



Universidad de  
**San Andrés**

**Universidad de San Andrés**

**Departamento de Humanidades  
Licenciatura en Diseño**

**“Comunicación integral para mejorar la instalación de canchas de pasto sintético en Argentina”**

**Autor: Manuel Bullrich  
DNI: 42816127**

**Director/Mentor de Tesis: María Beatriz Sauret  
Tutor: Tomás Ottolenghi**

**Buenos Aires, Argentina. Marzo 2024**

MANUEL BULLRICH

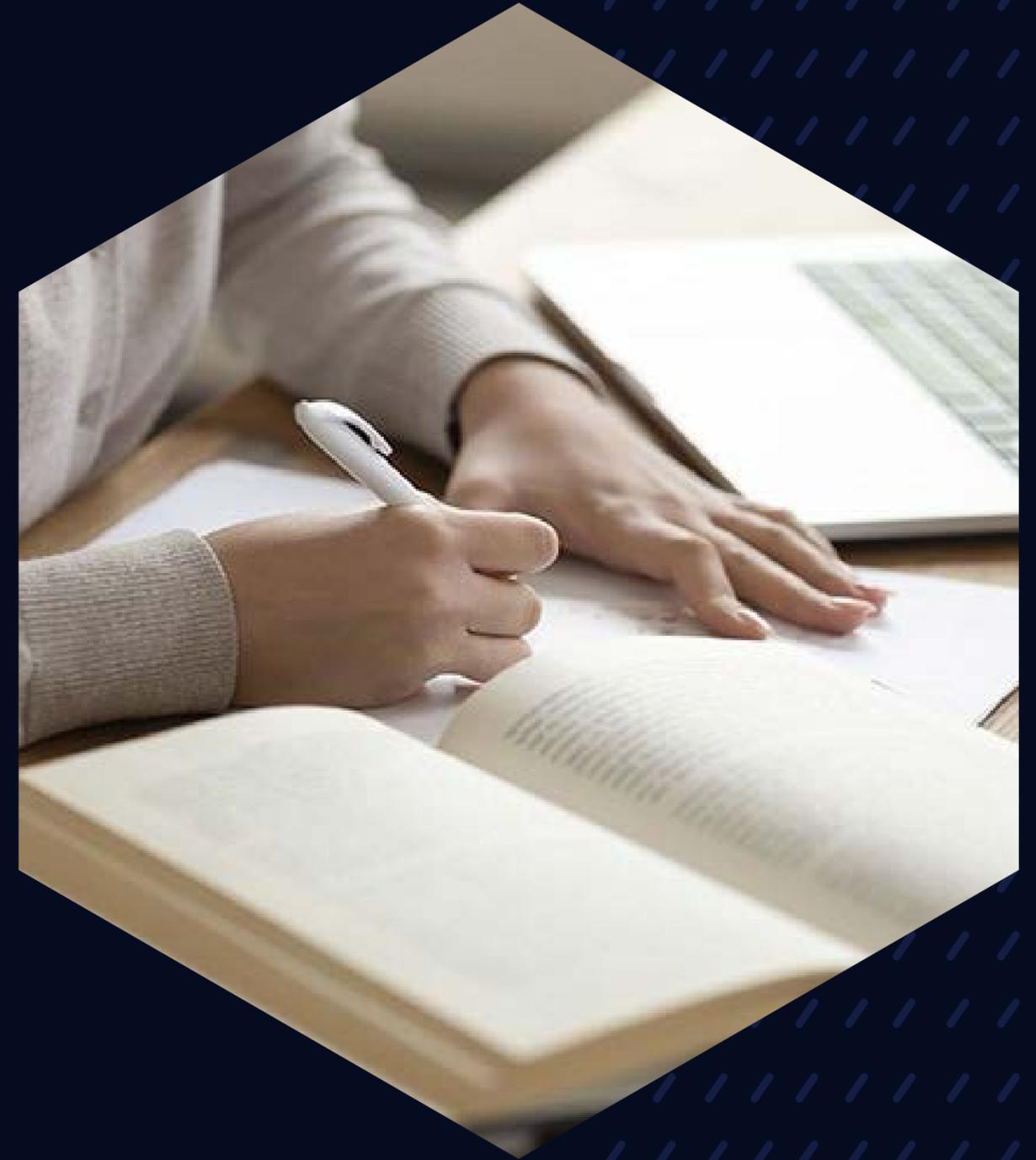
# TALLER INTEGRADOR

PASTO SINTÉTICO - EL ESPARTANO



# INVESTIGACIÓN

- **Encuestas**
- **Entrevistas a deportistas**
- **Charla con supervisor**
- **Mystery shopper**



# COINCIDENCIA

## EMPRESAS

No ofrecen el armado de la base de la cancha, ni recomiendan constructoras, solo césped y colocación.

## ¿POR QUÉ?

- Los requisitos para armar una base son estrictos.
- No se quieren hacer cargo si algo sale mal.



# MAL ARMADO DE BASE

- 1 Se indica cómo repararla**
- 2 Cliente no repara la base**
- 3 El Espartano no realiza el colocado**
- 4 Vende solo el sintético**



**PIERDE LA GARANTÍA**

# MAL ARMADO DE BASE



Desgaste acelerado del  
sintético



Mal rendimiento de la  
cancha



Afecta la salud de los  
deportistas

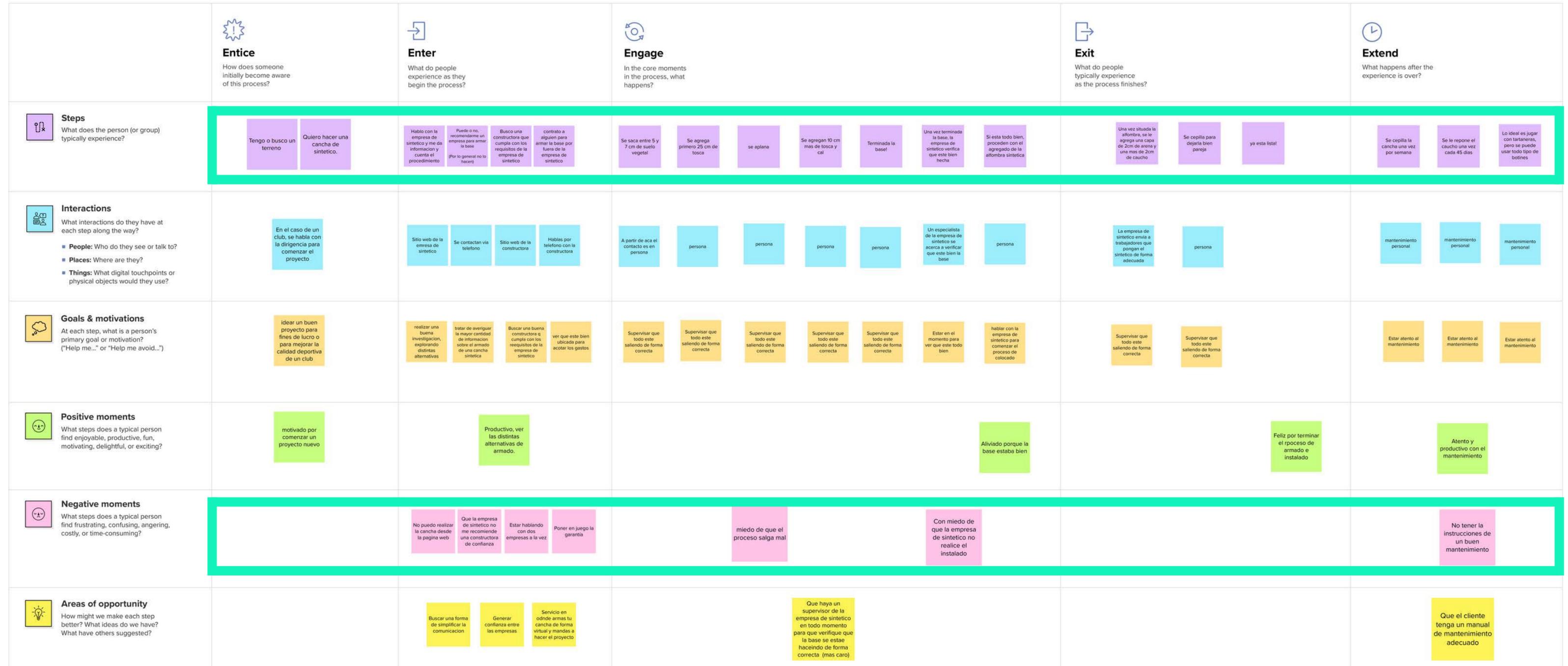
# JOURNEY MAP

	 <b>Entice</b> How does someone initially become aware of this process?	 <b>Enter</b> What do people experience as they begin the process?	 <b>Engage</b> In the core moments in the process, what happens?	 <b>Exit</b> What do people typically experience as the process finishes?	 <b>Extend</b> What happens after the experience is over?	
 <b>Steps</b> What does the person (or group) typically experience?	Tengo o busco un terreno Quiero hacer una cancha de sintético.	Hablo con la empresa de sintético y me da información y cuenta el procedimiento Puedo o no, recomendarle una empresa para armar la base (Por lo general no lo hacen) Busco una constructora que cumpla con los requisitos de la empresa de sintético contrato a alguien para armar la base por fuera de la empresa de sintético	Se saca entre 5 y 7 cm de suelo vegetal Se agrega primero 25 cm de tosca se aplanan Se agregan 10 cm mas de tosca y cal Terminada la base! Una vez terminada la base, la empresa de sintético verifica que esté bien hecha Si esta todo bien, proceden con el agregado de la alfombra sintética	Una vez situada la alfombra, se le agrega una capa de 2cm de arena y una mas de 2cm de caucho Se cepilla para dejarla bien pareja ya esta lista!	Se cepilla la cancha una vez por semana Se le repone el caucho una vez cada 45 días Lo ideal es jugar con tartaneras, pero se puede usar todo tipo de botines	
 <b>Interactions</b> What interactions do they have at each step along the way? ■ <b>People:</b> Who do they see or talk to? ■ <b>Places:</b> Where are they? ■ <b>Things:</b> What digital touchpoints or physical objects would they use?	En el caso de un club, se habla con la dirigencia para comenzar el proyecto	Sitio web de la empresa de sintético Se contactan via telefono Sitio web de la constructora Hablas por telefono con la constructora	A partir de aca el contacto es en persona persona persona persona persona Un especialista de la empresa de sintético se acerca a verificar que este bien la base persona	La empresa de sintético envia a trabajadores que pongan el sintético de forma adecuada persona	mantenimiento personal mantenimiento personal mantenimiento personal	
 <b>Goals &amp; motivations</b> At each step, what is a person's primary goal or motivation? ("Help me..." or "Help me avoid...")	idear un buen proyecto para fines de lucro o para mejorar la calidad deportiva de un club	realizar una buena investigación, explorando distintas alternativas tratar de averiguar la mayor cantidad de información sobre el armado de una cancha sintética Buscar una buena constructora q cumpla con los requisitos de la empresa de sintético ver que este bien ubicada para acotar los gastos	Supervisar que todo este saliendo de forma correcta Supervisar que todo este saliendo de forma correcta Estar en el momento para ver que este todo bien hablar con la empresa de sintético para comenzar el proceso de colocado	Supervisar que todo este saliendo de forma correcta Supervisar que todo este saliendo de forma correcta	Estar atento al mantenimiento Estar atento al mantenimiento Estar atento al mantenimiento	
 <b>Positive moments</b> What steps does a typical person find enjoyable, productive, fun, motivating, delightful, or exciting?	motivado por comenzar un proyecto nuevo	Productivo, ver las distintas alternativas de armado.		Aliviado porque la base estaba bien	Feliz por terminar el proceso de armado e instalado	Atento y productivo con el mantenimiento
 <b>Negative moments</b> What steps does a typical person find frustrating, confusing, angering, costly, or time-consuming?		No puedo realizar la cancha desde la pagina web Que la empresa de sintético no me recomiende una constructora de confianza Estar hablando con dos empresas a la vez Poner en juego la garantía	miedo de que el proceso salga mal	Con miedo de que la empresa de sintético no realice el instalado	No tener la instrucciones de un buen mantenimiento	
 <b>Areas of opportunity</b> How might we make each step better? What ideas do we have? What have others suggested?		Buscar una forma de simplificar la comunicacion Generar confianza entre las empresas Servicio en donde armas tu cancha de forma virtual y mandas a hacer el proyecto	Que haya un supervisor de la empresa de sintético en todo momento para que verifique que la base se esta haciendo de forma correcta. (mas caro)		Que el cliente tenga un manual de mantenimiento adecuado	

# JOURNEY MAP

	 <b>Entice</b> How does someone initially become aware of this process?	 <b>Enter</b> What do people experience as they begin the process?	 <b>Engage</b> In the core moments in the process, what happens?	 <b>Exit</b> What do people typically experience as the process finishes?	 <b>Extend</b> What happens after the experience is over?
 <b>Steps</b> What does the person (or group) typically experience?	Tengo o busco un terreno Quiero hacer una cancha de sintético.	Hablo con la empresa de sintético y me da información y cuenta el procedimiento Puedo o no, recomendarle una empresa para armar la base (Por lo general no lo hacen) Busco una constructora que cumpla con los requisitos de la empresa de sintético contrato a alguien para armar la base por fuera de la empresa de sintético	Se saca entre 5 y 7 cm de suelo vegetal Se agrega primero 25 cm de tosca se aplana Se agregan 10 cm mas de tosca y cal Terminada la base! Una vez terminada la base, la empresa de sintético verifica que este bien hecha Si esta todo bien, proceden con el agregado de la alfombra sintética	Una vez situada la alfombra, se le agrega una capa de 2cm de arena y una mas de 2cm de caucho Se cepilla para dejarla bien pareja ya esta lista!	Se cepilla la cancha una vez por semana Se le repone el caucho una vez cada 45 dias Lo ideal es jugar con tartaneras, pero se puede usar todo tipo de botines
 <b>Interactions</b> What interactions do they have at each step along the way? ■ <b>People:</b> Who do they see or talk to? ■ <b>Places:</b> Where are they? ■ <b>Things:</b> What digital touchpoints or physical objects would they use?	En el caso de un club, se habla con la dirigencia para comenzar el proyecto	Sitio web de la empresa de sintético Se contactan via telefono Sitio web de la constructora Hablas por telefono con la constructora	A partir de aca el contacto es en persona persona persona persona persona Un especialista de la empresa de sintético se acerca a verificar que este bien la base persona	La empresa de sintético envia a trabajadores que pongan el sintético de forma adecuada persona	mantenimiento personal mantenimiento personal mantenimiento personal
 <b>Goals &amp; motivations</b> At each step, what is a person's primary goal or motivation? ("Help me..." or "Help me avoid...")	idear un buen proyecto para fines de lucro o para mejorar la calidad deportiva de un club	realizar una buena investigación, explorando distintas alternativas tratar de averiguar la mayor cantidad de información sobre el armado de una cancha sintética Buscar una buena constructora q cumpla con los requisitos de la empresa de sintético ver que este bien ubicada para acotar los gastos	Supervisar que todo este saliendo de forma correcta Supervisar que todo este saliendo de forma correcta Estar en el momento para ver que este todo bien hablar con la empresa de sintético para comenzar el proceso de colocado	Supervisar que todo este saliendo de forma correcta Supervisar que todo este saliendo de forma correcta	Estar atento al mantenimiento Estar atento al mantenimiento Estar atento al mantenimiento
 <b>Positive moments</b> What steps does a typical person find enjoyable, productive, fun, motivating, delightful, or exciting?	motivado por comenzar un proyecto nuevo	Productivo, ver las distintas alternativas de armado.		Aliviado porque la base estaba bien	Feliz por terminar el proceso de armado e instalado Atento y productivo con el mantenimiento
 <b>Negative moments</b> What steps does a typical person find frustrating, confusing, angering, costly, or time-consuming?		No puedo realizar la cancha desde la pagina web Que la empresa de sintético no me recomiende una constructora de confianza Estar hablando con dos empresas a la vez Poner en juego la garantía	miedo de que el proceso salga mal	Con miedo de que la empresa de sintético no realice el instalado	No tener la instrucciones de un buen mantenimiento
 <b>Areas of opportunity</b> How might we make each step better? What ideas do we have? What have others suggested?		Buscar una forma de simplificar la comunicacion Generar confianza entre las empresas Servicio en donde armas tu cancha de forma virtual y mandas a hacer el proyecto	Que haya un supervisor de la empresa de sintético en todo momento para que verifique que la base se esta haciendo de forma correcta. (mas caro)		Que el cliente tenga un manual de mantenimiento adecuado

# JOURNEY MAP



## ETAPAS

Busco una constructora

Una vez terminada la base, la empresa de sintético verifica que este bien hecha

## PUNTOS DE DOLOR

Que la empresa de sintético no me recomiende una constructora de confianza

Con miedo de que la empresa de sintético no realice el instalado

# PUNTOS DE DOLOR

- **Desarticulación entre empresa de sintético y constructora**
- **Mal armado base**
- **Instalación de sintético inadecuada**
- **Garantía no asegurada**
- **Mal mantenimiento de la cancha**



# Desarticulación entre empresa de sintético y constructora



**Mal armado base**



**Instalación de sintético inadecuada**



**Garantía no asegurada**



**Mal mantenimiento de la cancha**

# OPORTUNIDAD

**“Facilitar el proceso de compra, instalación y mantenimiento de las canchas de pasto sintético en la Argentina, integrando a los actores”**

# SISTEMA SOLUCIÓN

**“Crear una nueva sección dentro del sitio web de El Espartano, re-diseñar un cargo laboral y formar alianzas estratégicas con constructoras, para mejorar la experiencia de compra del cliente, hacer del proceso de armado e instalado de la cancha uno más seguro y asegurar la garantía para el cliente”**

# CLIENTES

- Club/institución
- Cancha de alto rendimiento
- Dispuestos a pagar un monto extra
- Asegurarse proceso de armado e instalado de una cancha de pasto sintético de alta calidad



# OBJETIVOS



**Mejorar la experiencia de compra del cliente**



**Fomentar la confianza entre proveedores**



**Proceso de armado e instalado seguro**



**Asegurar la garantía e incentivar un buen mantenimiento**

# PRIMERA INTERVENCIÓN

Sección agregada en la pagina web



# PRIMERA INTERVENCIÓN

**Sección agregada en la pagina web**

- **Punto de contacto con el cliente**



# ¿QUE SE BUSCA?



- 01 **Experiencia de compra interactiva**
- 02 **Tentar al cliente**
- 03 **Enfoque del proyecto desde el inicio**

**Armá tu cancha**  
diseñá tu superficie **deportiva**



# INNOVACIÓN Y DESARROLLO

# INNOVACIÓN Y DESARROLLO



# ARMA TU CANCHA

Ubicación del terreno

Benavidez

Selecciona el deporte

FÚTBOL

HOCKEY

PÁDEL

RUGBY

TENIS

Tamaño

F5

F7

F8

F9

F11

Relleno

ARENA

CAUCHO

ARENA Y  
CAUCHO

Selecciona césped sintético

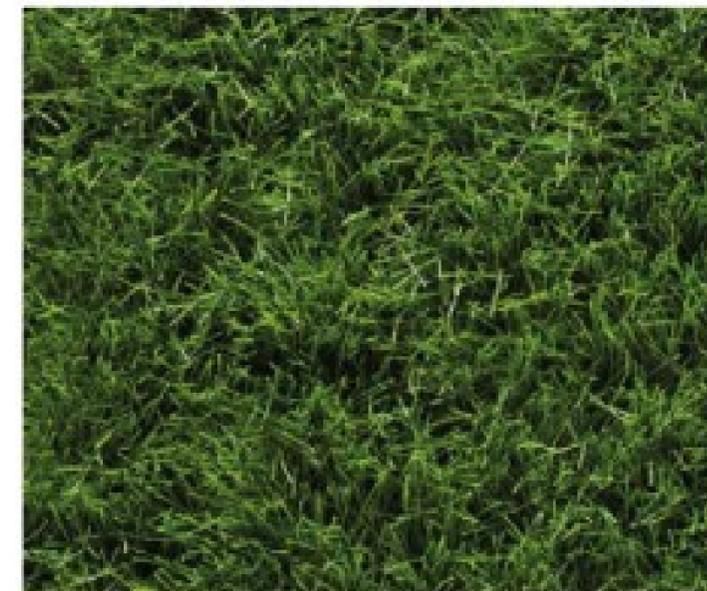


#### Especificación de Producto



Hilado:	Polietileno Monofilamento
Altura de felpa:	60 mm
Altura total:	62 mm
Peso de felpa:	1.450 gr/m <sup>2</sup>
Peso total:	2.750 gr/m <sup>2</sup>
Galga:	1/2
Título:	12.000/6 denier
Cantidad de Nudos:	10.800 /m <sup>2</sup>
Ancho de rollo:	3,70 m
Base doble:	Multilayer
Certificación:	Producto fabricado bajo los standares de FIFA Quality y

#### Vista Cenital



ARMÁ TU CANCHA

## ARMA TU CANCHA

---

### RESUMEN

DEPORTE: **FÚTBOL**

TAMAÑO: **F8**

RELLENO: **ARENA Y CAUCHO**

SINTÉTICO: **TH II 60**

TIEMPO ESTIMADO: **24 DÍAS**

PRESUPUESTO APROXIMADO: **X\$**

CONFIRMAR

## ARMA TU CANCHA

---

**¡MUCHAS GRACIAS! PRONTO UNO DE NUESTROS PROFESIONALES SE  
CONTACTARÁ CON USTED.**

# SEGUNDA INTERVENCIÓN

- **Re-diseño de un cargo laboral**
- **Generar alianzas estratégicas con constructoras**



# ¿QUE SE BUSCA?

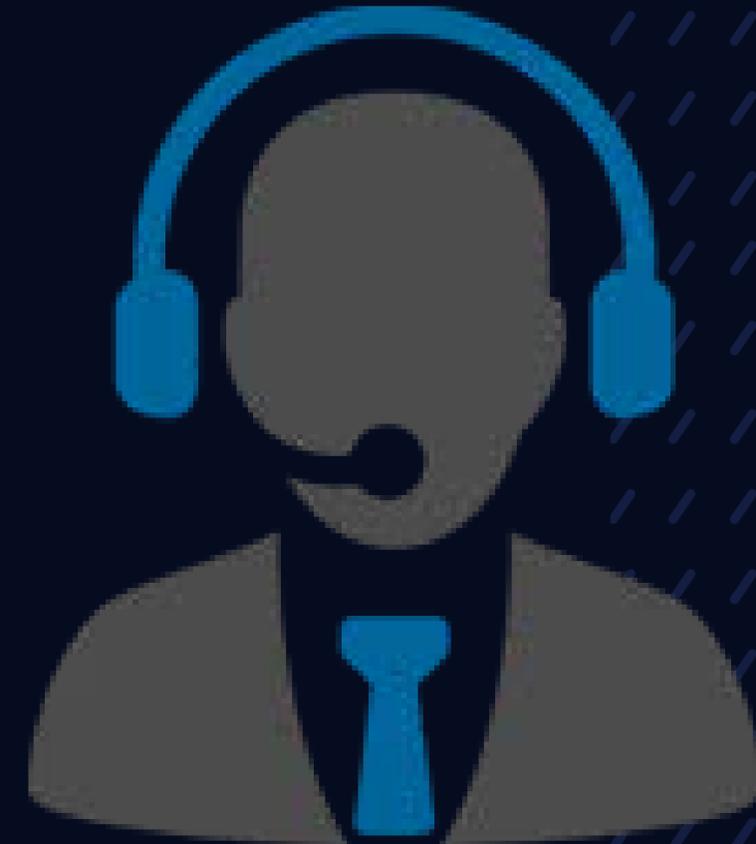


- 01 **Fomentar la confianza entre los proveedores**
- 02 **Asegurar un buen armado de la base**
- 03 **Que El Espartano realice el instalado**
- 04 **Asegurar la garantía al cliente**



# ASESOR

- **Contactar al cliente**
- **Responder preguntas**
- **Recomendar según el proyecto**



# ASESOR

- **Contactar al cliente**
- **Responder preguntas**
- **Recomendar según el proyecto**
- **Recomendar constructora de confianza**
- **Primer contacto con la constructora**

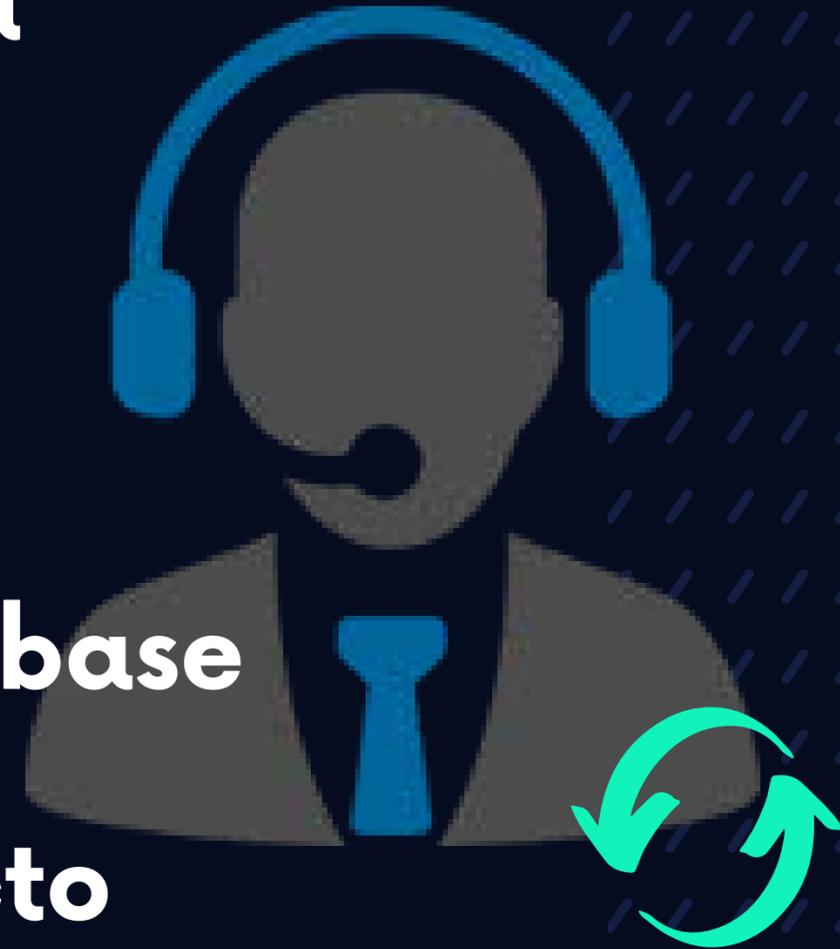


# ASESOR

## Primer contacto con la constructora



- Contarle el proyecto
- Requisitos para el armado de la base
- Seguimiento semanal del proyecto



# ALIANZAS ESTRATEGICAS

- Realizar una selección de los proyectos destacados
- Elegir las constructoras que dieron los mejores resultados y realizaron su trabajo de la mejor manera

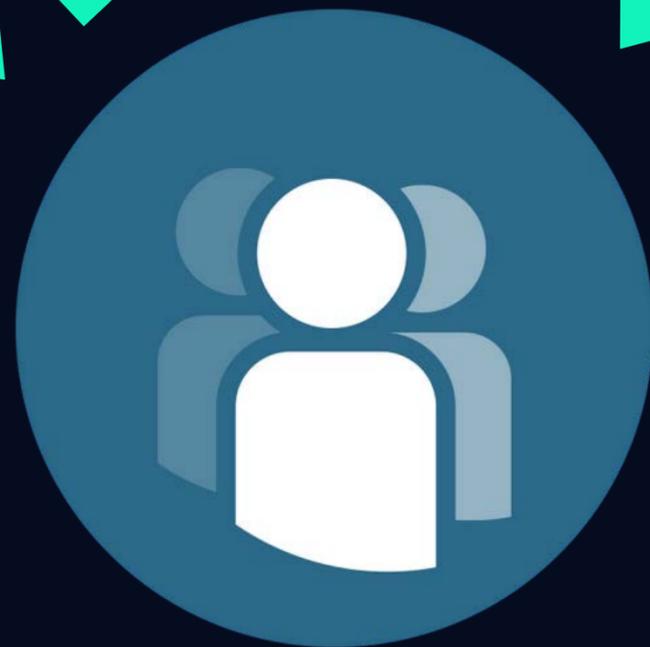




**Constructora**



**Asesor**



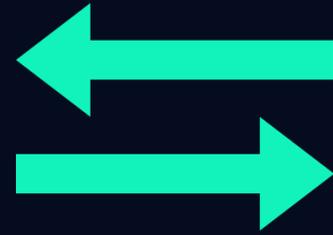
**Cliente**



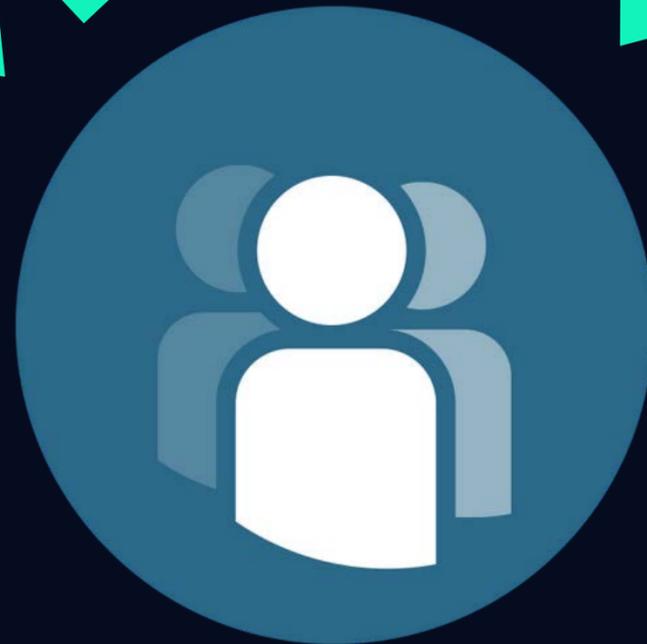
# SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL



**Constructora**



**Asesor**



**Cliente**



+ **Comunicación**

+ **Trabajos en  
conjunto**

+ **Confianza**

=

**Proceso de armado**

**e instalado**



+ **Seguro**

# BENEFICIOS

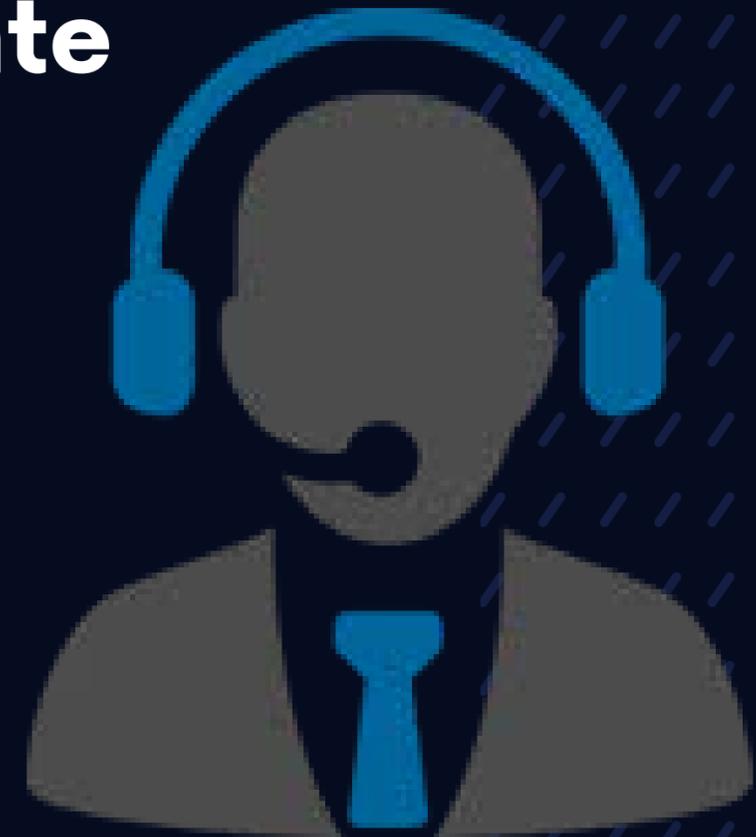
# CONSTRUCTORA

- **Cientes de El Espartano**
- **Más trabajo**
- **Segimiento de El Espartano**



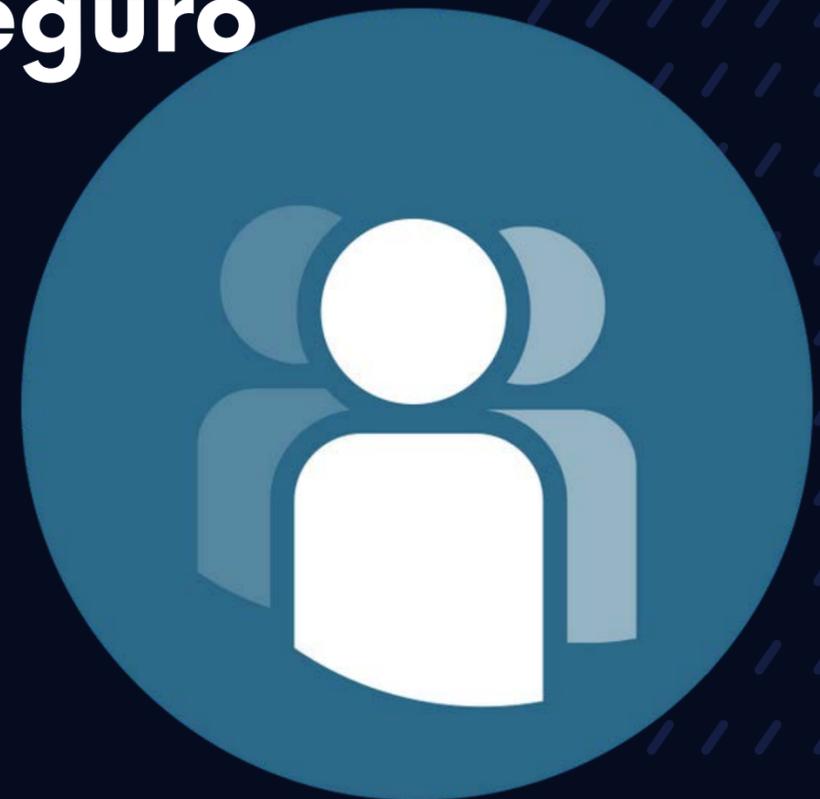
# EL ESPARTANO

- **Comisión a la constructora**
- **Tarifa de servicio más alta al cliente**
- **Asegura el instalado de sintético**



# CLIENTE

- **Experiencia de compra interactiva y simple**
- **Proceso de armado e instalado seguro**
- **Garantía asegurada**



**“Integrar a los actores para asegurar la mejor calidad del producto”**

**¡GRACIAS!**

