficios en un mercado eficiente, confiable e inclusivo y darle valor a los trabajos que hacen funcionar la vida cotidiana.
Estrategia	El modelo de negocio	Ser un Agente de Transacciones y plataforma de economía colaborativa que utiliza IA predictiva y reputación digital como ventaja competitiva.

Actos de Fe (Hipótesis a Probar)

La supervivencia de FixNow depende de que estas suposiciones sean ciertas:

Hipótesis de Valor: El valor de la confianza y transparencia digital (perfiles verificados, calificaciones, precios) es mayor que la recomendación boca a boca tradicional y es suficiente para que los clientes paguen por la intermediación.

Hipótesis de Crecimiento: El match de IA es un motor de crecimiento viral que impulsa la recontractación y la captación de nuevos profesionales (efecto de red).

2. El Circuito de Feedback: Crear-Medir-Aprender

FixNow debe emplear un ciclo de iteración constante para obtener aprendizaje validado y evitar el desperdicio de recursos.

Fase	Aplicación	Justificación
Crear	Implementar la versión más mínima del sistema de match que permita a un grupo de early adopters contratar a profesionales.	Se debe construir lo más rápido posible para entrar al circuito de feedback con el mínimo esfuerzo.
Medir	Recopilar datos empíricos a través de Métricas Accionables (ej. Tasa de recontractación, NPS) y Análisis de cohortes.	Determinar si el esfuerzo de desarrollo mejoró el comportamiento del cliente.
Aprender	Analizar si la hipótesis de valor o crecimiento fue cierta, falsa o parcialmente falsa y determinar si se debe pivotar o perseverar.	La decisión final sobre si el modelo de negocio es viable debe basarse en el conocimiento validado.

3. Estrategia de Producto Mínimo Viable (PMV)

El PMV de FixNow debe priorizar las hipótesis más arriesgadas (el match perfecto).

- **PMV Conserje para el "Match Perfecto"**

Inicialmente, para probar la función clave de la IA sin construirla completamente, FixNow debe usar una persona que simule el algoritmo.

Acción: Este revisa la solicitud del cliente (ubicación, tipo de avería, valoraciones previas) y selecciona y recomienda al profesional, como si lo hiciera un algoritmo predictivo.

Aprendizaje: Esto valida si los clientes realmente valoran una recomendación priorizada (la salida de la IA) y no solo una lista genérica, antes de invertir en el desarrollo del algoritmo.

4. Contabilidad de la Innovación: Decisiones Basadas en Datos

FixNow debe usar indicadores accionables y el análisis de cohortes para evaluar el progreso de cada iteración.

Métrica Accionable	Hipótesis Validada	Importancia
Tasa de Recontratación	Crecimiento Viral	Mide si la confianza y la calidad lograda mantienen al cliente en la plataforma. Si es baja, el sistema de reputación falla.
Tasa de Conversión Cliente/Servicio (desde búsqueda hasta contratación)	Valor	Mide la efectividad del perfil verificado y la transparencia de precios para generar decisión de compra.
NPS (Net Promoter Score) y % de 5 estrellas	Valor/ Viralidad	Mide la satisfacción general (NPS) y la calidad de la experiencia. Un NPS alto valida el potencial del motor de crecimiento viral.

5. Pivotar o Perseverar

El pivote es el volante de la estrategia. FixNow debe programar reuniones periódicas de "pivotar o perseverar" para evaluar los resultados y decidir si continuar con la visión inicial o hacer un cambio estructural.

Ejemplos de Pivote Estructural:

Pivote de Arquitectura del Negocio: Si las comisiones por transacción no son sostenibles, la plataforma podría pivotar a un modelo de alto margen y bajo volumen, centrándose en vender suscripciones premium de alta calidad a profesionales.

Pivote de Segmento de Cliente: Si FixNow falla con el cliente individual, pero descubre que las pequeñas empresas o los administradores de fincas pagan tarifas más altas por la confianza, pivotaría a un modelo B2B.

Pivote de Tecnología: Si la IA resulta ser demasiado costosa o ineficaz, la plataforma podría pivotar a un modelo de servicio en vivo de chat y video (el humano como tecnología de match), centrándose en el soporte de alta calidad en lugar de la automatización total.



El fracaso es el prerrequisito del aprendizaje, y el objetivo de FixNow es pivotar más rápido y más barato que la competencia.

Recomendaciones

1. **Fomentar los efectos de red** mediante programas de referidos, descuentos y alianzas con aseguradoras o ferreterías.
2. **Implementar una estrategia de validación continua (Lean Startup)** que permita ajustar las funcionalidades del sistema de recomendación según el comportamiento de los usuarios.
3. **Monitorear métricas clave** (como por ejemplo reconstrucción) para medir la satisfacción y fidelización.
4. **Incorporar una estrategia de inclusión digital**, facilitando el acceso a técnicos con baja alfabetización tecnológica mediante capacitaciones o tutoriales.

Estas acciones permitirían fortalecer la confianza, aumentar la retención de usuarios y consolidar la posición de FixNow en el mercado. Los principales desafíos incluyen la adopción tecnológica por parte de los técnicos y la competencia con plataformas ya establecidas, que podrían abordarse mediante incentivos iniciales y soporte técnico personalizado.

Conclusiones

FixNow representa un ejemplo claro de cómo la tecnología puede transformar mercados tradicionales, digitalizando la relación entre usuarios y prestadores de servicios. Su propuesta de valor se centra en la confianza, la eficiencia y la transparencia, elementos fundamentales para formalizar un sector históricamente informal.

La aplicación de la **IA**, la **economía colaborativa** y la **metodología Lean Startup** demuestra que es posible combinar innovación tecnológica con impacto social.

El estudio concluye que FixNow tiene el potencial de consolidarse como un actor clave dentro de la economía digital local, generando valor tanto para los usuarios como para los técnicos, y contribuyendo al desarrollo de un ecosistema más justo, profesional y sostenible.

Referencias

Agrawal, A., Gans, J., & Goldfarb, A. (2018). *Máquinas predictivas: La sencilla economía de la inteligencia artificial*. Deusto.

Blank, S. (2013). *The four steps to the epiphany: Successful strategies for products that win*. K&S Ranch.

Fundación EXECyL. (2014). *Lean StartUp: Qué debes saber sobre el método Lean StartUp*. Comisión de Apoyo a Emprendedores y Empresarios.

Han, J., Kamber, M., & Pei, J. (2012). *Data mining: Concepts and techniques* (3rd ed.). Morgan Kaufmann.

Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2013). *E-commerce 2013: Business, technology, society*. Pearson Education.



-
- Maurya, A. (2012). *Running lean: Iterate from plan A to a plan that works*. O'Reilly Media.
- Mitchell, T. (1997). *Machine learning*. McGraw-Hill.
- Ries, E. (2011). *El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua*. Deusto.
- Russell, S., & Norvig, P. (2010). *Artificial intelligence: A modern approach* (3rd ed.). Prentice Hall.
- Brabham, D. C. (2008). Crowdsourcing as a model for problem solving: An introduction and cases. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*.
- Cañigueral Bagó, A. (2011). Introducción al consumo colaborativo [Versión 1.1].
- Howe, J. (2006, June). The rise of crowdsourcing. *Wired Magazine*, 14(6).
- Srnicsek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas* (M. García, Trad.). Buenos Aires: Caja Negra Editora.