UNIVERSIDAD CASA GRANDE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLÍTICAS

MODELO DE NEGOCIO "HOBBOX":

GERENCIA DE ESTUDIO DE MERCADO Y ESTRATEGIA DE MARKETING

Elaborado por:

MICAELA BELÉN LÓPEZ INFANTE

Tutoría por: MDE. Mariella Ortega Correa

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciada en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador
Noviembre, 2020

CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN

Yo, *Micaela Belén López Infante* declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación **"Gerencia de estudio de mercado y estrategia de marketing"**, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio **"Hobbox"**,
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes Agnelio Vargas Gómez, Micaela López Infante, María Isabel Bohórquez y Ninoska Velasteguí Delgado.

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.

LÓPEZ INFANTE MICAELA BELÉN

0954035283

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Declaro que,

En calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **"Gerencia de estudio de mercado y estrategia de marketing del Modelo de Negocio Hobbox"** de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.

LÓPEZ INFANTE MICAELA BELÉN

0954035283

1. RESUMEN EJECUTIVO

Hobbox nació como una solución a la problemática del estrés agudizado por la pandemia mundial, identificando al segmento de los adolescentes y jóvenes adultos como unos de los más afectados por la ansiedad que podría generar la educación o trabajo online.

En el Design Thinking del presente modelo de negocios se logró conocer a los jóvenes entre 20 y 29 años y su entorno, lo que permitió identificar el problema definido como el estrés que sufren a causa del trabajo y su rutina diaria. Como solución surgió la idea inicial de lo que sería Hobbox, una caja con todos los materiales necesarios para aprender o practicar un hobby mediante cursos online, otorgándoles un espacio de entretenimiento y relajación y una respuesta a su medida al adaptarla a sus recomendaciones.

Para determinar la aceptación de Hobbox en el mercado, y precisar el grupo objetivo, se utilizaron varias técnicas de investigación tales como: 405 encuestas a jóvenes de 20 a 34 años, un grupo focal de ocho personas a jóvenes de 20 a 34 años, y entrevistas a expertos, como psicóloga y psicoterapeutas, que permitieron conocer los insights necesarios para la toma de decisión sobre la oferta de servicio.

El estudio técnico fijó la capacidad productiva total en 1318 boxes al mes, satisfaciendo la demanda de mercado. La producción y operaciones administrativas se realizan en la matriz de Hobbox en el centro de Guayaquil. Los boxes y cursos se ofrecen en la plataforma online. Para que este modelo de negocio funcione, se necesitó proteger su identidad corporativa/propiedad intelectual y un presupuesto $2.880 anuales para alquiler, $1967.99 para equipos y maquinaria, $737,48 para muebles y enseres y $2152.70 en materia prima para la fabricación de los boxes.

Para materializar la idea de Hobbox, desde la arista de Administración se identificó la necesidad de contar con tres áreas estratégicas: Innovación y Comunicación Corporativa, Administración y Tesorería – Finanzas, Comercial y Ventas. , para llevar a cabo la misión de

Hobbox, buscando el trabajo colaborativo conforme la identidad corporativa. En esta sección se revisó a detalle los perfiles, funciones, remuneraciones e indicadores para medir resultados; adicional, se propuso un proyecto de responsabilidad social que aporte valor a la comunidad de clientes, a través del desarrollo económico con el nacimiento de nuevos emprendimientos.

Mediante el estudio financiero se logró determinar la viabilidad y rentabilidad del modelo de negocio con proyección a cinco años. Hobbox, pronosticó un plan de inversión de USD 16.700, el 52% de este presupuesto corresponde al aporte de capital de socios y el 48% al préstamo bancario. Los ingresos por venta para el primer año que fue pronosticado suman USD 120.699 con un incremento anual del 5%, llegando a obtener para el quinto año USD 174.502. El TIR obtenido para el periodo de cinco años es 44,45% y el VAN del proyecto es $25.506,92, concluyendo que es un negocio *viable*.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de María Isabel Bohórquez, Solange Cabrera Arreaga, Micaela López Infante, Agnelio Vargas Gómez y Ninoska Velasteguí Delgado, explica el plan de negocios del proyecto denominado “Hobbox”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

2. PALABRAS CLAVE

jóvenes adultos, hobby, kits de materiales, cursos online, pintura, repostería, plataforma web.

3. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Desde el comienzo de la idea luego de un arduo proceso de investigación y mapeo, se obtiene el modelo de negocio de “Hobbox”, kits de hobbies con contenido digital, manteniendo la parte integral y ética de cada participante de la realización. El proyecto Hobbox ha sido realizado por estudiantes de la Universidad Casa Grande, en el presente modelo de negocio propuesto se pueden encontrar fragmentos de otros autores los cuales son citados para así dar crédito y respetando los derechos de autor.

4. ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO III
2. PALABRAS CLAVE V
3. CONSIDERACIONES ÉTICAS V
4. ÍNDICE VI
5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN 1
5.1. CONTEXTO 2
5.2. COMPAÑÍA 5
5.3. COMPETENCIA 6
5.4. CLIENTES 9
5.5. COLABORADORES 10
6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO 11
6.1. OBJETIVO GENERAL 11
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 11
7. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO 12
7.1. GERENCIA: DESIGN THINKING 12
7.1.1. EMPATIZAR 13
7.1.1.1. Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué? 20
7.1.1.2. Mapa de empatía 21
7.1.1.3. Mapa de trayectoria 23
7.1.2. DEFINIR 25
7.1.2.1. Mapa de usuario + Necesidad + Insight 25
7.1.3 IDEAR 26
7.1.3.1 Brainstorming 27
7.1.3.2 Mapa de costo/relevancia 28
7.1.3.3 Poster de concepto 28
7.1.3 PROTOTIPAR 30
7.1.3.1 Proceso de prototipado 30
7.1.3.2 Diseño del prototipo 31
7.1.4 VALIDAR 32
7.1.4.1 Testeo del prototipo 32
7.2 GERENCIA: ESTUDIO DE MERCADO Y PLAN DE MARKETING 35
7.2.1 ESTUDIO DE MERCADO 35
7.2.1.1 Investigación de mercado 35
7.2.1.2 Análisis 44
7.2.1.2.1 Mercado Objetivo y potencial 44
7.2.1.2.2 Mapa de la competencia 46
7.2.2 PLAN DE MARKETING 49

7.2.2.1 La posición estratégica 50
7.2.2.1.1 Estrategia competitiva 50
7.2.2.1.2 Diferenciales 50
7.2.2.2 Producto/ Servicio 51
7.2.2.3 Precio 53
7.2.2.4 Plaza 53
7.2.2.5 Promoción y comunicación 54

7.3 GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO 58

7.3.1 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO 58
7.3.2 PROCESOS DE PRODUCCIÓN 63
7.3.3 PROCESOS DE COMPRA 64
7.3.4 PROCESOS DE SERVICIO POSTVENTA 65
7.3.5. DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD PRODUCTIVA 66
7.3.6. UBICACIÓN DEL PROYECTO 67
7.3.7. DISEÑO ARQUITECTÓNICO 70
7.3.8. COSTOS 70
7.3.8.1. Terreno y Obras Civiles 70
7.3.8.2. Equipos y Maquinarias 70
7.3.8.3. Muebles y Enseres 71
7.3.9. VIDA ÚTIL 72
7.3.10. PROPIEDAD INTELECTUAL 72
7.3.10.1 Identidad Corporativa 72
7.3.10.2 Contratos 73

7.4 GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 74

7.4.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DEL RECURSO HUMANO 74
7.4.1.1. Definición de misión, visión y valores 74
7.4.1.2. Organigrama de la organización 76
7.4.2. NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS 77
7.4.2.1 Análisis y diseños de puestos del negocio 77
7.4.2.2. Procedimientos de selección de personal a implementar 81
7.4.3. COMPENSACIONES 82
7.4.3.1. Descripción de las compensaciones del personal del negocio 82
7.4.4. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN (KPI´S) 83
7.4.4.1. Fijación de principales KPI´s del negocio 83
7.4.5. ESTRATEGIA Y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 86
7.4.5.1. Estrategia 86
7.4.5.2. Proyectos 87

7.5. GERENCIA: ESTUDIO FINANCIERO 90

7.5.1. PRESUPUESTO 90
7.5.1.1. Plan de inversiones 90
7.5.1.2. Fuentes de financiamiento 91
7.5.1.3. Política de cobros, pagos y existencias 92
7.5.1.4. Capital de Trabajo 93
7.5.1.5. Calendario de inversiones 95

7.5.1.6. Depreciaciones de activos fijos, amortizaciones y activos diferidos 96
7.5.1.7. Programa de producción y ventas 97
7.5.1.8. Costos de materias primas, materiales indirectos, mano de obra directa e indirecta. 99
7.5.1.9. Gastos de administración, ventas y financieros. 100
7.5.2. PLANEACIÓN FINANCIERA 102
7.5.2.1. Flujo de caja proyectado 102
7.5.2.2. Estado de Pérdidas y Ganancias 103
7.5.2.3. Balance General 104
7.5.3. EVALUACIÓN DEL PROYECTO 105
7.5.3.1. Punto de Equilibrio 105
7.5.3.2. Viabilidad financiera 106
7.5.3.3. Índices Financieros 107
7.5.3.4. Análisis de Sensibilidad 109
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 111
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 114
10. ANEXOS 122
10.1 ANEXO 1: PREGUNTAS DE ENTREVISTA A LA PSICÓLOGAS 122
10.2 ANEXO 2: PREGUNTAS DE DIÁLOGOS 123
10.3. ANEXO 3: PREGUNTAS DE DIÁLOGOS CON JÓVENES ADULTOS 124
10.4. ANEXO 4: PREGUNTAS DE ENTREVISTAS TESTEO 125
10.5. ANEXO 5: ENTREVISTA A PATTY BEDOYA 126
10.6. ANEXO 6: TRANSCRIPCIÓN GRUPO FOCAL ADOLESCENTES 131
10.7. ANEXO 7: ENTREVISTAS A JÓVENES ADULTOS 141
10.8. ANEXO 8: TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTAS DE TESTEO 149
10.9. ANEXO 9: PREGUNTAS DE ENTREVISTA PSICÓLOGA PAMELA ACOSTA 171
10.10. ANEXO 10: PREGUNTAS DE ENTREVISTAS DE ARTE 172
10.11. ANEXO 11: PREGUNTAS DE GRUPO FOCAL JÓVENES 173
10.12. ANEXO 12: ENCUESTA JÓVENES ADULTOS 174
10.13. ANEXO 13: ENTREVISTA PAMELA ACOSTA 181
10.14. ANEXO 14: ENTREVISTA DOCENTE DE ARTE – ELISA ANDRADE 192
10.15. ANEXO 15: ENTREVISTA A HECTOR BARDELLINI 199
10.16. ANEXO 16: GRUPO FOCAL JÓVENES ADULTOS 202
10.17. ANEXO 17: RESULTADOS DE ENCUESTA 212
10.18. ANEXO 18: SEGMENTACIÓN DE HOBBOX 226
10.19. ANEXO 19: MATRIZ DE COMPETENCIAS 227
10.20. ANEXO 20: GRÁFICO OBJETIVOS SMART 230
10.21. ANEXO 21: ARTES DIGITALES HOBBOX 231

10.22. ANEXO 22: DIÁLOGOS DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA.....236
10.23. ANEXO 23: COSTOS UNITARIOS REPOSTERÍA 238
10.24. ANEXO 24: COSTOS UNITARIOS ARTE 240
10.25. ANEXO 25: FICHA JOB DESIGN - ADMINISTRADOR FINANCIERO..... 241
10.26. ANEXO 26: FICHA DEL JOB DESIGN EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....243
10.27. ANEXO 27: FICHA DEL JOB DESIGN EN COMERCIAL Y VENTAS.....245
10.28. ANEXO 28: FICHA DEL JOB DESIGN ASISTENTE ADMINISTRATIVO 247
10.29. ANEXO 29: SUELDOS EMPLEADOS 249
10.30. ANEXO 30: PLAN DE INVERSIÓN HOBBOX.....250
10.31. ANEXO 31: FLUJO DE CAJA PROYECTADO 251
10.32. ANEXO 32: ESTADO DE RESULTADOS.....252
10.33. ANEXO 33: BALANCE GENERAL.....253
10.34. ANEXO 34: PUNTO DE EQUILIBRIO.....254
A) PE AÑO 1 254
B) PE AÑO 2 Y 3.....255
C) PE AÑO 4 Y 5.....256
10.35. ANEXO 35: ESCENARIO 1.....257
A) ESTADO DE RESULTADO 257
B) FLUJO DE CAJA.....258
C) BALANCE GENERAL.....259
10.36. ANEXO 36: ESCENARIO 2 260
A) ESTADO DE RESULTADOS 260
.....260
B) FLUJO DE CAJA..... 261
C) BALANCE GENERAL.....262

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. FODA 5
Tabla 2. Ideas de la etapa de empatizar del proceso Design Thinking 20
Tabla 3. Usuario, necesidad e insights 25
Tabla 4. Población obtenida 36
Tabla 5. Muestra Hobbox 36
Tabla 6. Estrategias de promoción 56
Tabla 7. Presupuesto anual de marketing 57
Tabla 8. Capacidad productiva 66
Tabla 9. Tiempos de realización de kits 67
Tabla 10. Perfil de puesto - Administrador financiero 77
Tabla 11. Perfil de puesto - Asistente administrativo 78
Tabla 12. Perfil de puesto - Asistente comercial y de ventas 79
Tabla 13. Perfil de puesto - Community Manager 80
Tabla 14. Salarios Hobbox 83
Tabla 15. KPI´s Administración y finanzas 84
Tabla 16. KPI´S Comercial y ventas 84
Tabla 17. KPI´S Innovación y comunicación corporativa 85
Tabla 18. Fuentes de Financiamiento de Hobbox 91
Tabla 19. Amortización de préstamo bancario 92
Tabla 20. Capital de trabajo Administrativo y de Ventas 94
Tabla 21. Aprovisionamiento de insumos de repostería y arte 94
Tabla 22. Depreciaciones activos fijos 97
Tabla 23. Amortizaciones de activos diferidos 97
Tabla 24. Pronóstico de producción anual 98
Tabla 25. Pronóstico de ventas anuales 99
Tabla 26. Proyección de gastos administrativos de Hobbox anuales 101
Tabla 27. Punto de equilibrio proyectado 105
Tabla 28. Viabilidad Financiera 106
Tabla 29. Segmentación Hobbox 226
Tabla 30. Matriz de competencias 227
Tabla 31. Costos Unitario Box 1 238
Tabla 32. Costos Unitario Box 2 238
Tabla 33. Costos Unitarios Box 3 239
Tabla 34. Costo Unitario de arte Box 1 240

Tabla 35. Costo Unitario de arte Box 2 240
Tabla 36. Costo Unitario de arte Box 3 240
Tabla 37. Plan de Inversión Hobbox....250
Tabla 38. Flujo de Caja Proyectado....251
Tabla 39. Estado de Resultados 252
Tabla 40. Balance General....253
Tabla 41. P. Equilibrio Año 1 254
Tabla 42. P. Equilibrio Año 2 255
Tabla 43. P. Equilibrio Año 4 y 5....256
Tabla 44. Estado de Resultado - Escenario 1....257
Tabla 45. Flujo de caja - Escenario 1....258
Tabla 46. Balance General - Escenario 1....259
Tabla 47. Estado de resultados - Escenario 1 260
Tabla 48. Flujo de caja - Escenario 2 261
Tabla 49. Balance general - Escenario 2....262

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Aumento de teletrabajo en Ecuador 14
Figura 2. Mapa de empatía 22
Figura 3. Mapa de trayectoria 23
Figura 4. Personificación de usuario 24
Figura 5. Brainstorming 27
Figura 6. Mapa de costo y relevancia 28
Figura 7. Poster de concepto 29
Figura 8. Prototipo HobbyBox 30
Figura 9. Prototipo de testeo 31
Figura 10. Mercado Potencial Hobbox 45
Figura 11. Mapa de competencia en la categoría de repostería 46
Figura 12. Mapa de competencia en la categoría de arte 47
Figura 13. Logo Hobbox 54
Figura 14. Kits de repostería 59
Figura 15. Kits de arte 61
Figura 16. Packaging 61
Figura 17. Proceso de producción 63
Figura 18. Proceso de compra 64
Figura 19. Proceso postventa 65
Figura 20. Página web digital front 68
Figura 21. Plataforma web online 68
Figura 22. Platafoma web en compra digital 69
Figura 23. Ubicación Hobbox 70
Figura 24. Costos de muebles y enseres 71
Figura 25. Organigrama 76
Figura 26. Calendario de inversiones 96

Figura 27. Arte digital de Giveaway Hobbox.....231

Figura 28. Hobbox Tips Live.....232

Figura 29. Arte digital de Hobbox Giveaway time.....233

Figura 30. Hobbox Challenge 234

Figura 31. Mock Up de Bienvenida Hobbox.....235

5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

A finales del año 2019, el mundo recibe la noticia del surgimiento de un nuevo virus denominado COVID-19. Pocos meses después, el brote del virus ocasionó que las autoridades a nivel mundial tomaran la decisión de cerrar lugares de atención al público, para precautelar la salud de la población mundial. A raíz de todo lo acontecido, la industria del entretenimiento cerró sus puertas por varios meses, tiempo en el cual el índice de teletrabajo aumentó, ya que las empresas requerían mantener activos sus servicios sin exponer a sus colaboradores. Posteriormente, las regulaciones disminuyeron, permitiendo un aforo limitado en las diferentes instalaciones. Sin embargo, la migración a estas nuevas modalidades de trabajo, ocasionaron efectos colaterales en la salud mental de la población, quienes se vieron en la necesidad de adaptarse a llevar sus actividades en línea.

Por otro lado, la economía a nivel mundial se vio afectada por la situación, por lo que todos los actores económicos se vieron en la necesidad de migrar hacia las plataformas en línea para mantener activo el servicio con los clientes. Es así que, la población que trabaja y estudia, se vio en la necesidad de realizar todas sus actividades diarias desde su ordenador, todo el día, sin oportunidad de tener espacios de interacción humana o espacios de entretenimiento fuera del hogar. Conjuntamente, se registró mayores niveles de estrés, ansiedad y depresión en la población debido al confinamiento, al aumento de la carga laboral y la incertidumbre por la inmensa cantidad de fallecimientos, enfermos, despidos, negocios que cierran sus puertas, mientras que la variedad de información emitida por los medios de comunicación, alimentaron el ambiente de incertidumbre, lo cual produjo dudas y emociones negativas en la población.

En la investigación, se encontró que existe una relación entre el trabajo y el estrés, sentimiento que se ha intensificado con la pandemia dado a la sobrecarga laboral, la falta de horarios, el hecho de trabajar en el mismo lugar de vivienda (Gallo, 2020). A pesar de que las autoridades han levantado las restricciones, las personas continúan realizando sus actividades mayormente desde casa, guardando el distanciamiento social, por lo que el entretenimiento y

aprendizaje en línea sigue en crecimiento constante, lo cual ha abierto nuevas oportunidades de negocios.

Es así que, considerando también la necesidad de las personas de socializar y agruparse con otros individuos, y la importancia del entretenimiento para cuidar la salud mental, se pensó en una idea innovadora para solucionar la problemática antes referida, con el objetivo de ofrecer una solución que permita contrarrestar el estrés mediante una mezcla de productos y servicios que los ayuden a generar emociones positivas, es así que nace Hobbox.

5.1. Contexto

Político: El país atraviesa una situación política crítica, la inestabilidad del ambiente crea inseguridad que afecta al emprendimiento. La deuda externa incrementó 8% a enero de 2020 y para lo que va del año se pronostica una depresión económica (Torres, 2020). Sumado a esto, los casos de corrupción agravan la situación del país, generando desconfianza en el gobierno y riesgo país elevado, afectando negativamente a la inversión extranjera y creación de nuevos comercios (Pichincha Comunicaciones, 2020).

El Domingo 13 de septiembre del 2020, a la medianoche, se dio fin al estado de excepción y al toque de queda decretado por el presidente Lenín Moreno, con que se permite la ampliación de horarios, aforos y rutas interprovinciales y libre circulación vehicular (Paucar, 2020). Las restricciones cambian según las disposiciones de los distintos Municipios de las ciudades del Ecuador, de los cuales se les ha encargado normar la movilidad, uso de áreas públicas y actividades económicas. Por ejemplo, en ciudades principales como Guayaquil y Quito guardan diferencias entre sí (Primicias Ecuador, 2020)..

Económico: La banca privada del país se ha solidarizado y han implementado programas para reestructurar los créditos apoyando a los pequeños comercios. Adicional, dos bancos han recibido préstamos millonarios para promover la reactivación económica del país (Primicias Ecuador, 2020). Por otro lado, el desempleo en Ecuador está latente desde hace varios años, y en los últimos meses este índice ha crecido; sin embargo, no existen cifras actualizadas al 2020, se

puntúa en 3.8% a diciembre 2019 (Lizarzaburo, 2020). La canasta básica familiar se sitúa en $724,41 con una inflación de -0,26%, mostrando una economía inestable (Ecuador en cifras, 2020).

Social: En el Ecuador, la pandemia ha creado un desequilibrio emocional dentro de los hogares a tal punto que el estrés ha sido la principal razón de teleasistencia psicológica según cifras del Ministerio de Salud y de instituciones privadas que brindan este tipo de ayuda (Trujillo, 2020). Adicionalmente, 9 de cada 10 ecuatorianos aseguran que comprarán productos y usarán servicios sólo donde se cumplan las medidas de bioseguridad (IPSOS Ecuador, 2020), por lo que, negocios han cambiado su giro. Por ejemplo, en Guayaquil, los bares han cambiado su actividad comercial, del entretenimiento a la alimentación, es decir, se han transformado en restaurantes, por efectos de la pandemia (García, 2020).

Es importante mencionar que la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha emitido reportes manifestando que el estrés, aburrimiento, y la crisis de salud, ha impactado de forma negativa la salud mental de las personas debido a la pandemia (Organización Mundial de la Salud, 2020). Por otro lado, existe mucha impaciencia por parte de los ciudadanos (Zúñiga, 2020), es así que, con el fin del estado excepción y toque de queda, y la disminución de las regulaciones en relación a la ampliación de aforos y horarios en varios establecimientos comerciales y entretenimiento nocturno, muchos ciudadanos han flexibilizado y descuidado la prevención y las medidas de seguridad para hacer frente a la pandemia, al salir con mayor frecuencia, y, en muchos casos, sin utilizar mascarilla y/o sin respetar el distanciamiento social (Bravo, 2020).

Tecnológico: De acuerdo con la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico, en el año 2019 el e-commerce movio $1600 millones en el Ecuador, teniendo un crecimiento de la demanda, dada la emergencia sanitaria. Entre marzo y mayo del presente año, se registró alrededor de $500 millones en ventas (Tapia, 2020). Por otro lado, de acuerdo a los datos del Ministerio de Telecomunicaciones, 8 de cada 10 ecuatorianos tiene acceso a un smartphone y esa misma porción cuenta con internet en su hogar. Mientras que 6 de cada 10 personas tiene una computadora portátil y cinco de cada 10 acceden a la tecnología 4G. Así mismo, en los últimos tres

años, Ecuador mejoró su posicionamiento en el índice de disponibilidad de tecnología en red y registra un mejor rendimiento en cuanto a telefonía y servicios de acceso a Internet (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2020).

Ecológico: Existen cada vez nuevas formas de presentación de productos que ayudan al medioambiente, la elaboración de cajas de cartón reduce significativamente el uso de plástico y a su vez son reutilizadas (Salinas, 2020). La tendencia del consumidor indica que están buscando productos que duren más y que sean más respetuosos con la sociedad y el medio ambiente.

Legal: El constante cambio de leyes en cuanto a los contratos entre el empleado y el empleador, dificultan aún más la crisis por la que atraviesa el país. Por la situación actual, un sinnúmero de personas se ha visto desempleadas, y han tenido que dejar la empresa y recibir muy poco por indemnización (Jácome, 2020). Por tanto, esto fue debatido en la Asamblea Nacional y la interpretación al artículo determinó que “el despido de los empleados por fuerza mayor se dará cuando haya cese total de las actividades del empleador” (Coba, 2020).. A partir del 16 de Septiembre del 2020, las compras en servicios digitales cobrados en el exterior, tales como aplicaciones de música, video, streaming, delivery y más, generarán 12% de IVA de acuerdo a la ley de Simplificación y Progresividad Tributaria (Orozco, 2020).

5.2. Compañía

Tabla 1. *FODA*

Fortalezas	Oportunidades
F1. Know-how en arte como repostería y pintura.	**O1**. El estrés y la ansiedad ha incrementado debido a la pandemia mundial.
F2. Hobbox brinda kits adaptados a la preferencia del consumidor.	**O2**. Aumento en la preferencia de tiendas y cursos online.
F3. Hobbox cuentan con Webinars y talleres semanales.	**O3**: Las compras en servicios digitales generarán 12% de IVA.
F4. El Kit incluye cursos asincrónicos cortos.	**O4**. Leyes que brindan facilidades de créditos a emprendimientos.
F5. Personalización en el diseño.	**O5**. La competencia en el campo de Hobbies en Ecuador es reducida.
F6. Hobbox ofrece el servicio integral de punta a punta.	**O6**. Potencial crecimiento en el sector del entretenimiento.
Debilidades	**Amenazas**
D1. Dependencia en proveedores internos para la obtención de materiales para armar los Kits.	**A1**. Plataformas digitales posicionadas en la mente del consumidor.
D2. Mano de obra reducida al iniciar el emprendimiento.	**A2**. Auge en crecimiento de productos y servicios sustitutos del área de entretenimiento.
	A3. Presencia y posicionamiento de nuevos e-commerce.
	A4. Reducción del poder adquisitivo de la población ecuatoriana.
	A5. Alto índice de corrupción afecta a la imagen de marcas ecuatorianas.

Nota: Elaboración propia

5.3. Competencia

Barreras de entrada: Actualmente, el sector del entretenimiento en Ecuador está en crecimiento, los nuevos entrantes en su industria no enfrentarían dificultades para obtener gente entrenada para realizar el trabajo, materias primas, ponerlas en práctica y requerimiento de capital. Adicional, no existen muchos productos o servicios patentados, por lo cual, los nuevos comercios pueden ingresar al mercado y brindar productos/servicios similares sin repercusión alguna. Hobbox tiene el reto de reducir sus costos para ser competitivo, y, para esto, se requiere know-how y alianzas estratégicas; medidas que se implementarán cuando la empresa se encuentre posicionada en el mercado. En conclusión, no existen altas barreras de entrada, por lo tanto, la amenaza de nuevos entrantes es alta, haciendo que la competitividad esté en crecimiento.

Poder de negociación clientes: Para analizar el poder de negociación de los clientes, se revisarán cuatro aspectos principales: sensibilidad al precio, valorización de los atributos, capacidad de emprender en el mismo negocio y lealtad. En primer lugar, los clientes son sensibles al precio conforme a los resultados de la encuesta previamente presentados, por la influencia de la pandemia. Segundo, los clientes valoran una propuesta de negocio diferente, que se enfoque en escuchar sus necesidades y que les permita personalizar sus encargos, información que también se evidenció en los grupos focales levantados con anticipación. Los clientes se sienten motivados a comprar en lugares donde reciban un buen servicio post-venta. Tercero, en relación a la capacidad de emprender en el mismo negocio, esto no representa una amenaza para HOBBOX, dado que requieren del know-how para ingresar en la industria, el cual no disponen; les resulta laborioso buscar los proveedores de los materiales necesarios para cada hobby. Cuarto, los clientes no son leales a las marcas, por lo cual representan una amenaza moderada que HOBBOX debe controlar a través de la creación de propuestas de valor que los fidelicen. En conclusión, la barrera de clientes es moderada. El cliente es entusiasta frente a la propuesta de valor de HOBBOX, pero es sensible al precio.

Amenaza de sustitutos: Los principales sustitutos que afectan indirectamente a HOBBOX son las plataformas online de entretenimiento como: Netflix, Youtube, juegos de PlayStation, Spotify, Instagram y Facebook, ya que brindan entretenimiento variado que ayuda al consumidor a desestresarse. Por otro lado, el entretenimiento que requiera de espacio físico como juegos mesa: Monopoly, Uno, Jenga, etc. Los precios de los sustitutos online son los siguientes: Netflix posee un rango de precio que va desde $8,00 a $14,00. Youtube es gratuito, sin embargo posee versión premium que posee un precio de $9,99, los Juegos de PlayStation poseen un rango de precios desde $20,00 hasta $60,00, las redes sociales son gratuitas. Los precios de los sustitutos de entretenimiento físico van desde $15 a $30, haciéndolo accesible a todo público. En conclusión, la amenaza de sustitutos es moderada, HOBBOX posee un giro de negocio diferente, ya que brinda enseñanzas a través del entretenimiento, con asesoría personalizada e incluyendo los materiales, haciendo difícil que los clientes lo sustituyan.

Poder de negociación de los proveedores: Para analizar el poder de negociación de los proveedores en la industria, se revisaron los siguientes aspectos: en relación a la capacidad operativa, los inputs que los proveedores comercializan no son diferenciados, son estándar, dado que corresponden a materiales de las ramas de arte y repostería. Por otra parte, HOBBOX mantiene una cartera de proveedores reducida, y les representa un cliente no muy grande; sin embargo, esto no afecta la operatividad porque existe diversidad de comercios que podrían ser proveedores. Es así que Hobbox puede estar en constante búsqueda de potenciales proveedores con el propósito de identificar diferentes oportunidades para encontrar precios competitivos, dado a que los inputs tienen un impacto significativo en el total de los costos. Por otro lado, los principales proveedores cuentan con los materiales para armar los diferentes boxes, sin embargo, no es su giro de negocio y no disponen del know-how, y deberán incurrir en costos para contratar personal capacitado y el medio online para brindar los cursos. En conclusión y dado lo mencionado, el poder de negociación de proveedores es moderado.

Rivalidad existente: La industria, la cual no es cíclica, está creciendo moderadamente. Sin embargo, los hobbies aún no han sido explotados en su totalidad. Por otro lado, los competidores son diversificados más que especializados y las barreras de salida no son altas. Por otra parte, en relación a las diferencias del producto y de las marcas entre los competidores; con respecto a la categoría de cocina, se han identificado algunos competidores indirectos con la metodología de cursos online en vivo y grabados, pero con asesoría a través de Whatsapp Business, tales como: Escuela Culinaria CapChef y Comuni Academy. Cabe recalcar que los negocios antes mencionados ya se encontraban en la industria, desde antes de la crisis sanitaria.Adicional, a mediados de la misma, se evidenció que restaurantes y pastelerías han migrado a ofrecer kits para preparar alimentos en casa, como es el caso de, Chokolat y Pizzería Pomodoro, sus precios oscilan en $12.00 a $30.00. No obstante, este último ya no ofrece dicho servicio debido a que actualmente se permitió la reapertura de locales comerciales con aforo limitado.

En la categoría de pinturas y arte, se evidenció marcas como Paint and Wine, Bellas Artes UIO y Arte Espacio, que ofrecen cursos en línea con materiales, los precios promedio van desde $20,00 a $60,00. Los clientes no deberán incurrir en costos importantes para cambiarse a un competidor, pero Hobbox tiene características que lo diferencian de la competencia y seguirá trabajando en su propuesta de valor para otorgar a los clientes una experiencia muy satisfactoria. El servicio personalizado de Hobbox permite que el consumidor se informe sobre las opciones de hobbies en su catálogo, sobre el contenido del kit y de los cursos, a través de plataformas online, por lo que es fácil de comprender. En conclusión, dado lo mencionado, la barrera de amenaza de nuevos competidores es moderada.

5.4. Clientes

Hobbox se dirige a jóvenes millennials de edades entre 25 a 29 años, situados en la ciudad de Guayaquil, Samborondón y Daule, que están en búsqueda de espacios de entretenimiento productivos online ya sea para potenciar sus habilidades artísticas que ya poseen o aprender nuevas, es decir, principiantes e intermedios. Este grupo trabaja y tiene ingresos promedios de $200 a $600, teniendo la posibilidad de invertir en actividades para canalizar sus emociones, ellos tienen el poder en la decisión de compra, siendo su principal referente las redes sociales.

En un inicio se había pensado en el rango de 20 a 34 años. Se decidió acortar el rango de 25 a 29 años basado en las recomendaciones realizadas por los revisores externos. En primera instancia, porque el segmento era muy amplio ya que existe una brecha muy marcada de pensamientos, ideales y preferencias de una persona de 20 años con una de 30 años . Otra de las razones es que con ello se reduciría en gran cantidad los costos fijos como los de inventarios al ser menor la demanda a suplir en conjunto con costos de almacenamiento, por lo cual minimiza considerablemente la inversión inicial del modelo de negocios.

El consumidor de Hobbox es dinámico y en la actualidad se estresa por el teletrabajo. Tienen interés por la cocina, pintura, aprender idiomas, cuidado personal, juegos de mesa, ver películas, aprender de cursos en línea y realizar ejercicio físico. Valoran la convivencia familiar y están dispuestos a compartir sus hobbies e intereses. Son usuarios digitales, emprendedores y exigentes en cuanto a la personalización.

5.5. Colaboradores

Los colaboradores de Hobbox comprenden accionistas, socios estratégicos, proveedores de insumos. Hobbox tiene cinco accionistas, con el mismo porcentaje de participación. Con respecto a los socios estratégicos de Hobbox, los canales digitales de publicidad y los artistas ecuatorianos con experiencia en música, pintura y cocina son clave en el proceso de nuestra propuesta de valor, ya que garantiza la fidelización de nuestros clientes.

Con respecto a los proveedores de Hobbox están divididos en cuatro categorías, la primera son insumos para la creación de kits de cocina con materiales como: moldes y utensilios para hornear y kits de pintura como lienzo, pinceles y acuarelas. Adicional, tiene proveedores de cajas kraft, etiquetas y lazos para realizar un correcto package. En relación a los proveedores de servicios, Hobbox cuenta con: diseñador gráfico, programador, servidor de contabilidad contifico, proveedor de dominio y delivery.

6. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

6.1. Objetivo General

Desarrollar un plan de negocios para la creación de una empresa del sector de entretenimiento que ofrece un espacio para adquirir y potenciar habilidades artísticas en los jóvenes adultos.

6.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar la metodología "Design Thinking" para conocer las necesidades de los consumidores y encontrar soluciones para ellos a través de la generación de un modelo de negocio innovador..
- Desarrollar una investigación de mercado que nos permita conocer a nuestro consumidor potencial y cuantificar dicha demanda.
- Realizar el proceso de producción, servicio y postventa para conocer el funcionamiento de la empresa
- Definir los aspectos legales de la compañía para su ejecución e implementación.
- Elaborar un plan financiero que nos permita conocer la viabilidad de la empresa obteniendo los recursos económicos requeridos
- Definir la identidad corporativa a través de la construcción de la misión, visión y valores corporativos.

7. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

La elaboración de un modelo de negocio implica analizar la viabilidad de una idea de negocio. Esta etapa es de suma importancia para analizar todas las variables externas e internas que puedan influir al momento de materializar la idea de negocio; es por ello que a continuación se describirán los resultados obtenidos del análisis del Modelo de Negocio de Hobbox, desde cada una de las aristas del Design Thinking, Mercado y Plan de Marketing, Técnico, Administrativo y Responsabilidad Social y Financiero.

7.1. GERENCIA: DESIGN THINKING

El Design Thinking es una herramienta que tiene base en el pensamiento creativo, siendo una manera moderna de innovar y razonar sobre las ideas. Busca necesidades en los individuos, con el fin de encontrar resoluciones por medio de un proceso que requiere entender al usuario para poder ofrecerle la mejor respuesta que satisfaga sus necesidades identificadas (Saavedra, 2020).

Es así que la Gerencia de Design Thinking del presente modelo de negocio, recopiló información sobre los usuarios, buscando necesidades y problemas en ellos. Luego de que estos datos fueron analizados y filtrados, se obtuvieron *insights*, los que ayudaron al grupo a idear soluciones por medio de una lluvia de ideas, con el fin de encontrar la mejor respuesta que satisfaga sus necesidades identificadas. Las conclusiones generadas a partir de esa etapa fueron estudiadas, y se realizó el testeo de la idea escogida con base al diseño del prototipado. De esta forma, se analizaron las respuestas y recomendaciones del grupo objetivo para finalizar la etapa del Design Thinking con la adaptación del prototipo, obteniendo la solución idónea para el problema identificado, logrando satisfacer al usuario de la mejor manera.

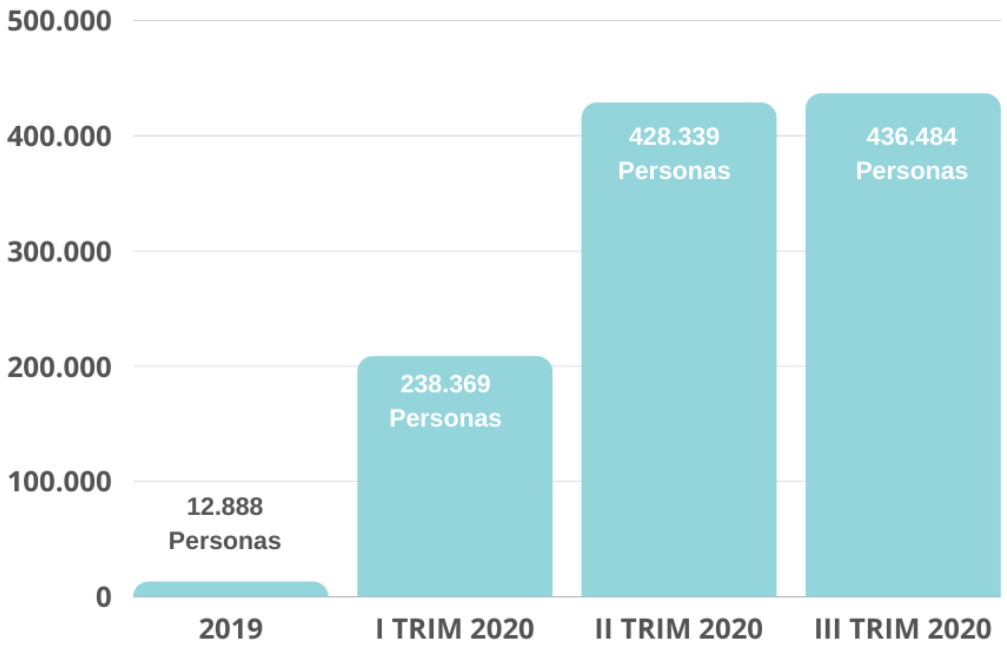
7.1.1. Empatizar

La primera etapa del Design Thinking consistió en empatizar con un grupo de personas para conocer su entorno, circunstancias y necesidades físicas y emocionales para, de esta manera, entenderlas y poder pensar como ellas (Negocios y Emprendimiento, 2019).

Para empatizar con los potenciales consumidores se utilizó la observación, conversaciones, entrevistas, investigación para recolección de datos y un grupo focal como herramientas para lograrlo. Inicialmente se observó que las personas sentían emociones negativas dados sus comentarios, sus expresiones corporales, y su comportamiento en general. Los adolescentes, jóvenes adultos, madres de familia y adultos mayores, nos hablaron sobre diferentes sentimientos perjudiciales que tenían; destacaron el estrés, la ansiedad y la preocupación.

Por esto, luego se realizó una investigación para recolectar datos y profundizar sobre estas emociones negativas, intensificadas por la pandemia. La Organización Mundial de la Salud (OMS), desde el año 2019, incluyó el *síndrome de burnout* o *síndrome del trabajador quemado*, en la Clasificación Internacional de Enfermedades, el cual fue descrito como "resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo, que no se ha manejado con éxito". Por su parte, Andrea Gellibert, psicóloga organizacional, afirma que el cambio de la modalidad laboral al teletrabajo debido a la pandemia, ha obstaculizado la conciliación entre la vida personal y laboral, lo que podría causar sucesos de fatiga como el mencionado (Chávez, 2020). Al indagar sobre el aumento del teletrabajo en Ecuador, se encontraron las siguientes cifras:

Figura 1. *Aumento de teletrabajo en Ecuador*



Nota: La presente figura está adaptada de datos recopilados del Ministerio del Trabajo, 2020.

Adicionalmente, se detectó un aumento de llamadas en relación a la búsqueda de asistencia psicológica por parte de los ecuatorianos debido a estrés crónico, ansiedad, depresión y otros trastornos, siendo el primero, la razón principal de teleasistencia en el país, según un informe del Ministerio de Salud Pública (Trujillo, 2020). En 2019, se realizaron 1.450 llamadas y para marzo de 2020, mes en el que comenzó la pandemia, aumentaron a 6.200 con un incremento de 4.750 llamadas, triplicándose este último valor en sólo dos meses (Machado, La Secretaría de Salud cuadriplicó su ayuda psicológica durante la pandemia, 2020). La Psic. Clara Paz expresó que los problemas mentales generados por la aparición del COVID-19 subsistirán en el tiempo, por lo que "la ayuda psicológica debe mantenerse en el largo plazo (Manchado, 2020)"; este virus causa "secuelas psicológicas por el confinamiento, el estrés y la incertidumbre".

Por otro lado, se descubrieron numerosos estudios que afirman que los adolescentes y jóvenes los grupos poblacionales más afectados por la pandemia a nivel de presentación de ansiedad y depresión (UNICEF, 2020); particularmente los millennials, generación que, según un estudio realizado por la Universidad San Francisco de Quito junto a la Escuela Politécnica

Nacional, “será la más golpeada psicológicamente por el COVID-19” (Machado, Millennials, los más golpeados por la ansiedad y depresión en la pandemia, 2020), teniendo en cuenta los despidos y el hecho de que muchos de ellos mantienen a sus familias. Para cuidar la salud mental que se ve afectada por estos sentimientos negativos, los psicólogos, como la Psic. Anabelle Argüello, recomiendan realizar ejercicio físico y actividades recreativas, como pueden ser la música, la pintura y la danza (Montaño, 2020).

Se analizó que estas actividades son parte del entretenimiento de las personas, por lo que se investigó y se encontraron varios estudios que mencionan la importancia del entretenimiento en la salud para liberar endorfinas, las cuales generan felicidad (Infobae, 2019).

Por lo antes expuesto, se constató que la pandemia ha intensificado sentimientos negativos en las personas, entre los cuales predominan el estrés, la ansiedad y la depresión, lo cual ha afectado y seguirá afectando su salud mental. También, se corroboró que existe una relación entre el aumento del teletrabajo y el estrés producido por el mismo. Y, se encontró que entre los grupos que más se han visto afectados por esta situación están los adolescentes y jóvenes, a quienes se les recomienda practicar actividades recreativas y ejercicio físico para mantener una mente saludable.

Con base a esta información, se procedió a realizar una entrevista a la Psicóloga Patty Bedoya (Ver transcripción en Anexo 5), con los propósitos de identificar los cambios generados en el comportamiento de los individuos a partir del inicio de la pandemia, conocer su perfil y los medios a través de los cuales pueden canalizar los sentimientos de estrés y ansiedad intensificados por la pandemia. Las variables consideradas buscaron determinar sus sentimientos, comportamientos y preferencias. El grupo de los individuos concernientes fue de adolescentes, basado en la investigación previamente realizada. Cabe destacar que la Psicóloga seleccionada para este estudio tiene una trayectoria como Psicóloga profesional de más de diez años de carrera.

En primera instancia, en relación a los sentimientos y preferencias de los adolescentes, mencionó que éstos están en formación a nivel cognitivo y personal, que se encuentran en

constante cambio e intentan realizar muchas actividades diversas que les gusten o les atraigan, hasta sentir que una los llene.

Por otro lado, la Psic. Bedoya destacó los fallos a nivel familiar y la importancia de la participación de los padres con sus hijos por medio de una comunicación asertiva entre ellos y afirmó que los adolescentes deben asumir responsabilidades, mientras que los padres deberían establecer un horario para que haya disciplina, ya que ésta es la clave del éxito. Mencionó, además, que crear estructuras no sólo elimina el estrés y la ansiedad, sino incluso el miedo.

Entre las actividades que pueden realizar para cuidar la salud mental, identificó al ejercicio como primera opción en equilibrio con otras actividades complementarias como el arte, en las cuales se desarrolla la parte social del individuo, ayudando a desarrollar aptitudes y habilidades cognitivas. La Psicóloga comentó que generalmente los adolescentes ven lo que les agrada por redes sociales y van donde sus padres para que los apoyen adquiriendo el producto o servicio.

Con base al análisis de la entrevista e investigación, se decidió indagar a mayor profundidad sobre los dos grupos potenciales de clientes que surgieron de la investigación, los adolescentes y los jóvenes adultos, por medio de un grupo focal y entrevistas respectivamente, dado que se percibieron importantes diferencias entre ellos. Esto, con el fin de delimitar el grupo objetivo al conocer sus perfiles a mayor profundidad, considerando las variables sentimientos, comportamientos y percepciones acerca de la pandemia y de las actividades recreativas que les gustan, así como las emociones que generan en ellos.

Se comenzó realizando un grupo focal a 10 adolescentes entre 14 y 19 años *(Ver Anexo 6)*. En relación a los sentimientos de este grupo, destacaron la ansiedad, la impaciencia, y el estrés, generados por el encierro, la pausa en su vida social y la incertidumbre. La mayoría del grupo comentó que extrañan a sus amigos y las actividades que solían compartir en conjunto: *"Me desesperé y me he desesperado por no poder salir" (Sujeto 7), "me afectó bastante, la verdad hasta ahora, porque extraño muchísimo a mis amigos y a mi familia" (Sujeto 8)*. También nos mencionaron que, a pesar de ello, sentían felicidad debido a que la

pandemia les había dado la oportunidad de acercarse a su familia: *"He convivido con mi familia; nos hemos reunido, nos hemos reído, nos hemos divertido" (Sujeto 3).* Adicionalmente, más de la mitad de los participantes lo experimentaron con sus amigos; esto, habiéndose visto en la necesidad de recurrir a medios digitales: *"(...) me acercó más a mis amigos por las llamadas telefónicas todas las noches" (Sujeto 8).*

En relación a la forma en la que los adolescentes perciben el tiempo de pandemia, al inicio les pareció muy duro, pero luego debieron adaptarse. Es así que, en referencia a su comportamiento, la mayoría consideró que ha realizado actividades productivas diferentes a lo que acostumbraban: *"Intenté crear hábitos y puedo decir que todo este tiempo (...) no lo desperdicié, que todo este tiempo lo he usado de manera productiva (...), también comencé a leer libros (...), he ayudado a mi hermano (...), aprendí un poco más a cocinar..." (Sujeto 5)*. Entre las actividades que destacaron se encontraron: hacer ejercicio, leer, ayudar en la cocina, hacer postres, dibujar y tocar algún instrumento, y todos respondieron que les pedirían apoyo a sus padres para aprender o practicar una actividad que les guste, principalmente aprender idiomas, teniendo en cuenta que la mayoría no trabaja. Cabe destacar que la mitad de los participantes concordaron en que se aburren fácilmente luego de empezar a practicar alguna actividad: *"No soy una persona que le guste mucho las rutinas porque (...) me aburro muy rápido (4 participantes más asintieron)" (Sujeto 10).*

Por último, algunos de ellos dijeron que piensan que disponen de bastante tiempo libre, el cual han utilizado en aplicaciones como TikTok, House Party y Parchis: *"(...) me pongo a jugar Parchis, pero a veces, como cierta amiga me reclama por no prestar atención, entro a WhatsApp (...), y a veces cuando no estoy haciendo deberes, paso viendo TikTok, que me roban casi la mayoría del día" (Sujeto 6).*

Por otra parte, se realizaron 10 entrevistas a jóvenes adultos entre 20 y 29 años *(Ver Anexo 7)*. Cuando se les preguntó acerca de sus sentimientos respecto a la pandemia, destacaron la preocupación por la incertidumbre y el estrés por su rutina. Los entrevistados compartieron su

preocupación con respecto al tema de las muertes y pérdidas económicas que se han generado a nivel mundial: *"Es difícil todo… Mmm… Preocupada realmente. Es desesperante ver como una pandemia nos hizo poner patas arriba porque muchos emprendimientos están quebrando, como gimnasios, bares, discotecas y agencias turísticas. Realmente es duro ver la realidad día a día de personas que han sido golpeadas" (Torres, 2020).* También nos comentaron que al inicio de la pandemia se sentían peor por el encierro y los cambios que surgieron, sin embargo, luego de que percibieron un poco mejor la situación, buscaron un escape de su rutina para distraerse de las preocupaciones: *"(…) al principio estaba súper triste, tenía ataques de pánico, lloraba mucho y me deprimía. Esto fue en las épocas en las que las muertes estaban a la orden del día y no teníamos control en los hospitales, y los rumores en las redes sociales no sabías si era verdad o no, todo era un caos (…). Actualmente, lo que hago es tocar violín a pesar de que no tengo mucho tiempo, los fines de semana me doy algo de tiempo para hacerlo porque es algo que me relaja y me distrae de las preocupaciones de la semana" (Egüez, 2020).*

En relación a sus percepciones en la pandemia consideraron que, por el lado positivo de ésta, han podido controlar más su tiempo: *"(…) súper rico descansar y tener el tiempo para acostarte en tu cama sin preocupaciones en mente. Que, por ejemplo, en mi caso no pasaba para nada. Realmente nunca en mi vida he sentido que he tenido tiempo" (Vaca, 2020).* A pesar de esto, al mismo tiempo, la mayoría explicó que la carga laboral ha aumentado, generándoles malestar emocional: *"Sí, es durísimo y llega a ser estresante. Nos habían preparado con anterioridad en el teletrabajo, sin embargo, es duro cuando todo esto se une y hay más trabajo (…), considero que ha sido un tiempo para mí, al menos por las noches, y me ha ayudado a realmente tener más tiempo que antes no tenía. Actualmente hago ejercicios, hago rutinas, veo tutoriales en los que he aprendido nuevas cosas que me gustan… Además, también escucho música y leo mucho de temas que antes no tenía, de verdad, cómo hacerlo. Y eso realmente me relaja millón" (Naranjo, 2020).* Y, destacaron el valor que le dan al haberse acercado más a sus familias: *"(…) Nos hemos unido más, hemos estado más juntos, hemos luchado juntos, por*

ejemplo, hemos compartido los qué haceres. Hemos sido considerados y sacrificados por todos, al no salir y preocuparnos por todos nosotros. Nos ha hecho más fuertes" (Pérez, 2020).

Con respecto a sus comportamientos, comentaron que realizan actividades que les gustan como pintura, dibujo, cocina, música, canto, baile, entre otros, y la pandemia les ha dado la oportunidad de desarrollarlas o retomarlas, lo cual consideraron saludable porque los hace sentir bien: *"Lo que yo he hecho durante esta cuarentena, de hacer postres (...) me ha encantado y creo que, a pesar de mi trabajo tóxico, ahora creo que he tenido la oportunidad de relajarme y más que eso, me ayuda a mi estrés de siempre. Pero, sí quisiera mejorar en ese aspecto porque realmente no soy tan buena y me gusta" (Vaca, 2020), "también desarrollé la habilidad de cocinar, de hacer dulces. Algo que nunca se me había pasado por la mente porque la cocina era algo que evitaba, pero la pandemia me dio la oportunidad de descubrir esa habilidad que tengo" (Ricaurte, 2020).* Además, esto los hace sentir productivos: *"Le he metido más cabeza a las cosas que más me gustan, he hecho cursos (...). He sido productivo y no me estacado, me siento, como bien dicen, realizado" (Durán, 2020).* Cuando se abordó este tema de cursos online, dijeron que eran muy útiles, pero mencionaron que falta innovación y coincidieron en que ésta podía darse por medio de cursos en tiempo real para sentir que hay calor humano: *"Es súper importante que en cualquier curso en que se esté hoy (...) sientas, en la medida de lo posible, el calor humano, porque creo que todos estamos hartos de estar conectados por videollamada y verdaderamente hace falta como ese... esa relación social, entonces (...), que lo que sea que se ofrezca, sea sincrónico (...), creo que es más significativo en estos tiempos en que no nos podemos ver, no nos podemos reunir, el hecho que sea (...) en vivo es (...) más significativo" (Egüez, 2020), "se necesita a alguien que diga las cosas en tiempo real, porque no es lo mismo cuando sólo escuchas y escuchas" (Delgado, 2020).*

Por otra último, hablaron sobre sus deseos de emprender con una actividad que les apasione: *"Si algún día me pongo un emprendimiento, de ley sería de repostería ya que es unir todo lo que me gusta; pasar tiempo con mi mamá, ganar dinero y hacer lo que me gusta.*

Entonces, esta cuarentena me ha ayudado a perfeccionar estas técnicas que siempre quise practicar, pero como dije, quisiera aprender más" (Vaca, 2020).

Es así que, luego de realizar un análisis de la información recopilada en las entrevistas y el grupo focal, se decidió descartar el segmento de adolescentes, delimitando el grupo objetivo a jóvenes adultos entre 20 a 29 años por dos razones principales: ausencia de independencia económica, y la falta de claridad y constancia en relación a las actividades que realizan, como se destacó en la entrevista a la Psic. Patty Bedoya y se corroboró en el grupo focal. A diferencia de los jóvenes adultos, quienes disponen de ingresos propios y tienen definidos sus gustos, como pudo conocerse en las entrevistas.

7.1.1.1. Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?

El siguiente mapa ayuda a comprender qué están haciendo las personas del grupo objetivo, cómo lo hacen y por qué.

Tabla 2. *Ideas de la etapa de empatizar del proceso Design Thinking*

¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
Se quedan en sus casas y no tienen vida social.	Con preocupación por la incertidumbre generada por la pandemia y también con ansiedad, porque desean salir.	Extrañan a sus amigos, familiares y la vida exterior a la que estaban acostumbrados.
Teletrabajan.	Estresados y agobiados con el aumento de la carga laboral.	Sienten que no les alcanza el tiempo para realizar todas sus tareas.
Comparten tiempo con su familia.	Felices, alegres y relajados, cuando concilian su vida profesional con su vida personal.	Sienten el apoyo, el amor y la compañía de sus familiares.
Realizan deporte y/o actividades relacionadas al arte.	Entretenidos, con pasión y felicidad.	Lo ven como un escape a su rutina, y esperan ese momento en el día en el que puedan liberar energía acumulada con una actividad que les gusta.

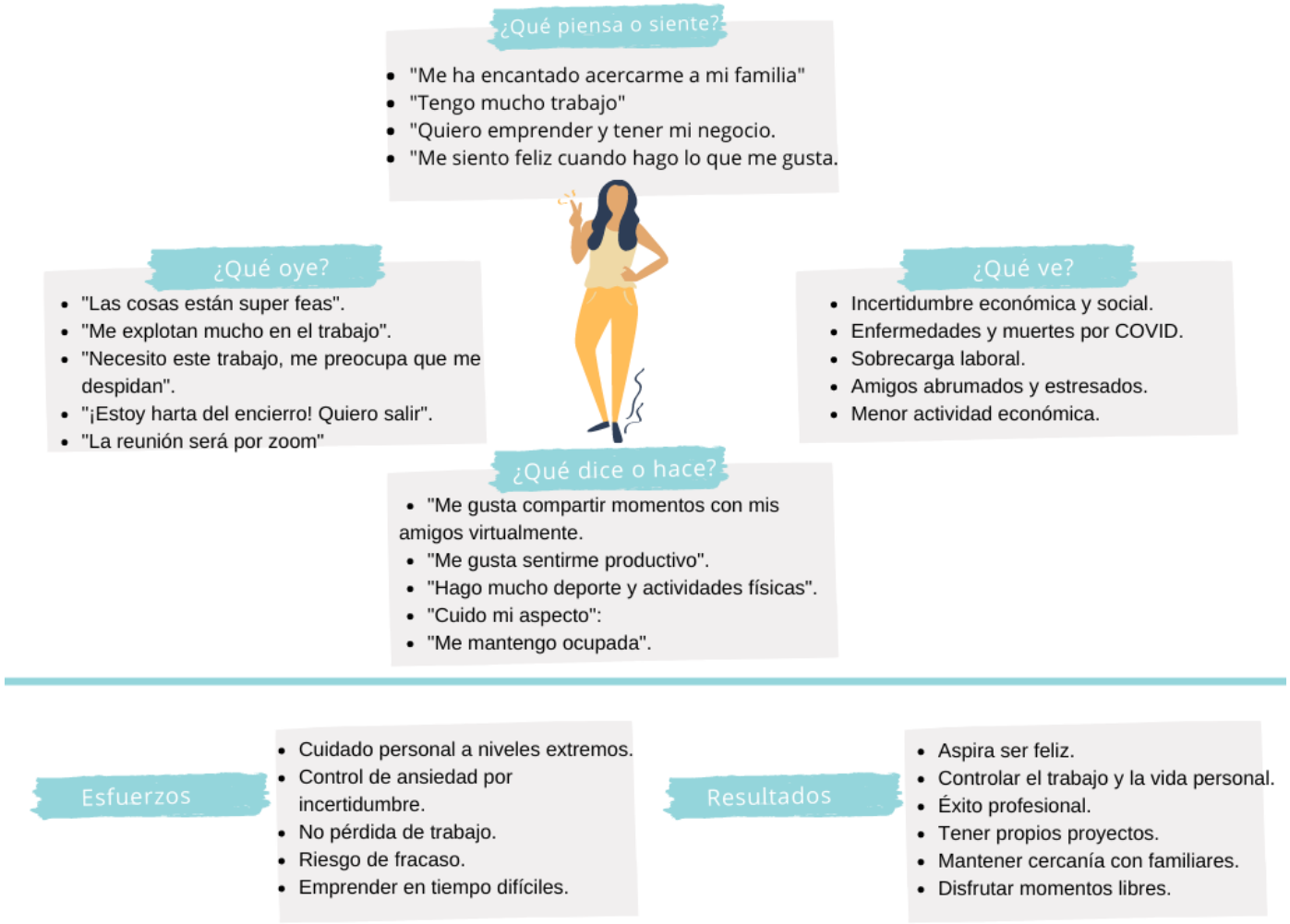
No toman cursos online.	Indiferentes, con la idea de que van a decepcionarse con el curso.	No les gusta percibir los cursos como *fríos*, prefieren sentir el *calor humano* en los mismos.
Aprovechan el tiempo realizando otras actividades, no artísticas o deportivas (cocinando u otras tareas del hogar, leyendo, informándose de temas de interés personal).	Contentos, con interés en lo que hacen y relajados.	Les gusta sentirse productivos y que se conozcan sus talentos.
Tienen deseos de emprender.	Con optimismo, ambición, y grandes deseos de triunfar.	Quieren manejar su tiempo al ser sus propios jefes.

Nota: Elaboración propia en base a la información recopilada de los diálogos a jóvenes adultos durante el proceso de empatía.

7.1.1.2. Mapa de empatía

El mapa de empatía, presentado a continuación, ayuda a entender mejor el comportamiento, necesidades, gustos, aspiraciones y frustraciones del grupo objetivo, al “ponerse en sus zapatos” (Desigh Thinking Services, 2019). Así, se tomarán mejores decisiones en relación a las acciones que vayan a realizar dentro del proyecto y qué curso debe tomar éste, teniendo definida a una persona concreta para dirigir la oferta del producto o servicio (Innokabi, 2020).

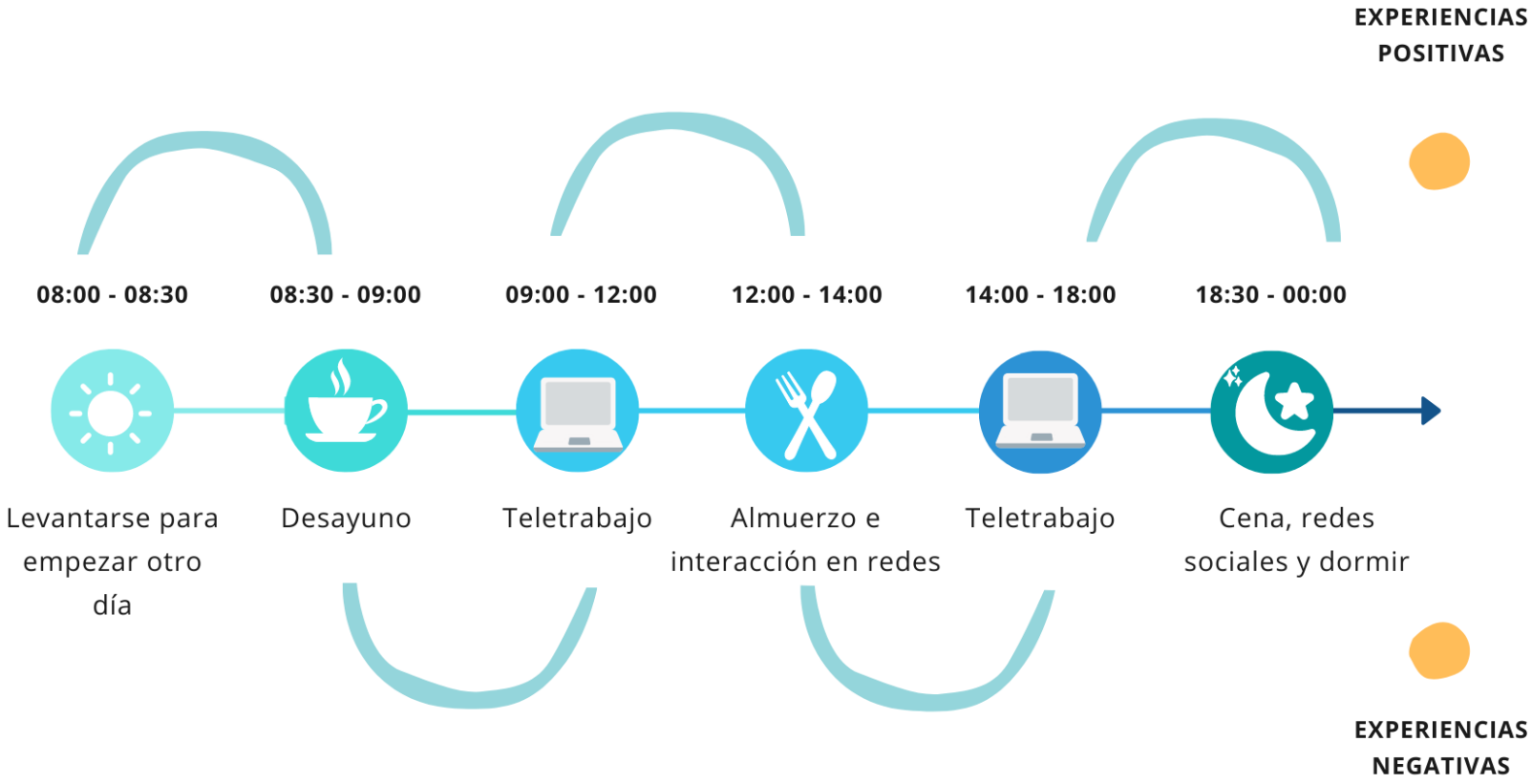
Figura 2. *Mapa de empatía*



Nota: *Elaboración propia*

7.1.1.3. Mapa de trayectoria

Figura 3. *Mapa de trayectoria*



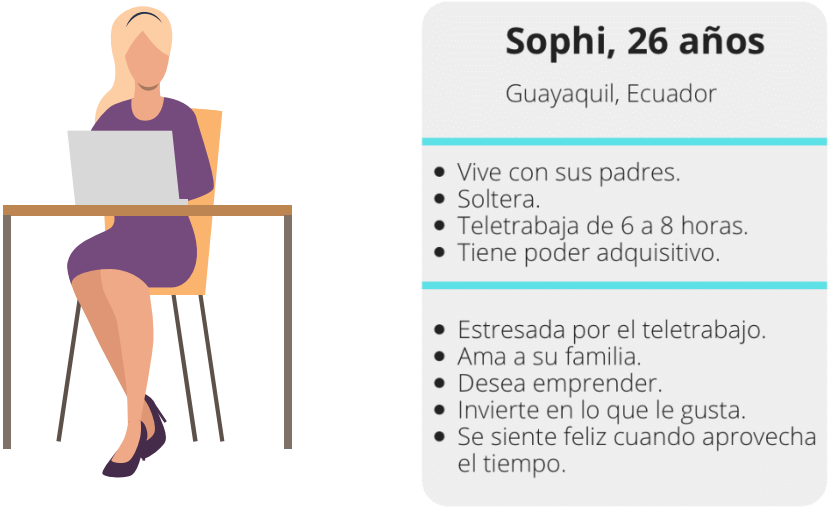
Nota: Elaboración propia

En el mapa de trayectoria presentado, se pueden visualizar las experiencias, etapas y elementos por los que el usuario atraviesa actualmente, con el fin de identificar puntos de dolor y oportunidades para mejorar su experiencia.

Es importante seleccionar el marco donde poder estudiar al cliente y conocer las partes del proceso que le generan mayor valor, así como las que no le aportan nada (Prim, 2020). Por ello se consideró la rutina diaria del grupo objetivo con los datos obtenidos de las entrevistas y conversaciones que se tuvo con ellos, identificando tanto las experiencias que consideran como positivas y negativas.

La trayectoria del usuario comienza a las 08H00, con desgano, dado que una hora más tarde comienza su horario de trabajo, siendo consciente de la carga laboral que ha aumentado con la pandemia. De 09H00 a 12H00 cumple con sus obligaciones, con estrés y preocupación, ya que siente que el trabajo se acumula. Entre las 12H00 y las 14H00 dispone de tiempo para almorzar con su familia e interactuar en redes sociales lo cual mejora su estado de ánimo; tiempo que es muy valorado porque antes de la pandemia no tenía la oportunidad de compartir con ellos. De 14H00 a 18H00 retorna al trabajo. Cuando termina la jornada laboral siente una gran tranquilidad y se relaja, dado que tiene toda la noche para hacer lo que le gusta, hasta las 00H30 que duerme. Sus medios de entretenimientos son: El ejercicio, la lectura y la cocina.

Figura 4. *Personificación de usuario*



Nota: Elaboración propia.

7.1.2. Definir

7.1.2.1. Mapa de usuario + Necesidad + Insight

La segunda etapa del Design Thinking consistió en definir el problema o necesidad a solucionarse, procesando y filtrando la información recopilada en *empatizar,* con base a insights que se obtuvieron previamente (Negocios y Entretenimiento, 2019). Con este fin, se desarrolla el siguiente Mapa Usuario + Necesidad + Insight.

Tabla 3. *Usuario, necesidad e insights*

Usuario	+	Necesidad	+	Insight
Sophi	*Necesita*	Relajarse	*Porque*	Quiere escapar de la rutina. El deporte y las actividades artísticas y recreativas son medios de desestrés.
		Aprender		Le gusta sentirse productiva al aprovechar el tiempo.
		Compartir		Valora la unión familiar y los momentos con sus amigos. Interactúa en redes sociales para socializar.

Nota: Elaboración propia en base a los diálogos realizados.

Luego de haber identificado los insights, surgieron las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo le ofrecemos a Sophi un escape de su rutina?
2. ¿Cómo podríamos hacer que Sophi se sienta productiva mientras se desestresa?
3. ¿Cómo se puede generar un espacio en el que Sophi realice actividades artísticas y recreativas?
4. ¿Cómo podemos ofrecerle a Sophi la posibilidad de fortalecer vínculos familiares y de amistad por medio de una red social?
5. ¿Cómo podríamos ofrecerle a Sophi un medio por el cual comparta experiencias con su familia?

Las tres primeras preguntas escogidas se relacionan con el problema identificado: El trabajo y la rutina generan estrés en los jóvenes. El paso *definir* fue la base de la *ideación*, en la que se buscó soluciones para resolver esta problemática.

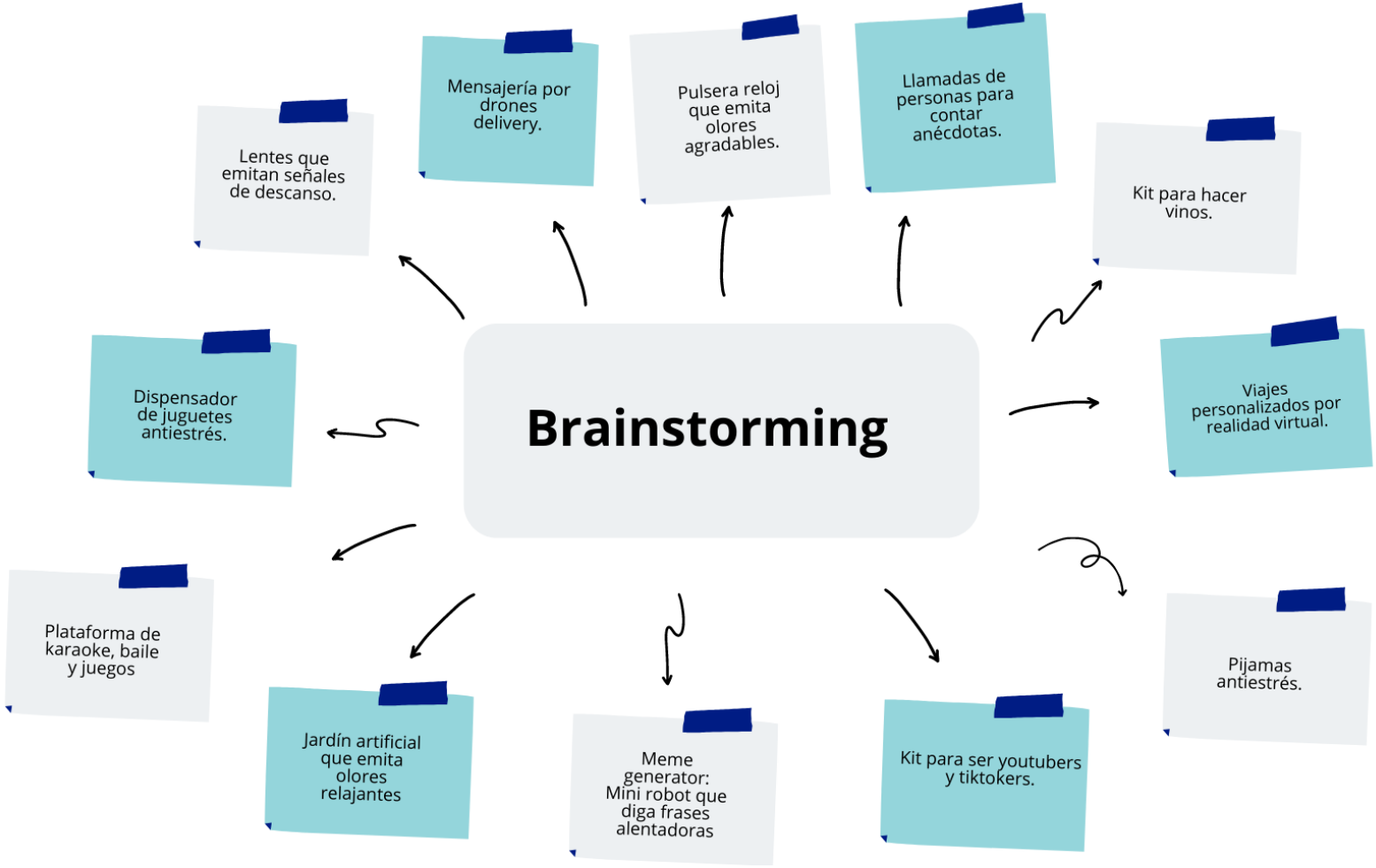
7.1.3 Idear

Muchas personas empiezan desde esta fase, sin haber desarrollado la empatía y haber definido bien el problema, es por esto que fracasan muchos proyectos. Es necesario seguir los pasos para poder aplicar el Design Thinking con éxito (IT Madrid, 2020).

En esta etapa, se realizó una lluvia de ideas o *brainstorming* como posibles soluciones que respondan a la problemática. Se conocía que se obtendrían mejores resultados mientras haya un mayor número de ideas de dónde elegir, por lo que se consideraron todas por muy extravagantes que parezcan (Negocios y Emprendimiento, 2019), con la opción de desarrollarlas o combinarlas para que la idea tenga mayor alcance y poder encontrar una solución innovadora.

7.1.3.1 Brainstorming

Figura 5. *Brainstorming*



Nota: Elaboración propia en base a las preferencias analizadas.

7.1.3.2 Mapa de costo/relevancia

Luego de realizar la lluvia de ideas de soluciones que respondan al problema identificado, se procedió a realizar un mapa de costo/relevancia para analizar las opciones y poder determinar y seleccionar la mejor.

Figura 6. *Mapa de costo y relevancia*

Nota: Elaboración propia analizando los posibles costos y relevancia.

7.1.3.3 Poster de concepto

Después de analizar y discutir sobre la información obtenida en el mapa de costo/relevancia, se decidió elegir y reflexionar sobre la idea del kit en el que se encuentren los materiales para aprender un hobby por medio de cursos online, plasmada en el poster de concepto presentado a continuación:

Figura 7. *Poster de concepto*

Nota: Elaboración propia.

La idea seleccionada consistió en un *hobby box*: una caja en la cual los jóvenes adultos encuentren todos los insumos necesarios para aprender o practicar un hobby que les guste o les llame la atención, conjuntamente con una plataforma en la que habrá cursos online sincrónicos y asincrónicos que les enseñen a utilizarlos y a desarrollar distintas técnicas por niveles; principiante, intermedio y avanzado, siendo evaluados al final de cada curso y contando con asesoría y acompañamiento durante todo el proceso. Adicionalmente, habrá una comunidad de *hobbiers* donde los clientes podrán compartir sus creaciones e interactuar con otras personas con sus mismos gustos. Entre los hobbies que pueden elegirse están: cocina, música, arte, jardinería, carpintería y fotografía. Esto los hará escapar de la rutina y sentirse relajados mientras cuidan su

salud mental al realizar una actividad que contrarreste el estrés generado por el trabajo e intensificado por la pandemia. También, contarán con la posibilidad de generar ingresos extra con los conocimientos adquiridos.

7.1.3 Prototipar

Un prototipo es “cualquier cosa con la cual un usuario pueda interactuar y desarrollar una experiencia” (Negocios y Emprendimiento, 2019). Al tener la idea y la solución al problema, se procedió a realizar diferentes prototipos para escoger el más adecuado como borrador antes de plasmar la idea final, de una manera eficiente y económica.

7.1.3.1 Proceso de prototipado

Inicialmente se pensó mostrar la plataforma web, el box y su contenido, por medio de ilustraciones como las que se presentan a continuación, pero luego se consideró que el prototipo debía ser interactivo.

Figura 8. *Prototipo HobbyBox*

Nota: Elaboración propia ofertando la cartera de hobbies.

7.1.3.2 Diseño del prototipo

Utilizando la herramienta tecnológica *Genially*[1], se diseñó el prototipo final: una caja interactiva vía online en la que el *usuario testeado*[2] puede visualizar dos videos en un solo espacio. El primero describe el problema y el contexto del estrés generado por el trabajo y la rutina, y ofrece el box junto a los cursos como solución, explicando sus características principales. El segundo explica la idea de una manera divertida, por medio de un *unboxing* y una prueba del funcionamiento de los materiales del kit de música en un video musical. Además, en el mismo box interactivo se visualizan diferentes categorías de hobbies que el consumidor puede escoger. El link para su visualización es: https://n9.cl/0f2nr. A continuación, se presenta el prototipo final.

Figura 9. *Prototipo de testeo*

Nota: Elaboración propia.

[1] Plataforma digital interactiva usada para realizar el testeo del producto,
[2] Persona que testeó el prototipo.

7.1.4 Validar

El último paso del Design Thinking consistió en testear la idea y recibir retroalimentación del grupo objetivo con el fin de mejorar el prototipo realizado. Así la solución al problema definido quedaría a la medida del consumidor (OBS Business School, 2020).

7.1.4.1 Testeo del prototipo

Para validar la idea, conocer el nivel de aceptación del hobby box y recibir sugerencias para ponerlas en acción, se hicieron 15 entrevistas de testeo a jóvenes entre 20 y 29 años vía Zoom, WhatsApp y llamadas telefónicas *(Ver Anexo 8)*.

Se les envió el link del prototipo y se les pidió que revisaran el contenido. Luego se les realizó preguntas para conocer si les gustó la idea y cuáles eran las características que más valoraban del producto y servicio, y cuál consideraban que era el diferencial. Las preguntas también buscaron identificar oportunidades de mejora, saber cuáles son las expectativas del grupo objetivo e indagar sobre la intención de compra, el precio que están dispuestos a invertir y conocer su opinión en relación a la personalización de los materiales del box por colores, y sobre la posibilidad de generar ingresos extra con los conocimientos que adquieran, ya que podrían vender sus creaciones.

7.1.4.1.1 Hallazgos

Los jóvenes encontraron la idea atractiva; la percibieron como entretenida y divertida, lo cual generaría emociones positivas en ellos dado que los ayudaría a relajarse, a distraerse y desestresarse de una manera sana. Mencionaron que les gustó que el hobby box otorgue un espacio para hacer las actividades que les gustan, contando con todos los materiales que van a necesitar para aprender o practicarlas, por lo que no iban a tener que buscar los insumos en distintos lugares e invertir más tiempo. Además, consideraron que la personalización de los materiales por colores era una idea que les atraía porque les daba la opción de elegir el que más los represente.

Con respecto a los cursos, los entrevistados reafirmaron que les encanta la idea que no sean sólo asincrónicos, sino también sincrónicos, y que se ofrezca asesoría y acompañamiento durante todo el curso para que puedan hacer preguntas en tiempo real y sentir ese "calor humano". También mencionaron que les gustaría ser evaluados para conocer su progreso, lo cual ya se tenía contemplado. Además les gusta la idea de la comunidad de *hobbiers* ya que podrían compartir sus creaciones por medio de fotos y videos e interactuar entre ellos. Sus expectativas incluyen aprender nuevas habilidades con el hobby box y los cursos, divertirse, relajarse, que los materiales sean de calidad y poder generar futuros ingresos.

En relación a la intención de compra y el precio, afirmaron que estarían dispuestos a adquirir el hobby box y que el precio que pagarían depende del tipo de actividad y los materiales que se incluyan. Los precios en la categoría de pintura, jardinería y costura se encontraron entre $35 y $45, en relación a la cocina, entre $45 y $55 y para la música, de $80 en adelante. Finalmente, comentaron que les parecía una idea innovadora y diferente a lo que se ofrece actualmente en relación a cursos online.

7.1.4.1.2 Oportunidades de mejora identificadas

Entre las recomendaciones que se obtuvieron en las entrevistas se encontraron: una prueba de una clase gratis para conocer la marca, retos o desafíos, la opción de que haya suscripciones en la plataforma para obtener mayores beneficios, o descuentos y promociones dado que muchos estarían interesados en adquirir más de un hobby, y se sugirió que se incluyan las categorías de belleza e idiomas. Adicionalmente, hablaron sobre un diseño más llamativo de la caja y surgió la idea de que se pueda ingresar a la plataforma por un código QR que esté incluido en el box. Finalmente, se expresó que les gustaría que haya un catálogo que explique con anticipación lo que hay en el box y lo que incluye el curso.

7.1.4.1.3 Adaptación del prototipo

Luego de discutir los hallazgos y analizar las oportunidades de mejora identificadas en las entrevistas de testeo y su factibilidad, se procedió a realizar la adaptación del prototipo y así

finalizar el Design Thinking. Es así que se mantuvieron las características básicas del hobby box, explicadas en el Poster de Concepto y se decidió incluir una prueba gratis en la plataforma web, para que los clientes puedan conocer los cursos. En relación a la información sobre los materiales y los cursos que los clientes desean observar con anticipación para asegurarse de la compra, estos podrán visualizarse por medio de las redes sociales mediante un link donde pueden visualizar estos datos y también adquirir el curso junto con su box. Finalmente, se adicionó en la caja un Código QR desde el cual podrán ingresar a la plataforma y recibir los cursos, y contarán con la opción de suscribirse. De esta manera, la adaptación del prototipo por medio del proceso del Design Thinking, logrará que la idea esté hecha a la medida de consumidores.

7.2 GERENCIA: ESTUDIO DE MERCADO Y PLAN DE MARKETING

7.2.1 Estudio de mercado

Basado en las conclusiones del Design Thinking, Hobbox nace como una solución a la problemática del estrés agudizado por la pandemia mundial, identificando al segmento jóvenes adultos como unos de los más afectados por la ansiedad que podría generar la educación o trabajo online. En esta investigación, Hobbox tiene como misión encontrar los patrones de comportamiento de este grupo objetivo, evaluando su aceptación frente al producto/servicio.

7.2.1.1 Investigación de mercado

7.2.1.1.1 Objetivo General

Evaluar la aceptación de un kit que ofrezca la experiencia de poner en práctica hobbies a través de talleres online, dirigido a millennials y centennials en la ciudad de Guayaquil, Daule y Samborondón de los segmentos A +, B+, C+.

7.2.1.1.2 Objetivos Específicos

1. Precisar el segmento de mercado de Hobbox.
2. Estimar la cuantía de la demanda en cada una de las modalidades del proyecto.
3. Definir los tipos de hobbies que se van a ofertar mediante investigación cuantitativa.
4. Identificar el poder adquisitivo del grupo objetivo.
5. Evaluar la aceptación del producto o servicio propuesto.

7.2.1.1.3 Población

Las personas que formarán parte de esta investigación son de Guayaquil, Daule y Samborondón, corresponden a 252.533 personas, pertenecientes a los estratos socio económicos A, B y C+, según se detalla en la tabla posterior.

Tabla 4. *Población obtenida*

Variable	Información	Data
Geográfica	Guayaquil, Daule, Sambo	2.793.622
Género	Mujeres y Hombres	2.793.622
Edad	30 a 34 (7.98%)	222.931
	25 a 29 (8.40%)	234.664
	20 a 24 (8.80%)	245.838
	TOTAL	**703.434**
Estrato socioeconómico	**A:** 1.90%	13.365
	B: 11.20%	78.784
	C+: 22.80%	160.382
POBLACIÓN	**TOTAL**	**252.532**

Nota: Información adaptada del INEC con datos referenciales al censo 2010.

7.2.1.1.4 Muestra

Una vez obtenida la población total de los clientes potenciales, se define la muestra a partir de dicha población. De los cuales, solo se tomará en cuenta a los jóvenes adultos de 25 a 29 años. Se decidió determinar un nivel de confianza del 95% con un 5% de margen de error, obteniendo así la muestra de 385 personas a encuestar.

Tabla 5. *Muestra Hobbox*

Variable	Información
Población	252.532,87
Edades	25 a 29 años
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
MUESTRA	**385**

Nota: Información analizada con la fórmula

9.2.1.1.5. Diseño de investigación

9.2.1.1.5.1. Desarrollo de técnicas de investigación

El presente trabajo de investigación tuvo un alcance exploratorio, para lo cual los resultados se obtuvieron a través de la aplicación de herramientas de investigación cualitativas y cuantitativas, con el propósito de identificar de forma prolija todas las variables que caracterizan al segmento elegido. En la primera fase de investigación se utilizaron dos métodos cualitativos y en la segunda fase un método cuantitativo.

El primer método corresponde a entrevistas de carácter semiestructuradas a una psicóloga y a dos docentes de arte. La psicóloga considerada para esta investigación, trabaja de cerca con casos de adultos jóvenes en consultas periódicas de terapia *(Ver anexo 9)*. Por otro lado, los docentes de arte han analizado los problemas que tiene este grupo y cómo, el arte es un canalizador de emociones para mejorar la autoestima *(Ver anexo 10)*.

La segunda herramienta utilizada fue el grupo focal *(Ver anexo 11)*. Se dirigió a jóvenes adultos de edades entre 20 y 34 años. El enfoque fue conocer a profundidad los sentimientos producidos a raíz del confinamiento, durante el período de pandemia y a su vez, conocer qué hacen para liberar el estrés. Con el fin de precisar el grupo objetivo con el que trabajará Hobbox.

En base al grupo focal, se determinó que el potencial consumidor para Hobbox son los adultos jóvenes por el perfil que manejan. Por ello, en la segunda fase de la investigación, se usó la encuesta como herramienta para cuantificar los resultados obtenidos en la primera fase. *(Ver preguntas anexo 12)*.

9.2.1.1.5.2. Resultados de investigación

Entrevistas a expertos: Psicóloga Pamela Acosta

En esta sección, se analizaron los resultados levantados a partir de la entrevista con la psicóloga Pamela Acosta *(Ver anexo 13)*, seleccionada para la presente investigación dado que cumple con el siguiente perfil profesional: Psicóloga con trayectoria profesional de más de diez años de carrera, especializada en el bienestar integral del adolescente en la familia. El propósito de la entrevista fue construir el perfil del individuo e identificar los cambios generados en su comportamiento a partir del inicio de la pandemia. Las variables consideradas buscaron identificar: sentimientos, comportamientos y preferencias de los jóvenes.

En relación al *comportamiento* de los adultos jóvenes, entre los pasatiempos que mencionó Acosta, se identificó al ejercicio como eje central, en equilibrio con actividades complementarias que ayuden al cuerpo y alma, como el arte, entre los cuales se encuentran la pintura, música, manualidades, danza, etc. Acosta consideró al arte como un medio que ayuda a los jóvenes adultos a desarrollar habilidades cognitivas.

Referente a las *preferencias* de este grupo, la profesional acotó que los *cursos online* son un medio de aprendizaje óptimo que ayuda a forjar diferentes tipos de inteligencia y es un espacio para interactuar con otros, materializando la idea a través de los kits, como complemento físico. Adicional, ella aclaró en este apartado que estos espacios son positivos.

Entrevista a expertos: Psicoterapeutas Elisa Andrade y Héctor Bardellini

En este apartado se analizarán los resultados levantados a partir de las entrevistas generadas con los docentes de arte Elisa Andrade y Héctor Bardellini *(Ver en anexo 14 y 15)*, con el objetivo de determinar el sentimiento colectivo generado por la nueva normalidad de distanciamiento social y la influencia del arte en la vida de los jóvenes adultos. Las variables consideradas son los comportamientos, sentimientos y preferencias de este grupo.

En base a la apreciación de los docentes, es preciso controlar las **emociones**, y el arte en conjunto con el deporte que son canalizadores. Por otro lado, citaron el ejemplo de la música como un medio para descargar tensiones. Actualmente existen varias vías para aprender un pasatiempo, como lo es el medio online, pero los jóvenes adultos necesitan motivación para usar estas herramientas productivamente. Entre las actividades artísticas que ayudan a la comunicación y manejar las emociones se encuentra el canto, porque es la manera en cómo los seres humanos se comunican, conectándose con los demás. Adicional, otros instrumentos musicales como la guitarra y el piano ayudan a la coordinación.

En relación al *comportamiento*, ambos concordaron que los jóvenes adultos no practican su hobby debido a su vida ajetreada por el trabajo y estudio, que los lleva a no poder diferenciar entre su vida personal y profesional. Además acotaron que en la actualidad no se encuentran muchos espacios de entretenimiento online como tal y los que hay no ofrecen el contenido que el joven adulto esté buscando.

Por otro lado, ellos recomendaron que la mejor manera de enseñar en medios digitales, sea a través de métodos que capten la atención, que cuenten con un sólido respaldo respecto al tema que se está explicando y los anime a poner en práctica lo aprendido. Así mismo señalaron que otra falencia en el ámbito educativo es la falta de una rúbrica clara, causando una brecha entre el contenido impartido versus el contenido asimilado por el estudiante ya que no permite evaluar en tiempo real. Los adultos jóvenes *prefieren* el arte, porque les permite relajarse, aprender cosas nuevas, mientras canalizan sus emociones y generan en ellos un sentimiento de armonía y paz.

Interpretación grupo focal: Adultos Jóvenes

En este apartado se analizaron los resultados levantados a partir del grupo focal realizado a ocho jóvenes adultos de edades entre 20 y 34 años *(Ver en anexo 16)*, con el objetivo de conocer a profundidad su perfil, considerando las variables: sentimientos, preferencias, percepciones y comportamientos.

Primero se discutió acerca de cómo habían cambiado sus vidas profesional y personalmente. Ellos compartieron y congeniaron muy sensibles con respecto al tema de las muertes y pérdidas económicas que se han generado a nivel mundial. Concordaron que por el lado positivo han tenido tiempo de realizar más actividades y controlar su tiempo, aunque la carga laboral y de educación online ha sido agobiante y estresante. También mencionaron que extrañan juntarse con sus amigos, familiares y se sienten tristes al conversar del tema de graduarse vía online. Muestran preocupación con respecto a los empleos y buscan tener otras vías de ingresos. Al principio del período de confinamiento se sentían estresados, sin embargo, ahora perciben mejor la situación y buscan un escape de las actividades diarias.

Con respecto a las *preferencias y comportamientos*, cuatro de los ocho jóvenes adultos hacen ejercicios como trotar, yoga y rutinas workout; de la misma manera, cinco de los ocho hacen actividades relacionadas al arte como escuchar música, cantar, bailar, pintar y repostería, para liberar estrés. Los canales de referencia son YouTube, cursos online y series. Las actividades que les gustaría hacer están orientadas al arte; como el canto, aprender un nuevo instrumento, gastronomía/repostería, baile y el diseño. *Lo que siempre he querido es meterme a un curso de pastelería, pero no lo he podido hacer por tiempo de trabajo y estudios y todo eso (...) ya que me ha gustado desde chiquita (Sujeto 3)*. Por otro lado, los participantes consideran que existen muchos espacios online para aprender, sin embargo, falta innovación en temas de personalización, manejo de tiempo y método de evaluación : "*Yo creo que ya existen muchas cosas y muchos espacios. La cuestión aquí es qué hace falta para innovar algo que ya existe, entonces yo creo que el espacio que yo considero es la personalización, no que yo vea un video para todos" (Sujeto 3)*. Los cursos online actuales

ofrecen temarios generalizados, lo que conlleva a que los usuarios pierdan el interés, lo ideal para ellos serían actividades sincrónicas y asincrónicas que permitan mantener el contacto humano. "salgo un poco decepcionado porque hay cursos en los que tú dices, esperas mucho más de esos cursos y al final son cosas como que ya tenía noción de eso o ya sabía (...) *como que esperabas conseguir un poco más de información" (Sujeto 2).*

Respecto al método de evaluación, ellos recalcaron la importancia de que en los cursos se les ofrezca una retroalimentación. "me parecería chévere también*, no sé si haya algo que no de ninguna plataforma, alguien con quien como que darte un Feedback, y decirte oye sabes qué, yo creo que si aprendiste, mira tú proceso fue 90%" (Sujeto 6).*

Adicional, el grupo expresó que estudian carreras más "lucrativas" dado que perciben que en Ecuador no hay espacios para liberar el potencial artístico. Esto se ve evidenciado en lo que menciona el Sujeto 4 "*Yo creo que si aquí en Ecuador fuera más tomado en cuenta la música, la pintura y otros temas artísticos (...), sino que las personas que quieren aprender, lo hacen por su cuenta. Creo yo que debe ser inculcado desde la temprana edad" (Sujeto 4).*

Finalmente, los integrantes consideran que es importante recibir un kit con todos los materiales que se van a utilizar durante el curso, para evitar comprar materiales que son incorrectos o muy costosos para el aprendizaje. Según lo indicó un participante *"Si me parece súper bueno porque, porque a veces no tienes las herramientas necesarias para poder, por ejemplo yo quería ver un curso de bricolaje, pero ese curso te pedía unas herramientas que yo no tenía, entonces no lo ví" (Sujeto 2).*

Encuestas

En la segunda fase de la investigación, se realizó un total de 405 encuestas *(Ver anexo 17)* dirigidas a jóvenes adultos de edades entre 20 a 34 años. El 14,3% corresponden a edades entre 20 y 24 años, seguido por el grupo de 25 a 29 años quienes representan el 82,5%, la diferencia corresponde a las edades restantes. En relación a los sentimientos generados por el confinamiento, en promedio, el 33% del grupo consideraron que se han sentido moderadamente estresados, aburridos y preocupados. De las principales actividades que realizan para contrarrestar estas emociones, el 72% afirman que ven series y películas, el 69% pasan tiempo en redes sociales y el 34% que realizan ejercicios físicos. Entre las redes sociales que más prefieren, se encuentra Instagram en un 37,22%, WhatsApp en un 36,54% y Facebook en un 26,24%.

El 27.8% de los encuestados no prefieren compartir sus actividades con las demás personas, sin embargo, al 51.6% les gustaría compartir sus hobbies con sus familias y amigos. El 34.3% indicó que invierte “Más de 4 horas” en entretenimiento, mientras que el 26,9% señaló que dedica “tres horas” y el 21% “dos horas”. Dentro de sus preferencias se destaca el deporte con un 28.6%, seguido por la cocina/repostería, música y arte que representan el 28.15%, 20.74% y 11.85% respectivamente.

En relación al hobby de Cocina/Repostería, el 53% lo conocen moderadamente. Sus preferencias son la repostería, comidas típicas ecuatorianas, comidas extranjeras y bocaditos de sal, con 71.1%, 20.2%, 19.3% y 17.5% respectivamente. El 60.5% de ellos están dispuestos a invertir hasta USD $30 seguido del 12.3% hasta USD $40,mientras que el 19.3% pagaría un promedio de USD $50.5. En cuanto al hobby de Deporte, el 89.5% tiene un conocimiento por encima de la media. Los deportes destacados son: ejercicios de tonificación, ejercicios de crossfit y yoga, con 49.1%, 31.9% y 28.4% respectivamente, el 50.8% invertirán USD $30.5 en promedio.

En la sección de arte, el 72% tienen un conocimiento por encima de lo moderado. De este grupo, el 47.9% les gustaría mejorar en Hand Lettering, el 31.3% en acuarela, el 25% y 20.8% apuestan por el óleo y acrílico, de ellos el 41.5% está dispuesto a pagar en promedio USD $25.5,

seguido del 16,70% hasta USD $40 y el 8.4% en promedio $60.3. Con respecto a los hobbies no incluidos en la encuesta, los principales son: la lectura, videojuegos, costura, entre otros, ya que les ayuda a relajarse y distraerse. En la sección música, un 46% tiene un conocimiento moderado, mientras que el 28% conoce de este hobby por encima de la media. Entre los instrumentos que más quieren aprender son la guitarra con un 43.4%, piano 39.8% y técnicas de canto el 34.9%. El 45.8% están dispuestos a pagar una media de USD $45.5.

Finalmente, se considera que el 84.69% de los encuestados valora los espacios de recreación, dentro de los cuales un 74.07% les gustaría un espacio online para aprender o mejorar sus habilidades. De las tres modalidades que Hobbox ofrece, el 78.3% prefiere la mezcla de cursos o talleres online y kits de materiales, el 18.5% prefiere solo cursos y el 3.2% prefiere los kits de manera independiente. Por otro lado, el 70.3% poseen ingresos promedios en un rango menor a USD $600.00, mientras que el 29.6% tiene un ingreso mayor a USD $601.00.

Conclusiones de resultados

Una vez recopilada la información generada con las diferentes herramientas cualitativas y cuantitativas, para dar respuesta al objetivo principal de la investigación, se identificó que el segmento de jóvenes adultos tuvo un grado de aceptación mayor en relación a la propuesta de valor de Hobbox. Se los eligió por dos razones principales: motivación de compra e independencia económica. Entre las que se encuentran las ganas de aprender, preferencia al arte y aceptación de cursos online.

Los jóvenes adultos están interesados en liberar su estrés a través del aprendizaje de un hobby y tienen claramente identificado lo que quieren. De la entrevista con los docentes de arte, fue posible identificar los hobbies que ayudan a los jóvenes adultos a canalizar las emociones: cocina, música y pintura. Por ello Hobbox nace con un enfoque hacia el arte, pues busca transmitir emociones positivas. Se lo pudo corroborar con el grupo focal de jóvenes adultos, ya que mencionaron tener afinidad con el arte como hobby y por su independencia económica están dispuestos a invertir en ello.

7.2.1.2 Análisis

7.2.1.2.1 Mercado Objetivo y potencial

Mercado objetivo

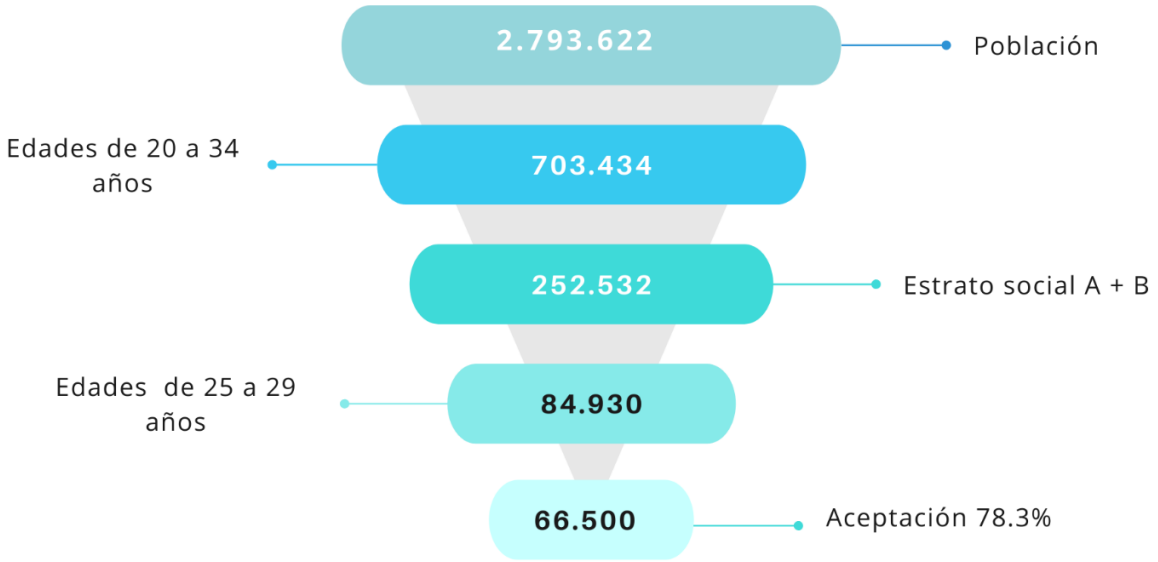
El segmento al cual se va a dirigir Hobbox son jóvenes adultos de 25 a 29 años, ellos se caracterizan por ser dinámicos. En la actualidad se estresan por el teletrabajo. Tienen interés por la cocina, pintura, aprender idiomas, cuidado personal, juegos de mesa, ver películas, aprender de cursos en línea y realizar ejercicio físico. Valoran la convivencia familiar y están dispuestos a compartir sus hobbies e intereses. Son usuarios digitales, emprendedores y exigentes en cuanto a la personalización *(Ver anexo 18)*.

La decisión de delimitar el segmento se basó en las recomendaciones realizadas por parte de los revisores externos, ya que desde un inicio Hobbox se dirigía a jóvenes adultos de 20 a 34 años, del cual es considerado un grupo muy amplio en edad y diferían mucho en pensamientos y gustos.

Mercado Potencial

La población de Guayaquil / Daule / Samborondón de edades entre 20 a 34 años, suman un total de 703.434,20 habitantes, de este último grupo dentro de los estratos económicos A+, B+ y C+ se encuentran un total de 252.532 de jóvenes adultos. De ellos, el grupo de jóvenes de 25 a 29 años corresponden a 236.573 personas de dichos estratos. Dado que en las encuestas se identificó un 78.3% de aceptación frente a la propuesta de valor de Hobbox, entonces podemos concluir que el 84.930 de jóvenes adultos conforman el mercado potencial de la presente investigación. En la siguiente gráfica se detalla lo antes mencionado.

Figura 10. *Mercado Potencial Hobbox*



Nota: Elaboración propia basados en la encuesta

Demanda Potencial

Se calcula que el mercado potencial está dispuesto a pagar los siguientes valores mensuales promedios: para el hobby de repostería USD $50.5 y para el hobby de pintura USD $60.3. Estos hobbies fueron considerados previamente en la encuesta como los más puntuados.

Repostería = USD $606,00 Anual x 66.500 = USD $40.299.000,00

Pintura = USD $ 723,60 Anual x 66.500 = USD $48.119.400,00

Hobbox proyecta penetrar el 0.05% de ese mercado porque es un nicho de mercado, por lo cual la demanda potencial de espacios online para actividades relacionadas al cada hobby: para el hobby de repostería es $2.014.950,00 y para el hobby de pintura es 2.405.970,00. Es decir que el total de ingresos es de $ 4.420.920,00.

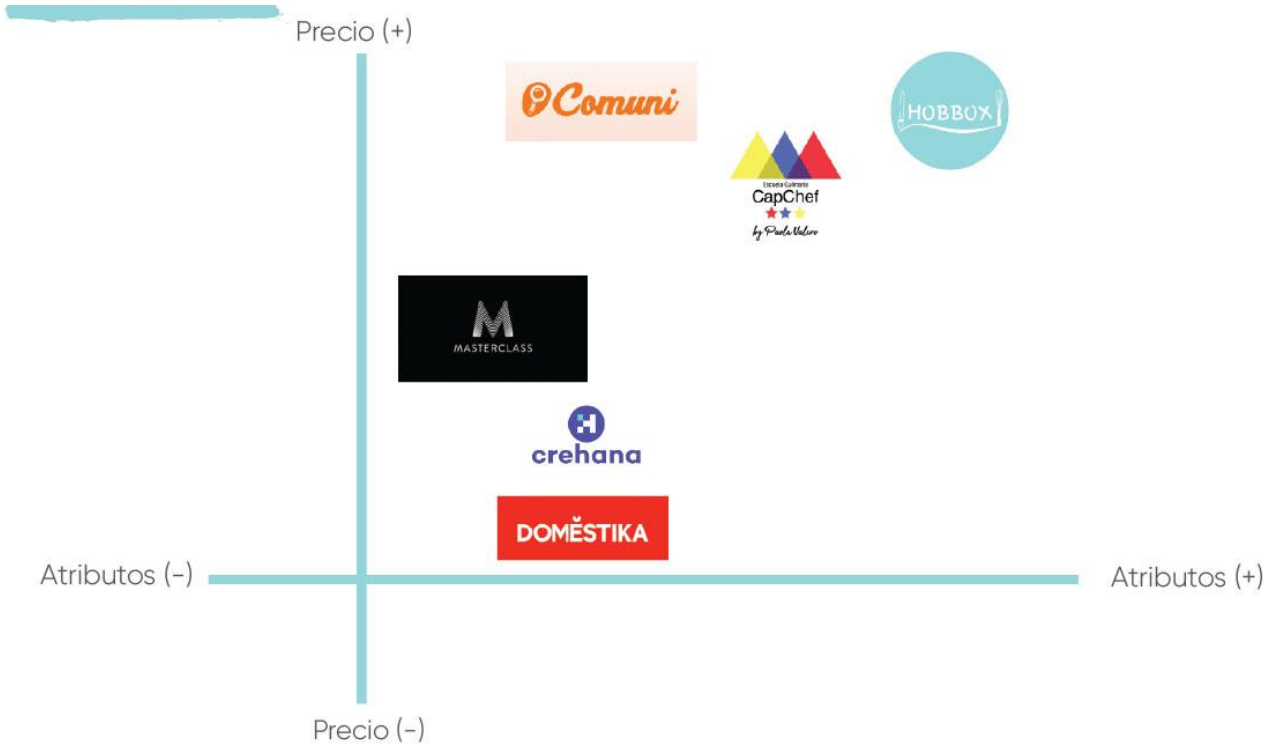
Repostería = USD $40.299.000,00 anual x 0.05% = $ 2.014.950,00

Pintura = USD $48.119.400,00 anual x 0.05% = $ = $ 2.405.970,00

7.2.1.2.2 Mapa de la competencia

Para poder elaborar el mapa de la competencia de Hobbox tanto para el kit de repostería y arte, se tomó en cuenta dos variables esenciales que son: precio (con un valor promedio mensual) y atributos, entre los cuales se consideró el acompañamiento durante todo el curso, el idioma de las clases, si cuentan con una comunidad, si incluyen materiales, certificaciones por cursos, pruebas gratis para conocer a la marca, la modalidad y las opciones de cursos *(Ver anexo 19 Millennials, los más golpeados por la ansiedad y depresión en la pandemia).* Según Lovelock y Wirtz (2009) indican que esta herramienta es una forma útil de representar las percepciones de los consumidores en relación con los productos alternativos.

Figura 11. *Mapa de competencia en la categoría de repostería*



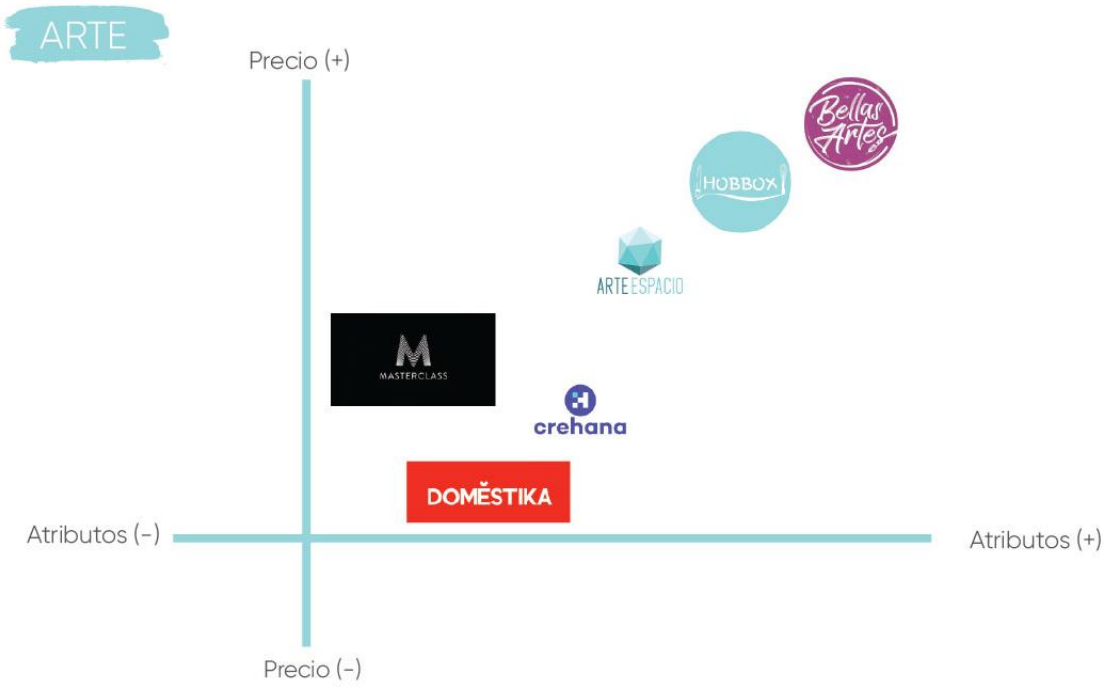
Nota: Elaboración propia.

Como se detalla en la figura anterior, en el mercado actualmente existe competencia con propuestas similares a las de Hobbox, en cuanto al Kit de repostería, entre estas se encuentran: Doméstika, Crehana y MasterClass con las características mencionadas anteriormente. Aunque, en relación a la repostería, Crehana no dispone de muchas opciones de cursos.

Por otro lado, se encuentra la Escuela Culinaria Capchef, especializada en gastronomía y avalada por la SETEC, con un precio promedio de $40. Está posicionada como una escuela de clases presenciales, pero debido a la pandemia están ofreciendo cursos online. A diferencia de Hobbox, no incluyen los materiales ni dispone de una comunidad.

Además se encuentra Comuni Academi, con un precio aproximado de $60, que ofrece cursos online sobre pastelería, estética y bienestar. Cuenta con tutores reconocidos, certificado avalado por Comuni, y acompañamiento durante el curso. Sin embargo, a diferencia de Hobbox, no ofrece un hilo o secuencia en los cursos, tampoco ofrece cursos sincrónicos, no cuenta con una prueba gratis, y no incluye materiales.

Figura 12. *Mapa de competencia en la categoría de arte*



Nota: Elaboración propia.

En relación al Kit de arte, las marcas de la competencia existente son: Doméstika y Crehana, con un precio de $4,91 y $8,25 respectivamente. Ofrecen cursos online para la comunidad creativa, con certificados por cada curso terminado y la posibilidad de generar ingresos con esos conocimientos adquiridos. Por su parte, Crehana dispone de un “Chatbot” para despejar dudas, y una prueba gratis para conocer la marca, al igual que Hobbox. Seguido de, MasterClass tiene un valor de $15. Y, a pesar de que esta marca cuenta con profesionales famosos, las clases están disponibles únicamente en inglés, respecto al área de arte cuentan con muy pocas opciones. Los cursos que ofrecen estas tres marcas mencionadas son únicamente asincrónicos, a diferencia de Hobbox que también ofrece cursos sincrónicos, permitiendo la interacción en tiempo real y el acompañamiento del recurso humano durante todo el curso.

En el caso de ArteEspacio, de un valor promedio de $45, ofrece clases online sincrónicas de pintura, dibujo y creatividad en general, pero está posicionada como una marca de cursos presenciales, ya que esa era su modalidad antes de la pandemia. La marca cuenta con un foro de comentarios. Hobbox, con un precio promedio de $55, tiene a su comunidad de hobbiers y los incentiva a conectar entre ellos y compartir sus creaciones. Por otro lado, ArteEspacio incluye pocos materiales y no en todos los cursos, a diferencia de Hobbox que ofrece todos los materiales necesarios en un box. Ambos ofrecen acompañamiento durante todo el curso.

Así mismo, Bellas Artes, con un precio de $80, que ofrece la opción de horarios personalizados y las características de Hobbox, pero a un precio considerablemente mayor y sin prueba gratis para conocer la marca. Como resultado este sector del mercado en cuanto al arte es competitivo para Hobbox, ya que existen propuestas similares a la que ofrece el negocio con precios bajos, medios y altos, lo cual es una oportunidad para Hobbox ya que permitirá que pueda resaltar claramente sus atributos diferenciadores como se expuso anteriormente, frente a la competencia y sus potenciales clientes.

7.2.2 Plan de Marketing

Objetivos de marketing

Los objetivos de Marketing descritos a continuación son el conjunto de metas que Hobbox se compromete seriamente a alcanzar para poder generar una experiencia memorable para sus clientes. Se logrará a través de la sinergia de las distintas áreas que componen este modelo de negocios. Estos se apoyan en los objetivos SMART del negocio *(Ver anexo 20)*.

1. Posicionar a Hobbox como un referente en el desarrollo personal y emocional a través de kits y cursos online para los jóvenes adultos logrando se suscriban anualmente en un 20%.
2. Obtener un ticket promedio de compra de 177 consumidores para cumplir con una rentabilidad del 48,40% mensual y para el segundo año se espera un crecimiento de 5% anual.
3. Ampliar la cartera de cursos online basados en temas con gran acogida cada cuatro meses.
4. Brindar experiencia de aprendizaje al cliente que aporten a su crecimiento personal y profesional incrementando mensualmente el porcentaje de satisfacción general en un 3%.

7.2.2.1 La posición estratégica

7.2.2.1.1 Estrategia competitiva

La estrategia competitiva de Hobbox es la diferenciación porque se basa en la creación de valor a través de la especialización de kits artísticos a la medida del consumidor. El punto clave para la aplicación efectiva de la estrategia competitiva es: obtener la fidelización del cliente para posicionarse frente a la competencia. Se relaciona con lo señalado por Kotler y Keller en su libro Dirección de Marketing (2012). Para que una marca esté posicionada de manera eficaz, es preciso que los clientes consideren cualquier ventaja competitiva como un beneficio. (p. 289)

7.2.2.1.2 Diferenciales

Las estrategias fundamentales de la diferenciación de Hobbox se llevarán a cabo a través del producto y del personal. Con respecto al producto, se ofrecerá kits armados con todos los materiales relacionados al hobby que el joven adulto desee aprender, lo cual le permite al cliente ahorrar tiempo de compra y recibir cursos asincrónicos con el contenido ideal para iniciar o mejorar sus habilidades en el hobby elegido. Inicialmente, habrá webinars gratis como parte del plan de fidelización, y cursos sincrónicos de pago evaluando de manera más profunda al usuario.

Por otra parte, en relación al personal, el recurso humano impartirá talleres online. Por lo cual, el personal de Hobbox estará conformado por estudiantes de último año y jóvenes graduados, de carreras afines a los hobbies de repostería y pintura, que cuentan con conocimientos innovadores y actualizados sobre la materia, ellos serán los responsables de dictar los talleres a los clientes. De esta manera, se estaría empatizando con ellos, ya que sería aprendizaje de jóvenes para jóvenes. El servicio al cliente es personalizado con acompañamiento por parte de los hobbiers (socios y colaboradores) respecto a inquietudes, dudas, sugerencias.

Este espacio será diseñado de tal forma que les permita relajarse y disminuir el estrés del día a día. Adicional, Hobbox ofrece la oportunidad de que sus clientes puedan emprender con

estos conocimientos adquiridos. Los kits siguen un orden, desde cero; desde la elaboración de una torta, decoración, hand lettering, hasta lettering en repostería.

Propuesta de valor

Hobbox busca enfrentar el desafío del manejo de las emociones mediante el arte de la repostería y pintura. Con tan solo un clic, el hobby lover puede acceder a un mundo de oportunidades para descubrir y potenciar el artista que lleva dentro, mediante kits de materiales esenciales y profesionales que incluyen más de 40 cursos en línea para aprender y potenciar habilidades ¡Ya no vas a tener que buscar materiales y aprender por separado, Hobbox te brinda tu hobby en un box!

7.2.2.1.3 Posicionamiento

Hobbox es la oportunidad perfecta para descubrir y potenciar el talento oculto que los jóvenes tienen, dándoles un propósito fuera de la monotonía a través del arte. Aprendiendo de manera divertida nuevas habilidades y amando lo que hacen. Con Hobbox, aprende desde casa junto a nuestros artistas ecuatorianos, a través de nuestros kits y talleres personalizados en nuestra plataforma. Participa del club de hobbiers para que compartas tus creaciones.

7.2.2.2 Producto/ Servicio

Hobbox es una combinación de producto y servicio que ofrece a los consumidores kits armados con los materiales necesarios referentes al hobby de su preferencia. Además brinda la opción de personalización de materiales basado en la elección del color de su agrado y brandeo con la marca Hobbox. Los hobbies que se encuentran a disposición son: Hobbox Painting Art y Hobbox Baking en el que los Hobbylovers podrán desarrollar sus habilidades artísticas y poner a prueba su creatividad *(Ver anexo 20, Figura 27).*

Para que la experiencia en aprendizaje se complete, su propuesta de servicio se enfoca en dos aspectos: el primero es brindar cursos online impartidos por socios know-how, que son estudiantes del último año y graduados de carreras afines a los hobbies mencionados. Como

segundo aspecto, se realizarán webinars con la temática “Aprende y Emprende con Hobbox” y se resolverán las dudas e inquietudes de los clientes con el webinar “Preguntas y respuestas sobre los hobbies de repostería o pintura. Como otra opción Hobbox responderá en tiempo real, a través de un ChatBot todas las dudas e inquietudes de los Hobbylovers. De esta forma se garantizará para ellos un servicio al cliente de calidad y el acompañamiento ideal.

Todo lo antes mencionado tendrá lugar dentro de la plataforma web en el que encontrarán más de 40 cursos. La primera suscripción será gratis con el fin de que el usuario pueda conocer cómo será su experiencia con Hobbox, antes de adquirirlo y si le gustó tendrá que pagar la suscripción por tres meses. Tanto como Hobbox Baking y Hobbox Painting Art brindan tres opciones de boxes con diferentes materiales y cursos como se detalla a continuación:

Hobbox Baking

1. *Hobbox Baking*: se aprenderá la elaboración de biscochos por lo que el kit tendrá los materiales necesarios para crear la forma, medir, batir, cortar y dar consistencia.
2. *Hobbox Baking Paint and Lettering:* se aprenderá la decoración de biscochos con impresionantes y variados diseños, basados en la técnica “Hand lettering” con materiales esenciales para decorar, escribir y dibujar en los cakes, para que los consumidores puedan personalizarlo a su gusto.
3. *Hobbox Cupcakes*: se aprenderá a elaborar varios tipos de cupcakes en cuanto a sabores y rellenos junto con la decoración de los mismos. Los materiales con los que contará el kit servirán para dar forma, agarrar, decorar y rellenar el cupcake.

Hobbox Painting Art

1. *Hobbox Painting Art “Lettering”:* se aprenderá caligrafía artística propia de la técnica Hand lettering, de escritura de dibujar letras a mano en conjunto de variados diseños para decorar la misma. El kit contendrá cuadernos, rotuladores, marcadores y rapidógrafos especiales.

2. *Hobbox Painting Art Watercolor:* se aprenderá a plasmar en lienzo, dibujos con pintura artística en acuarela. Los materiales que contendrá el kit son: pinceles, cartulinas canson, pinturas acuarela de varios colores, paleta godete y lienzos.
3. *Hobbox Painting Art Acrilic*: se aprenderá a plasmar en lienzo, dibujos con pintura artística en acrílica de variados colores. Los materiales que contendrá el kit son: pinceles, cartulinas canson, pinturas acuarela de varios colores, lienzos y cobertor de mesa.

7.2.2.3 Precio

La estrategia de precio implementada es la de penetración de mercado, al ser Hobbox un negocio nuevo se consideró colocar un precio base de los kits desde el momento de su lanzamiento en el mercado, que será $49,99 este irá incrementándose conforme al crecimiento anual del negocio siendo así hasta llegar al precio límite de $59,99. La suscripción por tres meses tiene un valor de $19,99.

"El fundamento de una estrategia de fijación de precios tiene en cuenta tres elementos importantes los costos, el valor para el cliente y la competencia, que generalmente determina, dentro del rango de precios mínimo y máximo, el precio que se puede fijar". (Lovelock & Wirtz, 2009). Es por ello que el uso de esta estrategia no repercutirá en el valor que percibe el cliente sobre la oferta ya que Hobbox cuenta con una propuesta diferente frente a su competencia.

7.2.2.4 Plaza

Hobbox tendrá lugar a través de una plataforma web en donde se encontrarán los cursos online y webinars e-learning de los hobbies de pintura y repostería "Hobbox Painting" y" Hobbox Baking", junto con la atención al cliente personalizada para responder a dudas, inquietudes y recibir sugerencias por medio de un ChatBot. "Los servicios no se pueden enviar, sino más bien se producen y se combinan en un mismo sitio" (Stanton, Etzel,

& Walker, 2007) tal y como la integración de servicios que ofrece Hobbox dentro de su página web.

7.2.2.5 Promoción y comunicación

7.2.2.5.1 Nombre de la empresa

Hobbox: Su nombre, etimológicamente, proviene de la mezcla de dos sustantivos en inglés: *Hobbie* (Pasatiempo) y *Box* (Caja), lo cual denota que todo lo que se necesita para empezar y disfrutar de un pasatiempo, se encuentra en una caja diseñada para el consumidor; Hobbox estará presente durante todo el proceso de aprendizaje.

7.2.2.5.2 Slogan y logotipo

El slogan del negocio es: "Hobbox, tu hobby en un box". En su logotipo predomina el color celeste claro o "Peaceful Light blue" que corresponde a los colores de tonalidad fría y en el centro resaltan con letras blancas el nombre de la compañía sutilmente dibujado con el característico pincel de nuestros boxes artísticos y terminando el logo con un batidor para hacer masas de torta. De esta manera se forma "Hobbox" con dos creativos signos de admiración.

De acuerdo a la psicología del color, estos evocan paz, pureza, frescura, seguridad y juventud, que son los rasgos característicos de la marca, alineándose con los valores corporativos. El cliente puede sentirse identificado con el mismo y genere en ellos un despertar de emociones, que es un factor muy importante para la decisión de compra. Como lo indica Martin Lindstrom en su libro Buyology (2008) "Compramos con la emoción y lo justificamos con la lógica".

Figura 13. *Logo Hobbox*

Nota: Elaboración propia.

7.2.2.5.3 Plan de Medios y presupuesto

El plan de medios es una actividad en donde se consideran todos los elementos para llevar a cabo una estrategia publicitaria (UNID , s.f). Al ser Hobbox un negocio nuevo, los esfuerzos de este plan se centrarán en los siguientes objetivos: dar a conocer la marca al grupo objetivo, captar nuevos clientes, interactuar con ellos y lograr la fidelización.

Este contará con dos etapas vitales de comunicación y promoción, la primera de lanzamiento y la segunda de crecimiento progresivo. De acuerdo a la información obtenida en la investigación de mercado, se conoció que las redes sociales que más usa el grupo objetivo son: Instagram con 37,22%, Whatsapp con el 36,54% y Facebook con el 26,24%. Siendo así que dichas estrategias tendrán lugar en las plataformas más puntuadas como Instagram y Whatsapp. En la siguiente tabla se presentan las estrategias junto con sus objetivos. Los modelos de piezas gráficas pueden observarse a partir del *anexo 21*.

Tabla 6. *Estrategias de promoción*

Estrategias de Promoción y Comunicación		
Etapas	**Objetivos**	**Actividades**
	Dar a conocer la marca al grupo objetivo representa el 8.40% de la población	- Creación de la cuenta Hobbox en la plataforma Instagram - Crear alianzas estratégicas con e-commerce afines a Hobbox para que a través de concursos como: "Giveaway's - Colaboraciones con Influencers que se ajusten al perfil de Hobbox como Yilda Banchón, una TikToker que cuenta con 2.6 millones de seguidores en su cuenta. Para que compartan en sus redes sociales la cuenta en Instagram de Hobbox. - Colaboraciones con micro influencers que se relacionen con el arte y la repostería, en la que se le hará la entrega totalmente gratis de un Hobbox Baking o Painting Art y suscripción gratis por un mes para que ellos a través del "Unboxing" puedan compartirlo en sus redes sociales.
Etapa de lanzamiento	Captar nuevos clientes en 1% mensualmente	- Lanzamientos de Giveaway's con e-commerce afines a Hobbox, por ejemplo con Línea Maestro (pre- mezclas de tortas) o Hanikisu Acuarelas (acuarelas orgánicas)
	Interactuar con los clientes logrando una tasa de engagement del 2%	- Creación de lives en la que se enseñarán tips de los hobbies de repostería y pintura para que los hobbiers puedan aplicarlos en sus creaciones, se denominará "Hobbox Tips" - Lanzamientos de "Giveaway's" con e-commerce de la industria textil para que los consumidores puedan ganarse productos complementarios al box, brandeados con el logo de Hobbox. Por ejemplo, delantales, camisetas sublimadas, entre otros.
Etapa de crecimiento progresivo	Fidelizar a los clientes	- Lanzamiento de Giveaway's para el mes de Diciembre - Creación de Whatsapp Business de Hobbox para poder lograr una comunicación más cercana y efectiva con los clientes y potenciales clientes. - Creación del espacio "Artist Feeds" en la que se publicarán en la cuenta de Instagram de Hobbox las creaciones de los hobbiers. De esta manera se genera el reconocimiento de sus habilidades. - Sorteos y concursos con el lanzamiento del segmento "Hobbox Challenge" en la que se motivará a los hobbiers a participar del concurso de subir la mejor foto de su obra de arte en repostería o pintura, el ganador será quien tenga más likes y su premio será gratis su siguiente suscripción. Los participantes serán posteados en las historias de Instagram.

Nota: Elaboración propia

Presupuesto anual de marketing

Tabla 7. *Presupuesto anual de marketing*

	Presupuesto por año				
Detalle	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
ETAPA 1: Lanzamiento					
Instagram Pauta	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00
Influencers y Micro influencers	$ 1.500,00	$1.500,00	$ 1.500,00	$ 1.500,00	$ 1.500,00
Giveaway´s	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00
Youtube Pauta	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00
Capturar clientes					
Instagram Pauta	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00
Giveaway´s	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00
Interacción clientes					
Giveaway´s	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00
ETAPA 2: Crecimiento Progresivo					
Fidelización clientes					
Instagram Pauta	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00	$ 500,00
Sorteos y concursos	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00	$ 150,00
TOTAL	**$ 4.100,00**	**$4.100,00**	**$4.100,00**	**$4.100,00**	**$4.100,00**

Nota: Elaboración propia

7.3 GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO

Luego del proceso de delimitación de mercado, es clave tener una gerencia técnica dentro de la cual se analiza el ensamble y el diseño del producto final en base a las preferencias del consumidor. Para de esta manera medir los procesos de producción y de servicio, fijar los costos de materiales y la respectiva documentación legal para su constitución.

7.3.1 Descripción del producto/servicio

Hobbox contiene todos los *materiales* necesarios para aprender y entretenerse con *cursos online* diseñados para sacar el máximo provecho al producto. En este apartado se delimitan los diferentes materiales avalados por expertos en la materia.

Hobbox repostería

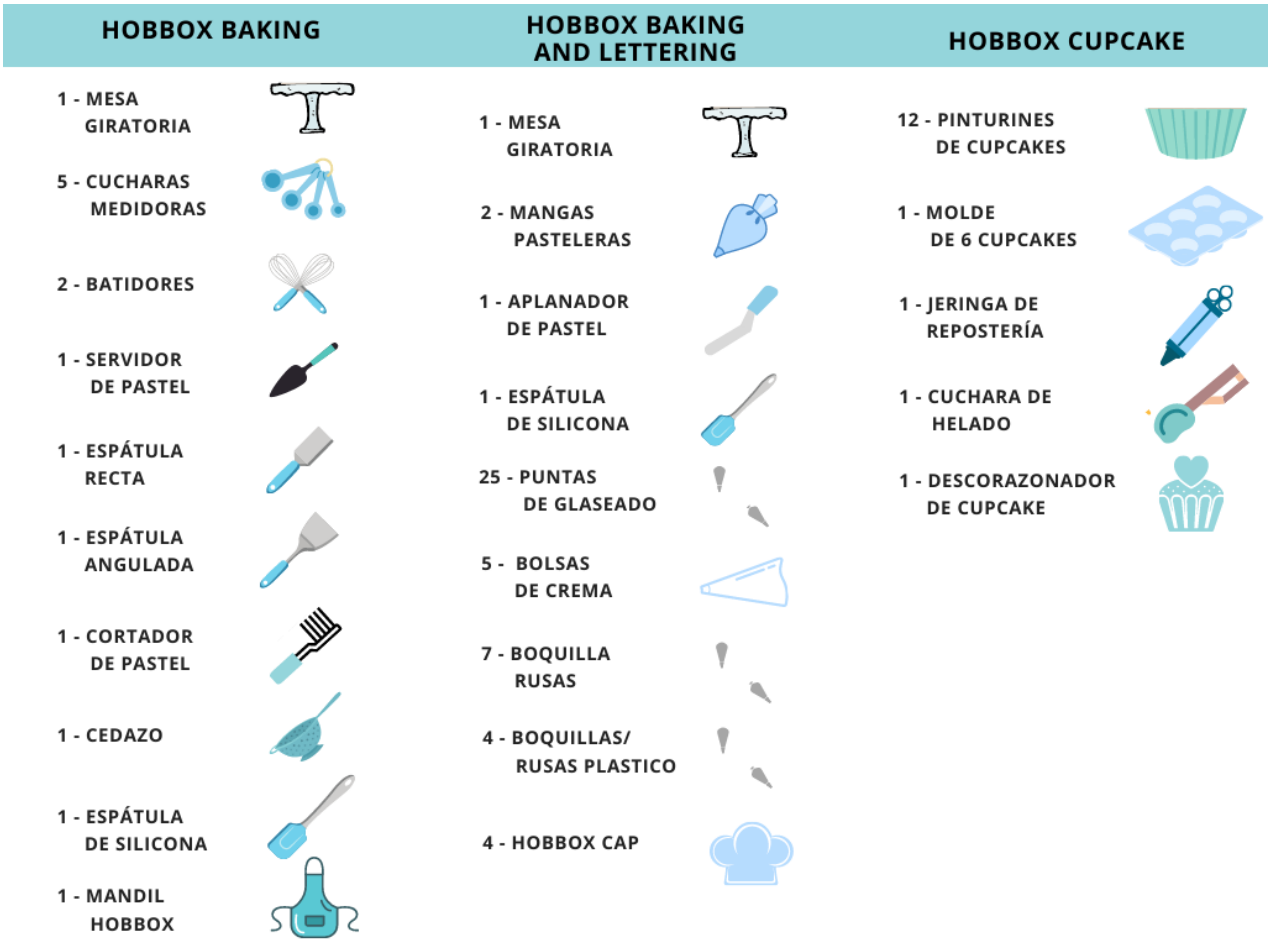
El Box está diseñado para que el cliente final pueda obtener todos los materiales necesarios para aprender el arte de la repostería, desde implementos para poder preparar y hornear masas, hasta para decorar y personalizar pasteles. Ana Belén Guevara, experta en repostería, brindó asesoría y tips acerca de los materiales (Ver anexo 23). En la actualidad ella es referente dentro de esta área teniendo un libro denominado *Sugar Momma* [3] y además es maestra en la página Comuni[4]. En base a sus recomendaciones, Hobbox implementará una experiencia personalizada y centrada en el correcto aprendizaje, la cual se ha dividido en tres aristas:

1. **Hobbox Baking**: Este Box está diseñado exclusivamente para los que deseen aprender a realizar masas de torta, por lo que el Kit brindará aquellas herramientas esenciales para poder crear la forma, consistencia, sabor y tamaño ideal. Sirve para desarrollar y fortalecer las habilidades esenciales del cliente.
2. **Hobbox Baking Paint and Lettering:** Este Box está diseñado para aquellos que deseen convertirse en expertos en decoración de repostería, brindándole los materiales esenciales para decorar, escribir y dibujar en el cake o torta creada con “Hobbox Baking”.

[3] Libro acerca de recetas de cocina escrito por Ana Belén Guevara.
[4] Plataforma web digital de cursos online.

3. **Hobbox Cupcakes:** Este Box está diseñado para aquellos que quieran ser unos expertos reposteros en la realización de Cup Cakes, brindado los materiales necesarios para la preparación de la masa, creación de forma y decoración de la creación del cliente.

Figura 14. *Kits de repostería*



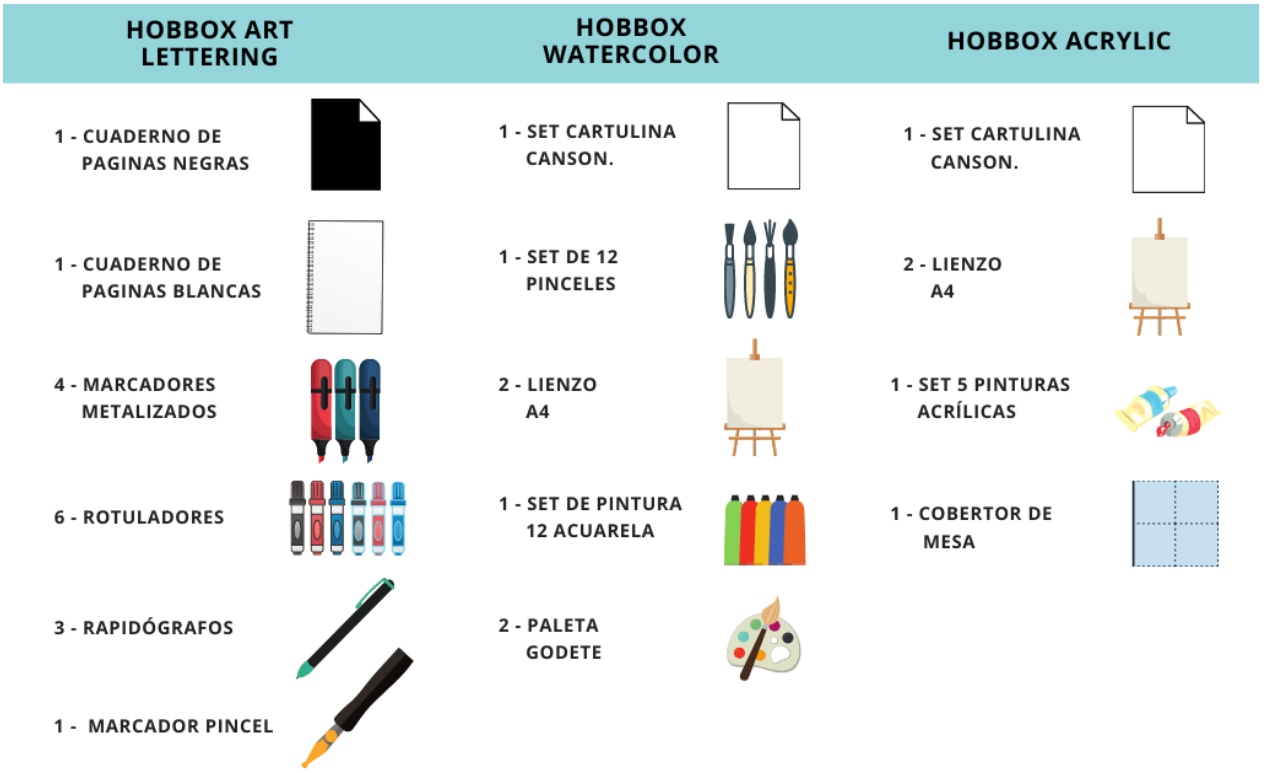
Nota: Elaboración propia con recomendaciones de Ana Belén Guevara.

Hobbox painting

El Box está diseñado para que el cliente final pueda obtener todos los materiales necesarios para aprender el arte de la pintura y lettering, brindando implementos que ayuden a desarrollar y potenciar habilidades (Ver anexo 24). En este apartado, la validación de nuestra propuesta en lo que respecta a la pintura la realizó Lotty Palacios, profesora de la Universidad Casa Grande, quién ha ganado premios reconocidos en diseño de producto. Contando con sus recomendaciones para brindar una experiencia personalizada y centrada en el correcto aprendizaje, se ha dividido esta categoría en tres aristas:

1. **Hobbox Art Lettering:** Este Box está diseñado para los amantes del Lettering, que deseen realizar asombrosos diseños y una caligrafía artística para expresar sus emociones. El kit brinda materiales para que el cliente tenga todo lo que necesita, desde cuadernos y rotuladores especiales para plasmar las ideas creativas del cliente.
2. **Hobbox Art Watercolor Paint:** Este Box está orientado para los amantes de la pintura artística y para aquellos que deseen ilustrar y plasmar sobre el lienzo con pintura de acuarela, sus ideas más creativas. El kit brinda todos los materiales necesarios desde pinceles hasta cartulinas y lienzos para el desarrollo o perfeccionamiento de las habilidades artísticas.
3. **Hobbox Art Acrylic Paint:** Este Box está orientado para los amantes de la pintura artística y para aquellos que deseen ilustrar y plasmar sobre el lienzo con pintura acrílica, sus ideas más creativas. El kit brinda todos los materiales necesarios desde pinceles hasta cartulinas y lienzos para el desarrollo o perfeccionamiento de las habilidades artísticas.

Figura 15. *Kits de arte*



Nota: Elaboración propia.

Packaging

1. **Color:** El color que Hobbox ha elegido para sus Boxes el color "Turquesa", ya que representa frescura y juventud, creando armonía entre el arte y los colores corporativos de la empresa.
2. **Forma:** Las medidas de todos los Boxes son de 30 cm de alto, 25 cm de ancho y de profundidad 35 cm.

Figura 16. *Packaging*

Nota: Elaboración propia.

3. **Materiales:** La caja estará diseñada con cartón craft, porque tiene un toque de elegancia sin ser extravagante, manteniendo un diseño simple, pero fresco al ojo del consumidor.
4. **Logo:** El logotipo es el nombre de la compañía, sutilmente dibujado con el característico pincel de nuestros boxes artísticos y terminando el logo con un batidor para hacer masas de torta. De esta manera se forma "Hobbox" con dos creativos signos de admiración.
5. **Olor:** Cuando el cliente de Hobbox Baking abra la caja, se encontrará con un olor de vainilla que se relaciona con la repostería. En lo que respecta al Hobbox Painting Art, se encontrará un olor agradable relacionado a la madera y pinturas.

Como parte de valor agregado, todos los Boxes contienen un código QR que llevará al cliente a la plataforma Hobbox, donde tendrá acceso a una suscripción gratuita durante un mes, a cursos online sincrónicos y asincrónicos relacionados con Hobbox Baking, Hobbox Baking Art, Hobbox CupCakes y Hobbox Art Lettering, Hobbox Art Watercolor paint, Hobbox Art Acrylic Paint.

Curso Online/ Suscripción:

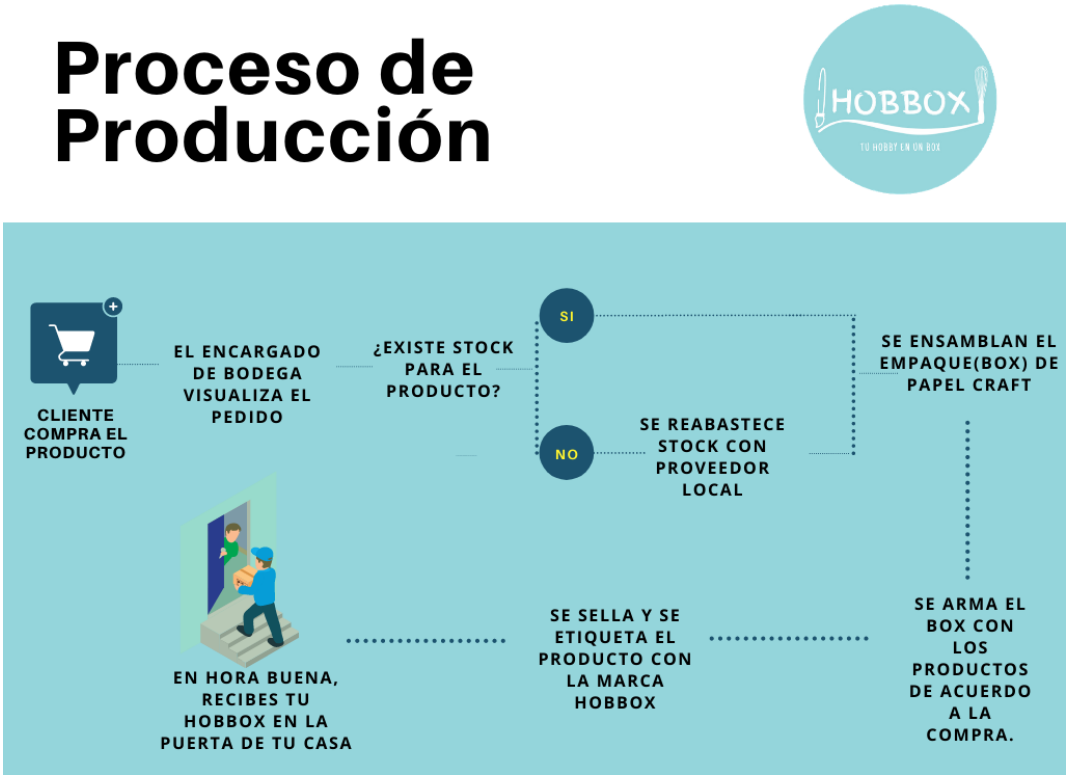
La experiencia de Hobbox comienza cuando el cliente recibe su Box en la puerta de su casa. El complemento para el Hobby favorito de Sophi son las suscripciones a la Comunidad de Hobbiers que se incluye gratuitamente durante un mes en la primera compra, luego el cliente podrá acceder a un plan de suscripción trimestral por un costo adicional.

La suscripción incluye más de 40 cursos que se especializan en repostería y pintura, que tendrá temas desde los más esenciales desde principiantes hasta profesionales. Adicional, se implementarán lecciones en vivo por medio de webinars semanales, donde se tratarán temas relacionados a los cursos, preguntas y respuestas, charlas tipo "TED", donde los Hobbiers expertos cuenten acerca de su experiencia en el mundo del arte como profesionales.

7.3.2 Procesos de producción

El proceso de producción inicia cuando el cliente realiza su compra por medio de la plataforma web, ya que Hobbox se encargará únicamente del ensamblaje de los boxes con los ítems que el consumidor final requiere. Sin embargo, se deberá tener en consideración el stock previamente para poder avanzar a la venta del producto. En caso de no contar, Hobbox deberá reabastecerse.

Figura 17. *Proceso de producción*



Nota: Elaboración propia.

7.3.3 Procesos de compra

Hobbox brindará a sus potenciales clientes un catálogo de productos y cursos online a través de su plataforma web. Una vez que el producto es comprado, se crea un ticket y la facturación respectiva, para comenzar el proceso de envío al domicilio del hobbier.

Figura 18. *Proceso de compra*

Nota: Elaboración propia.

7.3.4 Procesos de Servicio PostVenta

Cuando el cliente obtenga el Box en la puerta de su casa y lo abra, encontrará un código QR que lo dirigirá directamente a la plataforma online donde tendrá acceso a todos los beneficios de las suscripciones de Hobbox.

Figura 19. *Proceso postventa*

Nota: Elaboración propia.

7.3.5. Determinación de la capacidad productiva

Tabla 8. *Capacidad productiva*

	Tiempos de kit de repostería			Tiempos de kit de arte			tiempo prom.
Actividad	**Kit 1**	**Kit 2**	**Kit 3**	**Kit 1**	**Kit 2**	**Kit 3**	**Kits totales**
Nuevo pedido: Revisión de ítems en el Sistema	0:01:00	0:01:00	0:01:00	0:01:00	0:01:00	0:01:00	**0:01:00**
Selección y organización de ítems	0:01:30	0:01:30	0:01:30	0:01:30	0:01:30	0:01:30	**0:01:30**
Selección y ensamble de caja	0:01:00	0:01:00	0:01:00	0:01:00	0:01:00	0:01:00	**0:01:00**
Ubicación de ítems en la Caja	0:08:00	0:06:00	0:05:00	0:08:00	0:06:00	0:05:00	**0:06:20**
Etiquetar la caja con stickers de Hobbox	0:00:30	0:00:30	0:00:30	0:00:30	0:00:30	0:00:30	**0:00:30**
TOTAL	**0:12:00**	**0:10:00**	**0:09:00**	**0:12:00**	**0:10:00**	**0:09:00**	**0:10:20**

Nota: Elaboración propia.

En esta sección se ha cronometrado el tiempo en que el experto hobbier tarda en armar, desde que llega el pedido en el sistema hasta el etiquetado de la caja, el Kit de Repostería y de Arte. En ambos escenarios el tiempo promedio del Kit **#1** toma 12 minutos, el **Kit #2** toma diez minutos y el **Kit #3** nueve minutos.

Tabla 9. *Tiempos de realización de kits*

Variables	Cantidad	Unidad de medida
8 horas laborables al mes	160,00	Horas
Duración de armado por kit	10,20	Minutos
Cajas por día	47	Unidades
Semana	329	Unidades
Capacidad productiva al mes	**1318**	**Unidades**

Nota: Elaboración propia.

Un solo colaborador de Hobbox trabajando 8 horas diarias, en promedio armara kits en diez minutos con 20 segundos, por lo que la capacidad productiva por día es de 47 boxes, en la semana es de 329 boxes y mensual es de 1318 boxes.

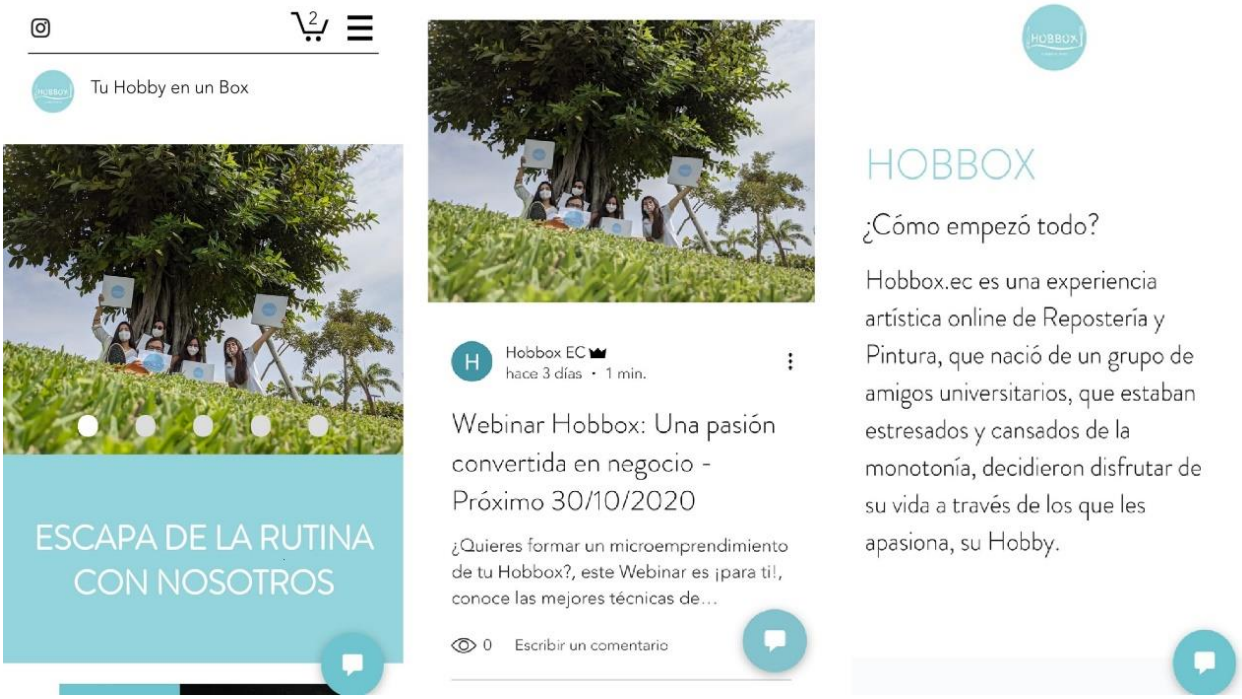
7.3.6. Ubicación del Proyecto

La ubicación física de Hobbox será únicamente de carácter administrativa, en la cual se realizarán las operaciones de ensamblaje y distribución de producto, Marketing digital, Departamento de Ventas y Finanzas. La dirección de la matriz Hobbox es céntrica en las calles Vélez y Boyacá de la ciudad de Guayaquil. Esta oficina costaría mensualmente **USD $240.**

Ubicación Online

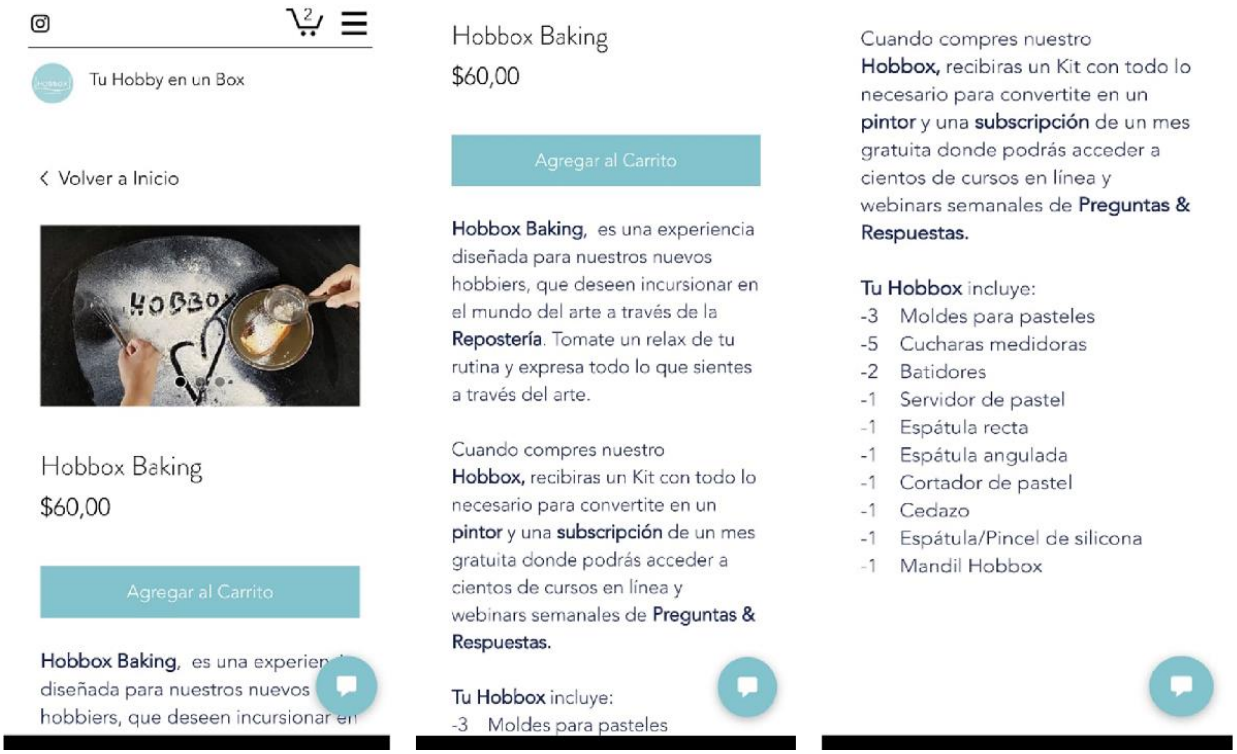
El grupo objetivo de Hobbox prefiere los canales online para sus compras, por la comodidad de que con un clic su producto llegue a la puerta de su casa, esto es una tendencia que ha incrementado y se mantendrá post pandemia. La plaza donde se podrá acceder a todo el catalogó, servicio al cliente, compra y cursos es a través de la plataforma web www.hobbox.com.ec.

Figura 20. *Página web digital front*



Nota: Elaboración propia.

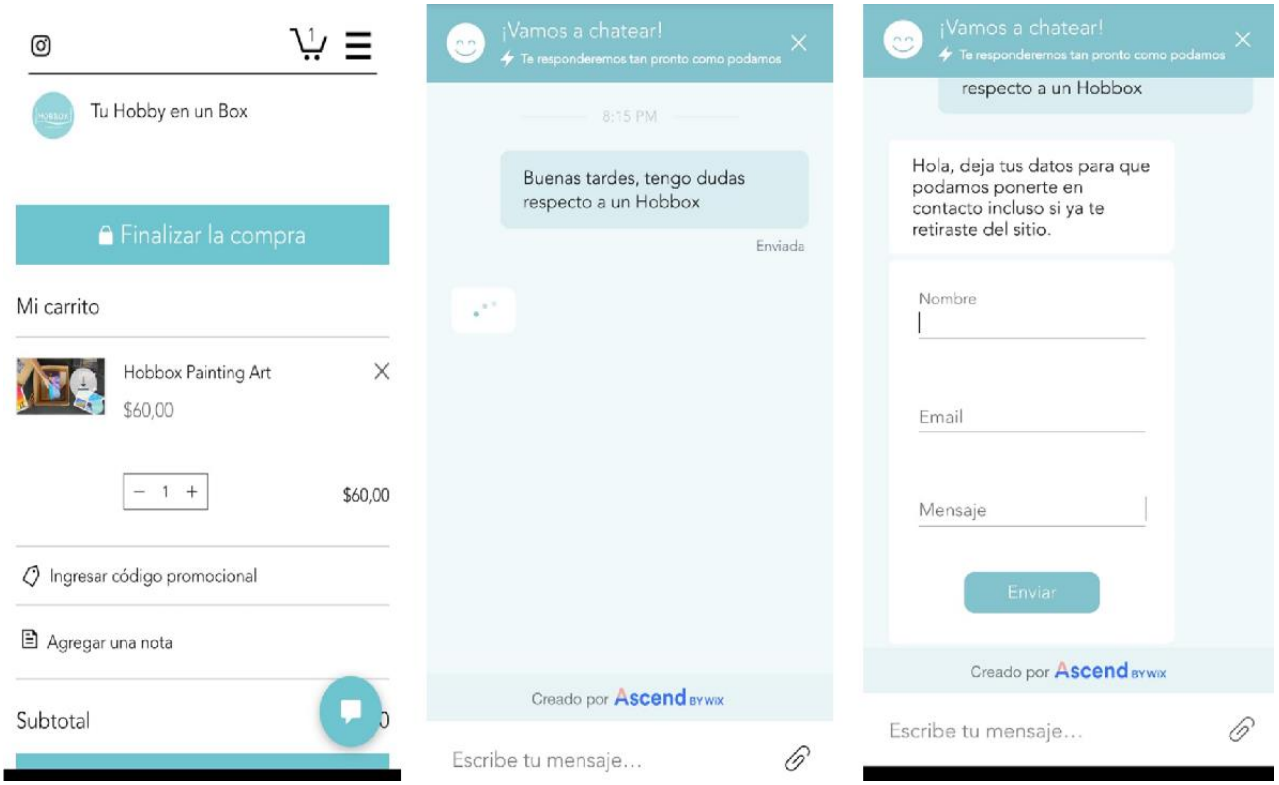
Figura 21. *Plataforma web online*



Nota: Elaboración propia.

En la tienda Hobbox, el cliente tiene acceso al catálogo de productos donde puede seleccionar el box que más le guste y visualizar un detalle de imágenes del producto, información técnica de que es lo que contiene e incluye el box y la opción de agregarla al carrito.

Figura 22. *Plataforma web en compra digital*



Nota: Elaboración propia.

El cliente podrá visualizar su carrito de compra y finalizar el proceso con el pago por medio de tarjeta de crédito o débito y transferencia bancaria. Adicional Hobbox cuenta servicio al cliente online, donde se podrán consultar el estado de tu pedido, consultar dudas y brindar sugerencias.

7.3.7. Diseño arquitectónico

La oficina estará distribuida en cinco áreas claves para desarrollar un ambiente laboral productivo, contando con un espacio para reuniones con proveedores y potenciales socios; una oficina coworking donde los administrativos estarán en constante comunicación; un estudio de grabación para realización de cursos online y webinars; la bodega donde se encontrará el inventario de Hobbox y un área común para socializar y almorzar.

Figura 23. *Ubicación Hobbox*

Nota: Elaboración propia.

7.3.8. Costos

7.3.8.1. Terreno y Obras Civiles

Hobbox no cuenta con costos de terreno, ya que las instalaciones serán arrendadas y empleara un presupuesto de USD $2.880 anuales en alquiler.

7.3.8.2. Equipos y Maquinarias

Hobbox al ser una empresa que no fabrica su materia prima, no posee maquinarías para la producción. Por otro lado, se cuenta con Equipos de Cómputo para el área administrativa y de logística, valorados en USD $1967,99.

7.3.8.3. Muebles y Enseres

Para las oficinas administrativas de Hobbox se ha considerado muebles y enseres esenciales para el lugar de trabajo, valorado en $737,48, entre los que se encuentran:

Figura 24. *Costos de muebles y enseres*

Nota: Elaboración propia.

9.3.8.4. Materias primas/ Materiales e insumos

La materia prima de Hobbox que se incluye en todos los kits como Hobbox Baking y Hobbox Paint, son costos directos de USD $1016.80 y USD $711.90 respectivamente. Por otro lado los materiales e insumos como la caja, etiquetas y sellos, son costos indirectos de USD$ 424,00. (Ver Anexo).

7.3.9. Vida útil

Se ha considerado en base a las tendencias de mercado, recuperación de la inversión, oferta y demanda del producto, que la vida útil del proyecto se encontrará en los primeros cinco años. Esto se verificará en períodos mensuales una vez Hobbox se lance al mercado, ya que se tendrá una retroalimentación real.

7.3.10. Propiedad intelectual

Como creadores del modelo de negocio, consideramos que se debe proteger la identidad corporativa, en la que se incluye el nombre del emprendimiento, el slogan y el logotipo del mismo, que a continuación se dan a conocer, además de nuestro contenido digital que será el corazón del emprendimiento.

7.3.10.1 Identidad Corporativa

Logo: Su nombre, etimológicamente, proviene de la mezcla de dos sustantivos en inglés: *Hobbie* (Pasatiempo) y *Box* (Caja), lo cual denota que todo lo que se necesita para empezar y disfrutar de un pasatiempo, se encuentra en una caja diseñada para el consumidor; Hobbox estará presente durante todo el proceso de aprendizaje.

Slogan: *"Hobbox, tu hobby en un box."*

Contenido virtual. (Copyright): Hobbox tendrá contenido virtual (videos cortos y extensos de explicación) que formarán parte los módulos de Hobbox Baking y Hobbox Painting, los cuales estarán protegidos para la única circulación a través de la plataforma web de la compañía. Adicional el contenido realizado por los artistas profesionales serán propiedad de

Hobbox, ya que el Departamento de Innovación será quien arme el Pensum del contenido digital.

El contenido virtual de Hobbox se enfocará en:

- Videos con duración de 5 a 10 minutos de temas de repostería y arte.
- Videos cortos (tips) de menos de 1 minuto de temas de repostería y arte para post de redes sociales.
- Imagen de la persona para su uso durante un tiempo determinado en redes sociales.

7.3.10.2 Contratos

Relaciones Internas

- Contratos de Colaboradores.
- Contratos con accionistas.

Relaciones Externas

- Con los proveedores de insumos: Contrato de compraventa.
- Con proveedores de contenido digital: Contrato de prestación de servicios prestados.
- Con el dueño del bien inmueble: Contrato mercantil de arrendamiento de local comercial.
- Con las personas especializadas en las ramas de arte y repostería: Contratos de prestación de servicio especiales; se ha considerado tener contratos de arrendamiento de servicios inmateriales con quienes van a grabar los videos de los cursos (Pago por factura).

7.4 GERENCIA: ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Henry Fayol, conocido por sus aportes en la rama de administración, reconoce en sus textos que una organización requiere de diferentes operaciones fundamentales, dentro de las cuales contempla la parte técnica, comercial y financiera, entre otras; atribuyéndole al área de administración, la tarea de coordinar todas las demás actividades de forma integral, para lo cual propuso que las funciones administrativas impliquen el proceso de: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Robbins & Coulter, 2010).

En el siguiente apartado se revisará la propuesta administrativa realizada para el modelo de negocio Hobbox, que implica la visualización de la identidad corporativa, organigrama y perfiles; así mismo se proponen métodos de control a través de la medición de KPI's. Por otro lado, en concordancia con la cultura de la marca, se profundizará en la propuesta de un proyecto de responsabilidad social con la comunidad de clientes.

7.4.1 Planeación estratégica y del Recurso Humano

7.4.1.1. Definición de misión, visión y valores

Misión: Crear un espacio de entretenimiento a través de la entrega de materiales y cursos virtuales con expertos en el área de repostería y arte, para que los jóvenes puedan relajarse, descubrir y potenciar sus habilidades.

Visión: Ser una empresa innovadora, reconocida en el entretenimiento artístico con cobertura a nivel nacional, y que ésta sea un referente en el desarrollo personal y emocional para los jóvenes adultos.

Valores:

- **Integridad:** Hobbox actúa con honestidad, cumpliendo su propuesta de valor, brindando un espacio y experiencia donde la ansiedad laboral pase a un segundo plano y el desarrollo de las habilidades artísticas sean las protagonistas. De la misma manera, es fiel a sus

principios y valores humanos, regulados por la moral, los cuales rigen las acciones de la empresa en toda la cadena de valor.

- **Comunidad:** A través de la creación de espacios online por medio de Webinars, Hobbox incentiva la comunicación entre sus suscriptores, ofreciéndoles un espacio para resolver y compartir todas las inquietudes de los cursos, recibiendo retroalimentación del asesor asignado.

- **Transformación:** Hobbox está en constante innovación, buscando la personalización ideal para sus Hobbiers, implementando nuevas secciones de temas populares enfocados a la repostería y arte, explorando el lado más profundo del consumidor. Asimismo, estos dos aspectos se transmiten con realce a sus colaboradores y demás operaciones.

- **Vocación de servicio:** Los clientes, colaboradores y demás stakeholders son la prioridad. Es por ello que Hobbox está en la obligación de servirlos y tratarlos de la mejor manera. En relación a los clientes, Hobbox busca satisfacer sus expectativas a través de la oferta de kits, cursos online y webinars, haciendo que dejen de lado sus problemas y disfruten de lo que más les gusta.

- **Pasión:** En Hobbox, existen políticas que ayudan a los colaboradores a mantenerse motivados y amen lo que hacen, a través de “Teds” que complementen su vida laboral, invitando a sacar la mejor versión de sí mismos y que estén comprometidos con la cultura Hobbox.

- **Solidaridad:** Hobbox es sensible y empático en relación a las necesidades de sus clientes, colaboradores y sociedad, por lo cual, sus acciones están enfocadas bajo el principio de ayuda mutua, fomentando una buena relación con la empresa. Es un elemento clave mediante el cual se planifican diferentes iniciativas y se destinan recursos para cumplir con los objetivos propuestos.

7.4.1.2. Organigrama de la organización

La estructura organizacional es la distribución formal de los puestos en una organización (Robbins & Coulter, 2010), se sugiere la departamentalización funcional en cadena horizontal, que permita dinamizar la toma de decisiones en los proyectos, con el objetivo de maximizar la productividad y lograr el crecimiento de la marca, por lo cual se identificó la necesidad de contar con 3 áreas, detalladas a continuación:

- ***Innovación y comunicación corporativa***, porque Hobbox necesita de constante creación de contenido innovador para captar la atención de sus hobbiers, siendo la parte visual y creativa de la empresa, a través de los diferentes canales de comunicación.
- ***Administración y Tesorería - Finanzas***, porque Hobbox necesita tener un departamento responsable de la planificación de estados de cuenta y proyecciones, para poder invertir en el crecimiento de áreas claves; así mismo se requiere de un área responsable de la administración de activos y adquisiciones.
- ***Comercial y ventas***, porque por medio de estas actividades, Hobbox obtendrá sus ingresos y rentabilidad; sin esto, no podría funcionar.

Figura 25. *Organigrama*

Nota: Elaboración propia.

7.4.2. Necesidades de Recursos Humanos

7.4.2.1 Análisis y diseños de puestos del negocio

Hobbox está constituido por 4 funcionarios, a continuación se detallará el perfil de cada cargo:

Tabla 10. *Perfil de puesto - Administrador financiero*

	Administrador financiero
¿Qué hace?	Las funciones principales del cargo son: Seleccionar, calificar y evaluar a los proveedores de Hobbox. Elaborar y controlar programas de capacitación y desarrollo del personal. Mantener actualizado los registros de datos del personal y su grupo familiar. Preparar políticas y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios de la empresa. Controlar y recaudar el pago de facturas. Controlar periódicamente los procedimientos financieros y dar las recomendaciones. Proyectar costos y ganancias.
¿Cuándo lo hace?	Lunes a Viernes en horario laboral de 8h00 a 17h00
¿Cómo se hace?	Por medio de: personas Software: Contifico Herramientas de trabajo: office y office online
¿Dónde se hace?	Oficina en sitio y trabajo desde casa
¿Por qué se hace?	El objetivo del cargo es administrar, planear, dirigir y controlar las adquisiciones y operaciones varias
¿A quién reporta?	Accionistas
¿Tiene personal a cargo?	Sí

Nota: Elaboración propia.

***Tabla 11**. Perfil de puesto - Asistente administrativo*

	Asistente administrativo
¿Qué hace?	Las funciones del cargo son: Llevar el control de inventarios. Gestionar nuevas adquisiciones de insumos. Recibir requerimientos de insumos de los diferentes departamentos. Entregar la papelería a cada uno de los departamentos.
¿Cuándo lo hace?	Lunes a Viernes en horario laboral de 8h00 a 17h00
¿Cómo se hace?	Por medio de personas Herramientas de trabajo: office y office online
¿Dónde se hace?	Oficina en sitio y trabajo desde casa
¿Por qué se hace?	El objetivo del cargo es controlar el inventario de insumos y gestionar el empacado del producto de Hobbox
¿A quién reporta?	Administrador Financiero
¿Tiene personal a cargo?	No

Nota: Elaboración propia.

Tabla 12. *Perfil de puesto - Asistente comercial y de ventas*

	Comercial y de Ventas
¿Qué hace?	Las funciones del cargo son: Gestionar la captación y negociación con las grandes cuentas, o con los clientes establecidos. Planificar programas de venta. Buscar técnicas de retener clientes. Controlar y evaluar los niveles de servicio de atención de Hobbox. Dirigir los procedimientos operativos de ventas y comercialización. Gestionar la promoción y venta del producto/servicio. Gestionar la investigación de clientes
¿Cuándo lo hace?	Lunes a Viernes en horario laboral de 8h00 a 17h00
¿Cómo se hace?	Por medio de personas Herramientas de trabajo: office y office online
¿Dónde se hace?	Oficina en sitio y trabajo desde casa
¿Por qué se hace?	El objetivo del cargo es planificar, dirigir y coordinar las actividades de ventas y comercialización de todas las líneas de Hobbox.
¿A quién reporta?	Accionistas
¿Tiene personal a cargo?	No

Nota: Elaboración propia.

Tabla 13. *Perfil de puesto - Community Manager*

Community Manager	
¿Qué hace?	Las funciones del cargo son: Planificar la puesta en marcha de las campañas. Planear los canales comerciales de la empresa u organización, su estructura, tamaño y rutas. Dirigir el proceso creativo previo al lanzamiento. Planear y Organizar el programa de marketing semestral para cada producto. Crear contenido, diseños y la imagen final de los productos. Grabar y editar de los cursos virtuales. Organizar el material de la escenografía para los cursos en línea.
¿Cuándo lo hace?	Lunes a Viernes en horario laboral de 8h00 a 17h00
¿Cómo se hace?	Por medio de personas, redes sociales, equipos de grabación Herramientas de trabajo: office y office online Software: Adobe illustrator, Adobe Premiere, after effects, Adobe Lightroom.
¿Dónde se hace?	Oficina en sitio y trabajo desde casa.
¿Por qué se hace?	El objetivo del cargo es planear y dirigir los proyectos que involucren presencia de marca y potenciar la capacidad innovadora de la empresa.
¿A quién reporta?	Accionistas
¿Tiene personal a cargo?	No

Nota: Elaboración propia.

7.4.2.2. Procedimientos de selección de personal a implementar

Hobbox valora el recurso humano, dado que son una pieza clave dentro de la ejecución de la propuesta de valor, la identidad de Hobbox se materializa a través de sus colaboradores, quienes viven la cultura organizacional, para lo cual deben estar comprometidos y apasionados con la visión de la marca. A partir de esto, se identificó la importancia de contar con funcionarios que estén cualificados para el puesto, con habilidades duras y blandas, éstas últimas resultan muy importantes en Hobbox dado que se requiere de un equipo que trabaje en sinergia para vivir y transmitir la esencia de la marca. Acorde con Odalis Marreno, las habilidades blandas permiten trabajar en equipo y mantener una comunicación efectiva; inclusive él identifica que las habilidades blandas son evaluadas dentro de los procesos de selección (Marreno, 2018) (Espinoza & Gallegos, 2020).

Existen una variedad de métodos para los procesos de selección, sin embargo, es posible sintetizar y concluir que la mayoría de ellos proponen 3 macro fases: Identificar la necesidad, Reclutamiento y Toma de decisión. Para la primera fase se levantaron fichas de cada uno de los perfiles con el detalle de las habilidades y destrezas que se requieren en conformidad con cada uno de los perfiles, en los anexos del 25 al 28 se detallan los perfiles.

Considerando que en la actualidad el entorno es dinámico, en Hobbox, conscientes de la situación a nivel mundial, se propone llevar una jornada de teletrabajo parcial, es decir realizar en sitio aquellas actividades que así lo demanden y las demás actividades se gestionarán desde casa, guardando las medidas de bioseguridad, para lo cual se requiere que los funcionarios en Hobbox tengan la capacidad de adaptarse al cambio y a las modalidades de trabajo, manejando las plataformas en línea para ejecutar sus funciones.

En conformidad con los hallazgos realizados por Deloitte, es importante que las empresas motiven a sus empleados a hacer uso de las tecnologías, dado que con ellas se automatizan procesos, lo cual se traduce en beneficio; por ello se recomienda una organización con un entorno conformado por la fusión de la tecnología y las personas. Así mismo invitan a las empresas a

incentivar a sus empleados a compartir conocimientos dado que esto contribuye a la reinvención personal, generando en ellos una mayor sensación de seguridad en el trabajo, sobre todo por la situación mundial actual (Deloitte, 2020). Por ello dentro del proceso de reclutamiento, en Hobbox se buscan recursos con formación académica para el cargo y con capacidad de gestionar las tareas a través del uso de las tecnologías, resaltando habilidades blandas que faciliten el trabajo en equipo.

Finalmente, para la toma de decisión, se evalúan los resultados de las variables consideradas en el proceso de reclutamiento a fin de identificar de forma objetiva un recurso potencial para la compañía; en conformidad con Jenny Marín "si bien la intuición tiene un papel importante, la deliberación es eje fundamental para la toma de decisiones, pues permite mayor seguridad en la calidad del proceso, finalmente estas herramientas permiten conocer ciertas características de los candidatos" (2019).

7.4.3. Compensaciones

7.4.3.1. Descripción de las compensaciones del personal del negocio

En Hobbox, conscientes de la situación actual del entorno, se ofrecen sueldos mensuales, rubros que fueron calculados en función de la rama económica de trabajo. Dado que la compañía es pequeña y está iniciando, los sueldos son conservadores (*Ver anexo 29*). Por lo cual, la política salarial en Hobbox obedece al cumplimiento de la normativa vigente, teniendo en consideración lo siguiente:

- En conformidad con la normativa vigente, los funcionarios tienen derecho de gozar de vacaciones, fondo de reserva, décimo tercero, décimo cuarto.
- Los sueldos estipulados en la tabla 14 serán revisado de forma anual con el objetivo identificar oportunidades de mejora, conforme el contexto.
- Adicional de las compensaciones monetarias, los funcionarios en Hobbox gozan del beneficio cualitativo de participar en una integración laboral que busca la motivación del personal.

Tabla 14. *Salarios Hobbox*

Perfil en Hobbox	Rama de actividad económica del trabajo	Salario mínimo sectorial 2020	Remuneración subtotal
Administrador financiero	Comercio al por mayor y menor	$416,30	$803.38
Asistente Adm	Actividades en materia de gestión administrativa	$407.76	$624.45
Comercial y de ventas	Comercio al por mayor y menor	$416,30	$603.64
Community Manager	Rama de actividad económica del trabajo informática y actividades conexas	-	$603.68

Nota: Elaboración propia.

7.4.4. Indicadores claves de gestión (KPI´s)

7.4.4.1. Fijación de principales KPI´s del negocio

Los KPI's se dividen en 3 áreas de Hobbox, cabe recalcar que la gerencia administrativa desarrolla una función principal, que es velar que las demás áreas cumplan con dichos objetivos, administrando tiempo y productividad en las otras gerencias. A continuación se muestra una tabla general de indicadores.

Tabla 15. *KPI´s Administración y finanzas*

Responsable: Administración y Finanzas		
Indicador	**Descripción**	**Fórmula**
Eficiencia en costos	Determinar la relación de costos entre nuestros costos y el costo estándar del mercado.	Costo Estándar/ Costo Real
ROI	Identificar el retorno de la inversión mensualmente, para tomar decisiones base a la creciente demanda.	((Beneficio obtenido mensual - Inversión) / Inversión mensual * 100
ROA	Medir el grado de eficacia de los recursos usados por Hobbox.	(Utilidad Neta / Total activos)
Margen de utilidad	Identificar la utilidad de Hobbox anual.	Utilidad bruta anual / ventas totales anuales
Rotación de inventario	Conocer la rotación de inventario de Hobbox.	Coste de producción / Stock medio.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 16. *KPI´S Comercial y ventas*

Responsable: Comercial y Ventas		
Indicador	**Descripción**	**Fórmula**
Ticket promedio	Conocer el ticket promedio mensual.	(Facturación total / Número de pedidos generados)
Ratio de ventas	Medir cuánta rentabilidad tendrá	[(Ventas – Costes) / Ventas] x 100
Tiempo de respuesta	Conocer el tiempo promedio de ventas para mejorar esta experiencia a futuro.	tiempo promedio de ventas/Tiempo total de ventas en el mes (medido en página web)

Nota: Elaboración propia.

Tabla 17. KPI´S Innovación y comunicación corporativa

Responsable: Innovación y Comunicación Corporativa		
Indicador	**Descripción**	**Fórmula**
Impresión de emprendimiento	Conocer las impresiones de proyectos de Hobbox para mejorar el servicio al cliente.	Cantidad de comentarios sobre emprendimiento/ Cantidad total de comentarios
Grado de innovación	Conocer el efecto de innovación en esfuerzos realizados en la experiencia al cliente.	Propósito + promedio.
Ratio de visitas online por compras	Identificar que el número de personas entran a la plataforma online, para conocer el patrón de compra.	(Visitas en la web / compras) x 100
CTR	Identificar las impresiones de publicaciones enfocadas a testeo	Clics / Impresiones * 100

Nota: Elaboración propia.

7.4.5. Estrategia y Acciones de Responsabilidad Social Empresarial

7.4.5.1. Estrategia

El modelo de negocio Hobbox propone un proyecto de responsabilidad social destinado hacia la comunidad de clientes. El consumidor de Hobbox a parte de sentir ansiedad a causa del estrés laboral, siente preocupación hacia su situación financiera debido a la creciente tasa de desempleo. Hobbox, al estar conformados por emprendedores, empatizan con esta realidad, es por ello que se propone implementar un Programa de Responsabilidad Social basado en el emprendimiento.

La misión de Hobbox está vinculada al tercer y octavo Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS). El tercero es garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades; a través de este objetivo se invita a las empresas a contribuir con actividades que permitan mejorar la esperanza de vida en todos sus aspectos. Como resultado del objetivo se indica que *la esperanza de vida sigue aumentando en todo el mundo y la lucha contra determinadas enfermedades infecciosas como el VIH ha progresado de manera sostenida* (PACTO MUNDIAL RED ESPAÑA, 2019) de acuerdo con lo publicado en la página web del Pacto Mundial. Este objetivo abarca todo el concepto de la palabra salud. A raíz del brote de la pandemia, la crisis sanitaria mundial intensificó la problemática de salud a nivel mundial.

Debido a la pandemia, la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha emitido reportes manifestando que el estrés, aburrimiento, y la crisis de salud, ha impactado de forma negativa la salud mental de las personas que están cumpliendo la cuarentena (OMS, 2019). Hobbox ha identificado que el estrés y ansiedad se han intensificado a raíz del brote de soja y la pandemia, por lo cual, busca generar espacios para que los jóvenes adultos tengan la oportunidad de experimentar con sus hobbies, liberar el estrés y tener despejada la mente.

Por otro lado, el octavo objetivo es promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos; a través de este objetivo se busca incentivar a las empresas a generar trabajos seguros y decentes. *El sector privado tiene un rol claro en la*

consecución de este Objetivo, ya que es un actor principal para el crecimiento económico y la creación de puestos de trabajo. (PACTO MUNDIAL RED ESPAÑA, 2019). HOBBOX ha identificado que los clientes pueden aprender diferentes tips y técnicas del hobby elegido para emprender y tener una alternativa de ingresos. El proyecto de HOBBOX contribuye con el cumplimiento de dos ODS, porque busca disminuir el estrés de los jóvenes adultos, a través de la creación de espacios para los hobbies, que se ven reflejados en las iniciativas de "*Hobbox Open House*" y "*Open House Online*". Por otro lado, los Webinars serán un apoyo para reforzar temas de micro emprendimiento.

Adicional, a través de estos espacios y experiencias, los clientes de Hobbox aprenden técnicas de pintura y repostería, según el hobby elegido, lo cual les permite construir bases para emprender en estas actividades y crear una nueva fuente de ingresos. Considerando el escenario de la nueva realidad, donde el *Fondo Monetario Internacional (FMI) prevé una recesión mundial tan mala o peor que la de 2009* (ODS, 2020) resulta apropiado que nuevas empresas generen herramientas para que las personas transformen nuevos conocimientos en fuentes de ingreso y Hobbox lo logrará a través de las iniciativas de "*Startup Talks*" y "*Q&A Hobbox*".

7.4.5.2. Proyectos

1) Descripción del proyecto

Hobbox nace como un kit que facilita al consumidor todos los materiales necesarios para aprender y mejorar habilidades relacionadas con Hobbies de repostería y arte, esto con la finalidad de mejorar la vida emocional y mental de los jóvenes, ya que la principal preocupación es tener largas jornadas laborales y poca estabilidad económica. Por esta razón, Hobbox implementa el proyecto **"*Aprende y Emprende con Hobbox*"** donde el consumidor podrá tomar talleres adicionales relacionados a la promoción y venta de sus creaciones. Logrando de esta manera potencializar no solo las habilidades técnicas, sino también brindando un impulso para que los jóvenes puedan generar un ingreso extra en el contexto actual.

2) Objetivo del proyecto

Fomentar un espacio que incentive el crecimiento económico sostenido, en los jóvenes adultos, a través de talleres que recibirán en Hobbox, incentivándolos a crear microemprendimientos que les permita posicionar sus creaciones en sus localidades o grupos cercanos, esto ayudará a los hobbiers a aliviar el estrés laboral y la falta de nuevos ingresos.

3) Actividades del Proyecto RSE

¿Cómo?

Las actividades que se realizarán dentro de este proyecto son las siguientes:

"Startup Talks": Es un webinar especializados en Negocios y Marketing, el cual contará con tips en base a su experiencia en el posicionamiento de marcas e implementación de modelos de negocios sustentables. Este espacio se realizará cada viernes y tendrá una hora de duración; se manejará en dos bloques: la primera mitad en Startups Talks y la segunda parte en responder consultas e inquietudes de los suscriptores. Esta actividad cumple el valor de integridad y vocación del servicio, ya que Hobbox pone a disposición de sus clientes, conocimientos para que los jóvenes puedan aprender.

Q & A Hobbox: Es un foro en la plataforma online donde los hobbiers abrirán hilos de las preguntas más frecuentes con respecto a "*Aprende y Emprende con Hobbox*", las cuales serán resueltas por moderadores insignia de nuestra comunidad. Cumple con el valor de la vocación del servicio, porque Hobbox está comprometido con contribuir al crecimiento del emprendedor.

Open House Online: Hobbox publicará los trabajos más destacados de su comunidad en su plataformas y redes sociales, redirigiendo a los interesados al perfil del hobbier, siendo un intermediario en la posible venta. Esto cumple con el valor de transformación y comunidad porque busca el bienestar y tranquilidad del cliente mientras se encuentre viviendo la “Experiencia Hobbox”; un momento para distraer la mente de las actividades diarias.

¿Por qué´?

En conformidad con los resultados obtenidos en la investigación de mercado, se identificó que a raíz del brote de la pandemia, los jóvenes adultos tuvieron que adaptar la modalidad de sus actividades, para trabajar y estudiar desde casa, en línea. Esto ha intensificado los momentos de estrés y ansiedad, inclusive ha prolongado los mismos. Así mismo, se determinó que los jóvenes adultos tienen la intención de trabajar en los hobbies que les apasiona, sin embargo no existe un medio en el Ecuador que apoye a la cultura culinaria o artística, por lo que es un limitante al momento de aprender.

¿Para que´?

El proyecto *"Aprende y Emprende con Hobbox"* está pensado para que los jóvenes adultos puedan aprender sobre su hobby y canalizar sus emociones negativas. Por eso, la misión de Hobbox está alineada con el tercer Objetivo de Desarrollo Sostenible. A través del proyecto de responsabilidad social, se propone motivar a la comunidad de clientes a emprender; esto se lograría a partir de talleres educativos y motivacionales, a través de los cuales aprenden a levantar un microemprendimiento, que los ayude a ganar dinero del hobby que les apasiona.

¿Para quién?

Está dirigido a los jóvenes millennials de edades entre 25 a 29 años situados en la ciudad de Guayaquil, que están en búsqueda de espacios de entretenimiento productivo online ya sea para potenciar sus habilidades artísticas que ya poseen o aprender nuevas, es decir, principiantes e intermedios. Valoran la convivencia familiar y están dispuestos a compartir sus hobbies e intereses. Son usuarios digitales, emprendedores y exigentes en cuanto a la personalización.

¿Con quién?

El equipo de Hobbox se encuentra en la capacidad de brindar talleres en base a su experiencia como estudiantes, trabajadores dependientes y emprendedores. Ellos crearán contenido digital para brindar webinars y capacitaciones online dirigidos a los jóvenes: "StartUp Talks", Q & A Hobbox, Hobbox Open House y Open House online.

7.5. GERENCIA: ESTUDIO FINANCIERO

Las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero (Lawrence & Chad, 2012). En la presente gerencia, se analizó el rendimiento de Hobbox, evaluando su posición financiera con la información obtenida previamente en la investigación de mercado que permitió conocer a nuestro consumidor, el estudio técnico definir el prototipo final y la administración de personas considerar los sueldos con sus aspectos legales.

Partiendo que posee una demanda proyectada de 177 kits mensuales, Hobbox en este apartado ha propuesto un plan de inversión con un flujo de caja de 30 días, en los que se incluye el estado de resultados, flujo de efectivo y balance general.

7.5.1. Presupuesto

Para que Hobbox inicie sus operaciones, se realizó el análisis financiero para determinar su factibilidad y rentabilidad durante los primeros cinco años. En la arista del presupuesto se analizó el plan de inversión, fuentes de financiamiento, políticas de cobros, capital de trabajo, con el respectivo análisis de depreciaciones de activos fijos y amortizaciones.

7.5.1.1. Plan de inversiones

La implementación del proyecto requiere de 30 días de período pre operativo en el que se necesitará un capital de inversión inicial para la creación y desarrollo de la plataforma web, trámites de constitución de la empresa, contratación del personal y compras de otros equipos. Cabe destacar que al ser un proyecto que iniciará con un mínimo producto viable, la inversión es relativamente baja frente a otros proyectos. La inversión inicial requerida por Hobbox es de $16.700,07, los cuales se utilizarán para cubrir los siguientes rubros; activos fijos: $2.705,47, activos diferidos o intangibles: $3.354,17 y capital de trabajo: $10.040,43.

El 16,70% del monto en mención se destinará para la compra de activos fijos, que se dividen en equipos de computación y muebles o enseres que servirán para que Hobbox pueda iniciar sus

operaciones. Los activos diferidos representan 20,08%, los cuales están destinados para la constitución de la empresa, registro de marca, creación de página web, hosting de web, firma digital y depósito de alquiler, con sus respectivos intereses preoperativos. En lo que concierne al capital de trabajo, el cual representa el 60,12%, será destinado para la compra de materiales directos e indirectos de repostería y arte y otros gastos administrativos y de ventas (Ver anexo 30).

7.5.1.2. Fuentes de financiamiento

Los proyectos tecnológicos han incrementado a lo largo de los años, muchos de ellos denominadas "StartUps" han iniciado con sus propios medios con un mínimo producto viable. Sin embargo, otras buscan financiamiento externo para hacer frente a la inversión. Hobbox, se financiará en un 55% por fondos propios y 45% por medio de un préstamo bancario.

Tabla 18. *Fuentes de Financiamiento de Hobbox*

Fuentes de financiamiento	Monto	%
Préstamo Bancario	$ 8.000,00	48%
Aporte de capital	$ 8.700,07	52%
TOTAL FINANCIAMIENTO	$ 16.700,07	100%

Nota: Elaboración propia.

El crédito bancario contará con una base de $8.000,00 y se pagará dentro de los primeros tres años. La institución financiera de la cual obtendremos fondos será la Corporación financiera Nacional, contando que ellos soportan a las PYMES y MYPYMES que ayudarán a la reactivación económica. Con respecto a los intereses, en el primer año se concentra un interés de $801,66, el cual para el segundo año dicho interés disminuye a $281,67.

Tabla 19. *Amortización de préstamo bancario*

Amortización de préstamo bancario			
AÑO	**INTERES**	**PRINCIPAL**	**DIVIDENDO**
1	$ 801,66	$ 4.000,00	$ 4.801,66
2	$ 281,67	$ 4.000,00	$ 4.281,67
	$1.083,33	$ 8.000,00	$ 9.083,33

Nota: Elaboración propia.

7.5.1.3. Política de cobros, pagos y existencias

Hobbox es una tienda en línea, por consiguiente los pagos se realizan de manera corriente. Se requiere precisar las siguientes políticas de cobros, pagos y existencias.

En lo que concierne a la *política de cobros*, es muy importante dejar en claro que una correcta administración de los cobros permitirá que Hobbox posea el flujo necesario para hacer frente a sus responsabilidades y obligaciones con sus stakeholders. Las políticas son:

- El cobro se efectuará por medio de la plataforma web, a través de tarjeta de débito, crédito y transferencia bancaria.
- Facturación al momento de la compra desde la plataforma web.
- Se calcula recibir el dinero en un lapso de ocho días, después de haber sido realizada la transacción, por medio de las tarjetas de débito y crédito.

Con respecto a la *política de pagos*, nuestros proveedores son muy importantes así como lo son nuestros clientes. Se establecerá pagar dentro de los primeros 27 días. Esta política deberá regirse a lo siguiente:

- Los pagos de proveedores se realizarán a partir del día veinte de cada mes, respetando nuestra política interna.
- En caso de que el proveedor requiera un % antes de la entrega, se deberá evaluar para evitar iliquidez en el flujo de caja de Hobbox.

- Los comprobantes de retención serán generados dentro de los primeros seis días después de haber sido comprado el bien o servicio.

La *política de existencias*, se regirá dentro de los primeros 49 días, esto es debido a que Hobbox realizará las compras cada dos meses. Sin embargo a futuro se espera comprar masivamente para tener mayor ventaja en costos que permitirá el crecimiento de Hobbox.

- La selección de los insumos será realizada por el líder, considerando el mejor proveedor.
- Las negociaciones con estudiantes de repostería y arte serán avaladas por los socios.
- Aumentar la capacidad de insumos mensual dependiendo de la demanda del mercado será avalada por todos los socios.

7.5.1.4. Capital de Trabajo

El capital de trabajo como rama de la administración financiera contempla el uso de estrategias para manejar eficientemente las cuentas corrientes de la empresa, con el propósito de obtener resultados favorables en el aspecto económico y favorecer la liquidez (Galán & Castro, 2018). Para determinar el capital de trabajo de Hobbox, se toma en consideración la capacidad para realizar el desarrollo de sus actividades en el corto plazo, cubriendo de esta manera insumos, materia prima, mano de obra, otros gastos administrativos y gastos de ventas. El factor caja estimado es de 30 días.

El capital de trabajo administrativo y de ventas requerido por Hobbox es de $5.285,05. Se toman en consideración los sueldos del personal administrativo, servicios básicos, servicios contables, aprovisionamiento y alquiler. Con respecto a los gastos de ventas, se incluyen los sueldos, datafast, rubro de integración y gasto de distribución de productos.

Tabla 20. *Capital de trabajo Administrativo y de Ventas*

Capital de trabajo administrativo y ventas	
Gastos administrativos	$ 3.225,25
Personal administravio	$ 2.660,25
Servicios básicos	$ 143,48
Servicios contables	$ 250,00
Aprovisionamiento	$ 41,67
Alquiler	$ 240,00
Gastos de ventas	$ 1.814,38
Gasto de distribución	$ 400,00
Integración / motivación	$ 33,00
Sueldos ventas	$ 836,05
Datafast	$ 45,00
Marketing y publicidad	$ 500,00
Imprevistos (5%)	$ 135,00
TOTAL	**$ 5.285,05**

Nota: Elaboración propia.

Para realizar la descripción del capital de trabajo operativo, se analiza los materiales directos en ambas categorías de Hobbox, considerando que el 70% de los insumos serán de repostería y 30% de arte. Del ticket promedio de 177 kits mensuales se destinarán a comprar 123 kits de repostería y 54 kits de arte, teniendo tres variedades en cada categoría de producto.

Tabla 21. *Aprovisionamiento de insumos de repostería y arte*

Tipo	Kit	C. Unit.	Compra	C. Final	Total
Repostería (70%)	**# 1**	$ 9,95	41	$ 407,95	$ 1.016,80
	# 2	$ 6,95	41	$ 284,95	
	# 3	$ 7,90	41	$ 323,90	
Arte (30%)	**# 1**	$ 12,40	18	$ 223,20	$ 711,90
	# 2	$ 14,25	18	$ 256,50	
	# 3	$ 12,90	18	$ 232,20	
TOTAL					**$ 1.728,70**

Nota: Elaboración propia.

Con respecto al capital de trabajo operativo, se ha previsto los materiales directos para ambos tipos de categoría de producto tanto en Repostería como en Pintura, entre ellos se encuentran los insumos de venta. Además se contemplan los materiales indirectos, que incluye branding con el logo de Hobbox en los productos de marca blanca y empaque.

Tabla 31. *Capital de trabajo operativo*

Capital de trabajo operativo		
Materiales directos Repostería	$	1.016,80
Materiales directos Pintura	$	711,90
Materiales indirectos Repostería y Pintura	$	424,80
Suministros	$	100,00
Mano de obra directa e indirecta	$	2.400,00
TOTAL	**$**	**4.653,50**

Nota: Elaboración propia.

7.5.1.5. Calendario de inversiones

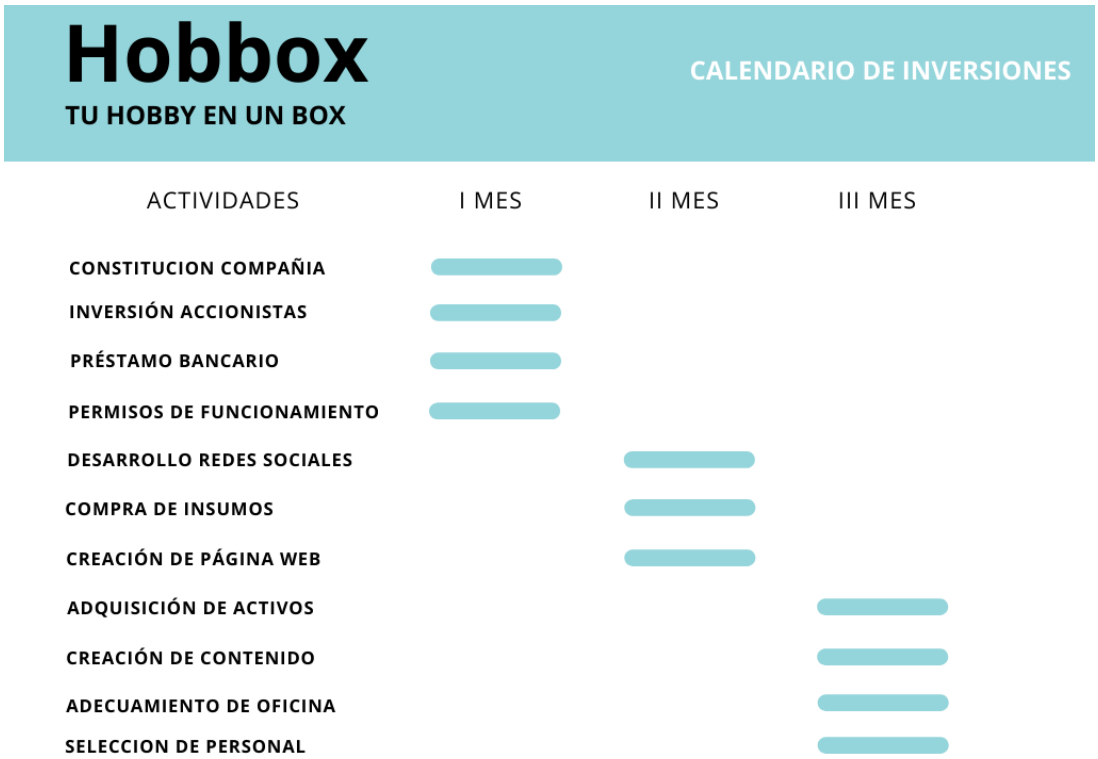
Para poner en marcha Hobbox, es necesario realizar una planificación de actividades preoperativas durante los primeros tres meses para asegurar un inicio exitoso. Se solicitará una reunión con los accionistas trimestralmente para considerar y verificar el procedimiento necesario para poner en marcha el negocio. En lo que respecta a la constitución de la compañía, documentación de préstamo bancario e inversión de accionistas está considerado para que se realice en el primer mes de las actividades preoperativas.

En el segundo mes se espera realizar el trámite de permiso de funcionamiento, desarrollo de redes sociales, compras de productos con los proveedores revisados con anterioridad y el desarrollo de página web. Estas actividades tienen como objetivo clave garantizar el correcto funcionamiento de Hobbox a lo largo del tiempo.

Para el tercer mes, la página web de Hobbox comienza a tener pruebas beta que permitan

conocer su correcto funcionamiento, además se estima realizar las instalaciones de internet y energía eléctrica, y otras adecuaciones para el lugar de alquiler. Es crucial este mes, debido a que se estima realizar inicialmente 50 vídeos de contenido Hobbox para interactuar con el consumidor, sea por medio de redes sociales o por medio de la plataforma web.

Figura 26. *Calendario de inversiones*



Nota: Elaboración propia.

7.5.1.6. Depreciaciones de activos fijos, amortizaciones y activos diferidos

Los activos fijos de Hobbox tienen una vida útil de cinco años y un valor residual del 10% que son principalmente computadores portátiles, muebles y enseres y página web. Los accionistas no solo brindarán dinero como parte de inversión inicial, sino que también donarán 3 computadores portátiles propios para fines de negocios.

Tabla 22. *Depreciaciones activos fijos*

Activo Fijo	1	2	3	4	5
Equipos de computación	$ 590,40	$ 590,40	$ 590,40		
Página web	$ 108,00	$ 108,00	$ 108,00	$ 108,00	$108,00
Muebles	$ 66,37	$ 66,37	$ 66,37	$ 66,37	$ 66,37
TOTAL	**$ 764,77**	**$ 764,77**	**$ 764,77**	**$ 764,77**	**$764,77**

Nota: Elaboración propia.

En lo que respecta a las amortizaciones, se consideran los gastos preoperativos para su respectiva división a lo largo de los primeros cinco años.

Tabla 23. *Amortizaciones de activos diferidos*

Gastos preoperativos	Valor	1	2	3	4	5
Constitución de la empresa	$1.200,00	$240,00	$240,00	$ 240,00	$240,00	$ 240,00
Registro de Marca	$ 1.000,00	$200,00	$200,00	$ 200,00	$200,00	$ 200,00
Hosting / Dominio	$ 250,00	$ 50,00	$ 50,00	$ 50,00	$ 50,00	$ 50,00
Firma Digital	$ 55,00	$ 11,00	$ 11,00	$ 11,00	$ 11,00	$ 11,00
Depósito de alquiler	$ 600,00	$120,00	$120,00	$ 120,00	$120,00	$ 120,00
TOTAL	**$3.105,00**	**$621,00**	**$ 621,00**	**$621,00**	**$ 621,00**	**$621,0**

Nota: Elaboración propia.

7.5.1.7. Programa de producción y ventas

El programa de producción de Hobbox está dado por la cantidad de kits potenciales a vender y suscripciones mensuales en la plataforma, dentro de la categoría de repostería y ventas. En relación a lo determinado en la capacidad productiva, como se menciona en el estudio de mercado se calcula recibir una demanda potencial total de 177 pedidos promedio de kits mensuales, dentro de los cuales pronosticamos que un 30% de ellos deciden suscribirse.

Hobbox tendría mayor penetración y sería más atractivo si sus consumidores pueden tener un kit con su nombre o sus colores favoritos. Por ello se han realizado dos estrategias que garanticen cuota de mercado y ventas: a) Creación de Kits personalizados que representan el 30% en ambas categorías b) Crecimiento y diversificación de productos cada año.

La siguiente tabla 24, señala el pronóstico de producción anual de Hobbox, considerando la producción de los kits en un 80% y las suscripciones en un 20%. Durante el primer año de operación de Hobbox se determina el deseo de penetrar el 5% del mercado potencial, calculando de esta forma una demanda anual de 2124 kits y 528 suscripciones. Se ha considerado que el crecimiento sea de 5% durante el año 2 y 3, de 10% para el año 4 y del 15% para el año 5.

Tabla 24. *Pronóstico de producción anual*

	1	2	3	4	5
TOTAL	**2652**	**2785**	**2924**	**3216**	**3635**
INGRESO 1: KITS	**2124**	**2230**	**2342**	**2576**	**2962**
Repostería	**1495**	**1569**	**1648**	**1813**	**2085**
Armados	1046	1099	1154	1269	1459
Personalizados	448	471	494	544	625
Arte	**629**	**661**	**694**	**763**	**878**
Armados	441	463	486	534	614
Personalizados	189	198	208	229	263
INGRESO 2: SUSCRIPCION	**528**	**554**	**582**	**640**	**672**
Subs Repostería	372	390	410	451	473
Subs Arte	156	164	172	190	199

Nota: Elaboración propia.

En lo que respecta a las ventas de Hobbox, recordamos que el precio de los kits es variado, va desde $49,99 a los $65,99 dependiendo del tipo de kit.

Tabla 25. *Pronóstico de ventas anuales*

	1	2	3	4	5
KITS	$ 112.511,47	$ 120.478,75	$ 126.502,69	$ 140.054,51	$ 161.062,69
Repostería	**$ 76.959,98**	**$ 86.770,88**	**$ 86.578,63**	**$ 95.870,92**	**$ 110.251,56**
Armados	$ 52.302,60	$ 60.880,63	$ 59.393,87	$ 65.967,68	$ 75.862,83
Personalizados	$ 24.657,39	$ 25.890,26	$ 27.184,77	$ 29.903,25	$ 34.388,73
Arte	**$ 35.551,48**	**$ 38.022,91**	**$ 39.924,05**	**$ 44.183,59**	**$ 50.811,13**
Armados	$ 24.225,23	$ 26.130,34	$ 27.436,86	$ 30.447,68	$ 35.014,83
Personalizados	$ 11.326,25	$ 11.892,57	$ 12.487,19	$ 13.735,91	$ 15.796,30
SUSCRIPCIONES	**$ 10.554,72**	**$ 11.082,46**	**$ 11.636,58**	**$ 12.800,24**	**$ 13.440,25**
Subs Repost	$ 7.427,36	$ 7.798,72	$ 8.188,66	$ 9.007,53	$ 9.457,90
Subs Arte	$ 3.127,36	$ 3.283,73	$ 3.447,92	$ 3.792,71	$ 3.982,35
TOTAL	**$ 123.066,19**	**$ 135.876,25**	**$138.139,27**	**$152.854,75**	**$ 174.502,94**

Nota: Elaboración propia en base a la demanda de kits pronosticada.

7.5.1.8. Costos de materias primas, materiales indirectos, mano de obra directa e indirecta.

Las *materias primas* de Hobbox están determinadas por insumos de repostería y arte. Los costos variables están determinados con la compra inicial de 200 insumos, por lo que consecuentemente mientras más volumen Hobbox compre, el costo disminuye. Hobbox para ser conservador ha tomado el costo más alto. Los kits de hobbox, están conformados de 7 a 9 insumos, e inicialmente tiene 3 variedades. Para efectos de la personalización de Hobbox, se utilizan los costos promedios para poder cuantificar y pronosticar. El costo promedio de los kits de repostería se encuentra en $10,60 y los kits de arte, poseen un costo promedio de $15,50.

Con respecto a los *materiales indirectos*, Hobbox utilizará un empaque biodegradable que tiene un costo de $1,80, además de requerir branding en sus insumos para poder estar presente en la mente del consumidor, tiene un valor de $0,60 en total ($0,06 ctvos por insumo). El objetivo de invertir en dichos materiales indirectos es establecer una buena relación con el consumidor, brindando una buena apariencia. En la siguiente tabla 37, se detallan los costos variables por las 3 cajas consideradas inicialmente para la venta:

Tabla 37. *Costos Variables Unitarios*

	Repostería			Pintura		
CVU	**KIT R 1**	**KIT R 2**	**KIT R 3**	**KIT P 1**	**KIT P 2**	**KIT P 3**
Materia Prima	$ 9,95	$ 6,95	$ 7,90	$ 12,40	$ 14,25	$ 12,90
Empaque	$ 1,80	$ 1,80	$ 1,80	$ 1,80	$ 1,80	$ 1,80
Branding	$ 0,60	$ 0,60	$ 0,60	$ 0,60	$ 0,60	$ 0,60
TOTAL	$ 12,35	$ 9,35	$ 10,30	$ 14,80	$ 16,65	$ 15,30

Nota: Elaboración propia.

La mano de obra directa e indirecta de Hobbox es muy importante, esto es debido a que la propuesta contempla contenido digital, por lo que necesitará personas que realicen este contenido. Como se indicó previamente en la arista administrativa, los jóvenes que estudian la carrera de repostería y arte, pueden dar sus primeros pasos y dar cursos a través de Hobbox. Está pronosticada una negociación de $50,00 por cada hora de vídeos grabados, por lo que si se realiza contenido de 44 horas al mes, se invertiría mensualmente $2.200. Este valor puede variar dependiendo del tipo de contenido a grabar.

7.5.1.9. Gastos de administración, ventas y financieros.

Para asegurar el correcto funcionamiento de Hobbox, se han considerado una serie de gastos tanto administrativos como de ventas. Los rubros de los gastos administrativos, en lo que respecta a servicios básicos y contables tienen proyectado el incremento del 1,40% anual, esto se debe a la variación de inflación de Ecuador desde 2010 a 2019. El proyecto de responsabilidad social se mantiene estable por los primeros 3 años y se aumenta en los años 4 y 5 respectivamente, esto es debido a la planeación y validación del proyecto. El alquiler posee un incremento de $10,00 anuales, los suministros se mantienen estáticos debido a que es el presupuesto destinado. En lo que respecta al gasto del personal administrativo, se proyecta un crecimiento anual 2,5% debido al crecimiento anual promedio del sueldo.

Tabla 26. *Proyección de gastos administrativos de Hobbox anuales*

G. Administrativo	1	2	3	4	5
Personal Adm	$32.587,32	$33.402,01	$34.237,06	$35.092,98	$35.970,31
Servicios Básicos	$ 1.680,00	$ 1.703,52	$ 1.727,37	$ 1.751,55	$ 1.776,07
Servicios Contables	$ 2.640,00	$ 2.772,00	$ 2.910,60	$ 3.056,13	$ 3.208,94
Proyecto RSE	$ 1.000,00	$ 1.000,00	$ 1.000,00	$ 1.500,00	$ 1.500,00
Alquiler	$ 2.880,00	$ 3.000,00	$ 3.120,00	$ 3.240,00	$ 3.360,00
Suministros	$ 200,00	$ 200,00	$ 200,00	$ 200,00	$ 200,00
TOTAL	$40.987,32	42.077,53	$43.195,03	$44.840,67	$46.015,32

Nota: Elaboración propia.

Los gastos de venta de Hobbox están concentrados en gastos de distribución que incluye a un motorizado para el envío de los productos por servicios prestados. Por otro lado, los sueldos de ventas corresponden a la asistente de ventas que va creciendo anualmente un 5%, el gasto de integración corresponde a las salidas en equipo para fomentar un mejor ambiente laboral, el datafast va a ser comprado pero aun así Hobbox deberá pagar un % de mantenimiento de la máquina. Finalmente, el presupuesto de gasto de marketing y publicidad mensual es de $500,00, dicho presupuesto permanecerá estable durante los primeros cinco años.

Tabla 39. *Proyección de gastos de venta de Hobbox*

Gastos de ventas	1	2	3	4	5
Gasto de distribución	$ 4.800,00	$ 5.400,00	$ 5.400,00	$ 5.400,00	$ 5.400,00
Integración y distribución	$ 300,00	$ 300,00	$ 300,00	$ 300,00	$ 300,00
Sueldo Ventas	$10.032,57	$10.283,38	$10.540,46	$10.803,98	$11.074,08
Datafast	$ 540,00	$ 540,00	$ 540,00	$ 540,00	$ 540,00
Marketing y publicidad	$ 6.000,00	$ 6.000,00	$ 6.000,00	$ 6.000,00	$ 6.000,00
TOTAL GASTO DE VENTAS	$21.672,57	$22.523,38	$22.780,46	$23.043,98	$23.314,08

Nota: Elaboración propia.

7.5.2. Planeación Financiera

7.5.2.1. Flujo de caja proyectado

El flujo de caja permite examinar detalladamente la información de los flujos de efectivo en un periodo de tiempo, para que los gerentes y directivos de las microempresas puedan analizar la información de mejor manera. Cabe destacar que ayuda a tener organización financiera, control del dinero y ayuda en la toma de decisiones sobre factores económicos de la empresa (Rocha, 2015).

Dentro de este apartado, se presenta el flujo de caja de Hobbox (Ver anexo 31). Las entradas están pronosticadas para que se haga efectivo dentro de un promedio de ocho días, considerando los pagos por medio de tarjeta de débito y crédito a través de la plataforma web. Durante el primer año, Hobbox realizará la recaudación de 51 semanas de operación, dejando para el segundo año la última semana para su recuperación. Con respecto a los siguientes años, se toma en consideración la misma política. El flujo de caja proyectado inicia con $120.699,53 y se termina el año cinco con $174.086,63.

Las salidas operacionales de Hobbox estarán concentradas en los pagos de proveedores de materia prima tanto directa como indirecta. Se realizará el pago de los mismos durante los once meses cada año, quedando en deuda el último mes para el siguiente año. Con respecto a la mano de obra directa que realiza el contenido digital, gastos administrativos y obligaciones patronales como el 15% de utilidad, serán pagados de manera corriente. El impuesto a la renta que corresponde al 25%, y otros impuestos serán pagados en un plazo de 6 meses a un año.

Los ingresos no operacionales están relacionados con los valores de financiamiento inicial obtenidos de un aporte de capital de $8.683,55 y un préstamo bancario de $8.000,00. Las obligaciones que se han contraído durante los dos primeros años con el banco corresponden a 48% de la inversión inicial, los intereses al finalizar tienen un valor de $801,67.

Se pronostica que durante el transcurso de los primeros cinco años, Hobbox demuestra liquidez y capacidad de pago de las deudas adquiridas. Al finalizar el quinto año, Hobbox termina con

un flujo de caja de efectivo de $38.398,90. Es positivo, sin embargo, se deberá aumentar el ticket promedio de compra en mayor proporción a la pronosticada para que pueda finalizar cada año con mayor flujo de efectivo y hacerle frente a las necesidades de los accionistas.

7.5.2.2. Estado de Pérdidas y Ganancias

El estado de pérdidas y ganancias refleja el estado financiero de este proyecto (Ver anexo 32). Hobbox tiene previsto tener utilidades desde el primer año de operación, en los siguientes años se tiene previsto en relación a la demanda, producción y ventas. Al finalizar el quinto año, se tiene analizado no cambiar la estructura de Hobbox, debido a que es una microempresa y los pedidos pueden ser manejados por las cuatro personas operativas.

A pesar de que el primer año de operación de Hobbox posee una utilidad neta mínima de 1,02%, se refleja como en el quinto año, esta utilidad aumenta 12,25% de los bienes y servicios ofrecidos por Hobbox. Se analiza que un factor importante del cambio en los porcentajes de utilidad a partir del tercer año, se debe a que ya no se estaría pagando deuda a corto y largo plazo, además ya se ha depreciado el activo fijo de computadoras portátiles. A comparación de otras “Startups”, Hobbox es un emprendimiento que posee utilidad y mantiene una demanda estable que permite conocer de primera mano su viabilidad.

Es claro que Hobbox deberá realizar estrategias push de ventas para garantizar el correcto funcionamiento. Sin embargo, se recomienda a los accionistas de la empresa disminuir los gastos administrativos ya que representan un 40% a 50% en promedio de que influye en utilidad neta final. Una reingeniería de gastos al finalizar el primer año de operación sería de gran soporte para los pronósticos de los siguientes años de Hobbox.

7.5.2.3. Balance General

El balance general de Hobbox está compuesto de tres partes: activo, pasivo y patrimonio (Ver anexo 33). Los activos son aquellos valores a favor, estos pueden ser activos corrientes, fijos y diferidos. Los activos corrientes están compuestos por caja/bancos la cual se incrementa en el transcurso del tiempo con relación a las ventas, reflejadas en el flujo de caja y en el estado de resultados. Esta cuenta representa $2.880,09 para el primer año y con $33.215,75 para el quinto año. Con respecto a las cuentas por cobrar e inventarios, esta se aumenta de acuerdo a la cantidad de demanda mensual que Hobbox obtendrá de la cuota de mercado anual.

Los activos fijos de Hobbox, son aquellos bienes físicos y virtuales que se obtuvieron al inicio de la operación, los mismos que se deprecian hasta llegar a un punto límite de vida útil. De manera muy similar ocurre con los activos diferidos, que son aquellos gastos preoperativos que se incurren desde la constitución de la empresa hasta la obtención de la firma digital. Con respecto a las amortizaciones, estas se incrementan hasta obtener un valor residual de cero en el quinto año. Los activos de Hobbox incrementan de $12.424,95 al último año con $36.646,85.

Los pasivos por su parte, hacen referencia a las obligaciones contraídas con proveedores y otros stakeholders. Se describen las obligaciones legales de pago de proveedores, impuestos y participación de empleados. Los intereses por deuda a corto plazo solo se pagan durante los dos primeros años. Los pasivos a largo plazo poseen la deuda corriente del préstamo adquirido al inicio.

Finalmente, el patrimonio de Hobbox en lo que respecta al capital social, utilidad y aporte a futuras capitalizaciones. Hobbox podría aumentar dichos activos mediante la sociabilización para captar mayores clientes, sea por medio de suscripciones o por medio de Kits.

7.5.3. Evaluación del Proyecto

7.5.3.1. Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio demuestra cuánto deberá facturar Hobbox para cubrir sus costos fijos y variables, además de la cantidad a vender mensual, sin obtener utilidad alguna. Se considera el 80% para los kits y 20% para las suscripciones, con sus respectivas categorías de repostería y arte. Por otro lado, se asignó un peso por producto para conocer en la cantidad unitaria por cada box (Ver anexo 34). Se calculó el punto de equilibrio con la siguiente fórmula:

(Costo fijo/Margen ponderado)

Para calcular el punto de equilibrio, se consideró el costo por producto y su respectivo precio para conocer el margen de contribución unitario de Hobbox. Es importante destacar que el margen de contribución promedio pronosticado para el primer año es de $36,00, con un costo fijo mensual de $2463,73, por lo tanto Hobbox necesitará vender 68 unidades para poder cubrir sus costos.

Durante el primer año, Hobbox requerirá vender 816 unidades para cubrir los costos de $55,488. Para los siguientes dos años se requiere una venta mínima de 137 unidades, para cubrir costos fijos y variables, de igual manera para el cuarto y quinto año. En la siguiente tabla se muestra de manera resumida el punto de equilibrio de Hobbox durante la vida útil del proyecto.

Tabla 27. *Punto de equilibrio proyectado*

	Año 1	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
Margen Ponderado	$36,00	$37,00	$37,00	$32,00	$32,00
Costo fijo Mensual	$2.463,73	$2.511,68	$2.560,64	$2.610,58	$2.661,52
PE Unidades	68	68	69	82	83

Nota: Elaboración propia

7.5.3.2. Viabilidad financiera

Para conocer si un proyecto es completamente viable es necesario evaluar los indicadores esenciales como lo es la TIR, VAN y el PRI, de esta manera evidenciamos si el plan de negocio de Hobbox cumple con las expectativas que los accionistas y otros stakeholders.

La TIR tasa interna de retorno, nos ayuda a conocer la rentabilidad promedio anual que genera una inversión. El cálculo de la TIR de Hobbox se ubica en 44,45% , comparado con la tasa del 11,04% de rentabilidad exigida, por ende resultaría atractivo para los accionistas. Para determinar el VAN, se obtiene el valor presente de todos los flujos de efectivo, el valor obtenido de $25.506,92, determinando que el proyecto es viable tras obtener ganancia de lo invertido. En lo que respecta al periodo de recuperación de la inversión o PRI, Hobbox espera hacerlo en 3 años y dos meses.

Tabla 28. *Viabilidad Financiera*

TIR	44,45%				
VAN	$25.506,92				
Año	**Inversión**	**Flujo**	**R. Exigida**	**Recuperación**	**Valor Mensual**
1	$16.700,07	$2.880,09	$1.844,01	$1.036,08	$86,34
2	**$15.663,99**	**$7.977,08**	**$1.729,60**	**$6.247,47**	**$520,62**
3	$9.416,51	$7.919,03	$1.039,76	$6.879,27	$573,27
4	**$2.537,24**	**$17.155,74**	**$280,16**	**$16.875,58**	**$1.406,30**
5	$-14.338,33	$27.140,30	$-1.583,23	$28.723,53	$2.393,63

Nota: Elaboración propia.

7.5.3.3. Índices Financieros

Se proyectó tener los siguientes indicadores financieros para analizar los diferentes ejes de Hobbox: Eficiencia, rentabilidad y endeudamiento.

Índices de eficiencia

La rotación de activos determina si los recursos utilizados para generar ventas mensuales han sido adecuados, es mejor mientras está alta. Hobbox cuenta con una rotación de inventarios de 9,90 para el primer año y de 4,80 para el quinto año, esto se debe a que los activos disminuyen en proporción a las ventas.

Con respecto al índice de liquidez o razón circulante, este determina la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones en un corto plazo. En el primer año, este indicador es bajo, sin embargo va aumentando cada año, por cada dólar al término del quinto año Hobbox tiene el respaldo de 5.73 activos a corto plazo.

Índices de Rentabilidad

El ROE, mide la capacidad de generar utilidad sobre el dinero de los accionistas. En el primer año el indicador se ubica en 57%, este va aumentando conforme las ventas incrementan hasta llegar al quinto año en un 75%.

Con respecto al ROS, el índice que refleja si la inversión ha sido aprovechada por Hobbox, en el primer año Hobbox iniciaría con un indicador en 1%, no es un resultado favorable ya que nos indica que el retorno sobre ventas es mínimo. Sin embargo, para el quinto año se estimaría una recuperación ubicada en 13%

Por otro lado, el ROA nos indica que Hobbox tendría ganancias desde el primer año, ya que tiene la capacidad de sacar utilidad un 12% de utilidad a sus activos. Sin embargo, en los años

posteriores se aprecia un incremento en promedio de 54.25%, alcanzando al quinto año un 62,00%, debido al volumen de ventas y un maduro posicionamiento de Hobbox en el mercado.

Índices de Endeudamiento

Por otro lado, el índice de endeudamiento con respecto al pasivo que posee la empresa, se refleja que este va disminuyendo hasta el término del año cinco. Esto indica que al principio Hobbox sería una empresa de terceros, pero conforme el tiempo pasa, los accionistas se apoderan de Hobbox. Esto se puede evidenciar en el indicador de patrimonio sobre activos, que aumentaría hasta un 78%.

Tabla 42. Indicadores financieros

INDICADOR	FÓRMULA	1	2	3	4	5
Índice de eficiencia						
Rotación de activo total	*(Vtas netas/activo total)*	9,90	7,93	8,22	5,79	4,80
Razón corriente	*(Activo corriente/pasivo corriente)*	1,26	4,59	2,35	3,93	3,36
Índices de rentabilidad						
Roe	*(Utilidad neta/patrimonio)*	57%	64%	53%	58%	65%
Ros	*(Utilidad neta/ventas)*	1%	5%	5%	9%	13%
Roa	*(Utilidad neta/ activos)*	12%	56%	41%	52%	62%
Índice de endeudamiento						
Endeudamiento	*Pasivo/activo*	79%	79%	36%	33%	22%
Endeudamiento	*Capital/activo*	21%	21%	64%	67%	78%

Nota: Elaboración propia.

7.5.3.4. Análisis de Sensibilidad

Para poder medir las adversidades que se pueden presentar en el modelo de negocio, Hobbox ha realizado dos escenarios pesimistas en los cuales se puedan considerar las siguientes variables:

1. Reducción de la demanda proyectada de 177 kits mensuales a 150 kits mensuales.
2. Aumento de costos de Hobbox en un 15%.

Primer escenario

En el primer escenario pesimista de Hobbox se disminuye la demanda de Hobbox de 177 kits a la actualidad a 150 kits mensuales (Ver anexo 35). Esto con el fin de conocer el efecto que posee la disminución de la demanda. A pesar de que, durante el primer año necesitamos 85 kits para llegar al punto de equilibrio, se necesitaría más de 150 kits mensuales para poder alcanzar mayor utilidad.

Al analizar el estado de resultados, se puede notar que Hobbox no tendría problemas con cubrir costos de ventas, quedando así 47,58% de utilidad bruta. Sin embargo, los gastos administrativos y de ventas dejan a Hobbox con un resultado desfavorable, llegando así a tener una utilidad neta negativa. En el siguiente año se refleja que Hobbox se recupera, sin embargo, no llega a tener una gran utilidad, pues ésta es de apenas de 0,88%. Aun así no logra ser completamente atractivo para invertir. En los años posteriores se observa una leve recuperación y se puede analizar que la disminución de ventas influye considerablemente a Hobbox.

Con respecto a los indicadores financieros tomando en consideración el balance general, existe una rotación de activo que va disminuyendo considerablemente. La razón corriente que indica que nuestra inversión es correcta, está en negativo en un inicio, y a pesar de que mejore al término del quinto año, no justifica.

El flujo de caja de Hobbox para este escenario se ve afectado, pues en el primer año no existen cuentas por cobrar en efectivo por realizar. Para el quinto año se ve un flujo de caja de $18.883,58, sin embargo, es muy bajo frente a la cantidad de ventas realizadas. Esto a su vez se ve reflejado en los

indicadores claves de viabilidad financiera, pues posee una TIR de 9,73% que frente a la rentabilidad exigida con una tasa del 11,04% no es un buen prospecto para invertir, además posee un VAN de $-1028,25 que afecta el dinero que se invertiría al presente.

Segundo escenario

Podemos observar que la disminución de demanda afecta notablemente a este negocio, se deberán hacer esfuerzos en conseguir el ticket promedio apropiado para mantener la viabilidad del negocio (Ver anexo 36). Es por ello, que en este escenario analizaremos el aumento de los costos para conocer el efecto en las ventas y proyecciones de flujo de caja.

Las ventas de Hobbox en este segundo escenario se encuentran en $112.260,00, en el que los costos de venta poseen el 49,71%, un margen muy alto para poder sobrellevar los demás costos y obligaciones. Los gastos administrativos no pueden ser cubiertos por los ingresos de Hobbox. Esta situación se mantiene hasta el año cuatro, en el que se puede observar una utilidad neta mínima de 3,73% frente a las ventas de ese mismo año. Sin embargo, termina el año con $13.365,46 de utilidad neta.

En lo que concierne al flujo de caja, posee pérdidas en el año uno por lo tanto no existe cuentas por cobrar que sean efectivas. No posee viabilidad financiera debido a que la TIR es de apenas 0,92%, y un VAN de $7.970,94, además de que no existe recuperación dentro de los primeros años, se extiende de la vida útil del proyecto.

Es por ello que bajo este análisis de sensibilidad, se recomienda disminuir y buscar proveedores más opcionados para que este costo no afecte a Hobbox. Un aumento mínimo del 10% en los costos de materia prima significa una gran pérdida que Hobbox no se recuperaría hasta el cuarto año.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este proyecto se originó a partir de la identificación de una necesidad particular, intensificada por la pandemia del Covid-19, que es el estrés y la ansiedad generados por el teletrabajo y la educación online con las que tienen que lidiar a diario el grupo de jóvenes adultos. A pesar de que esta problemática se haya generado en este contexto, el proyecto es sostenible en el tiempo. Es por ello, que para idear un modelo de negocio innovador que satisfaga en gran medida y que pueda resolver esta necesidad urgente, se utilizó en primera instancia la metodología de *Design Thinking* que permitió conocer a detalle el perfil del potencial consumidor con *insights* referentes a sus sentimientos, pensamientos, comportamiento, percepciones en base a la situación actual y aspiraciones que tienen para su desarrollo personal y profesional. Siendo así, que se delimitó el segmento objetivo al cual Hobbox se dirige como lo son los jóvenes adultos a diferencia de los adolescentes como además se había considerado.

El objetivo general de esta investigación fue desarrollar un plan de negocios para la creación de una empresa del sector de entretenimiento que ofrezca un espacio para adquirir y potenciar habilidades artísticas en los jóvenes adultos. Desde la gerencia de mercado se puede concluir que el proyecto es factible debido a la gran aceptación de la propuesta del negocio por parte del público objetivo ya que armoniza con sus necesidades, preferencias e ideales de poder escapar de su agobiante rutina diaria por medio de una propuesta novedosa que capta su atención y les permite desarrollar y potenciar sus habilidades en área artística de repostería y pintura. Los resultados obtenidos en este apartado están sólidamente respaldados en una investigación exhaustiva de carácter cualitativo y cuantitativo. Con ello se precisó el mercado meta a jóvenes adultos de 25 a 29 años. Lo que le da al modelo de negocio un enfoque más real y realizable. Por otro lado, en relación a sus competidores, Hobbox se encuentra en buena

posición debido a sus elementos diferenciadores bien marcados frente a la competencia que le da varios puntos a favor para ser elegido por el segmento.

Referente a las finanzas se determina que el negocio es rentable y viable debido a sus indicadores, cuenta con una TIR del 44,45%, VAN de $25.506 durante cinco años y finalmente un Playback de tan solo 3 años con dos meses, lo que podría ser atractivo para los futuros inversionistas. Por otra parte, el área técnica da a conocer a detalle que la oferta de Hobbox se ajusta a la perfección al mercado meta ya que le ofrece los materiales indispensables en un kit sumado de cursos online, webinars e-learning dentro de la plataforma web con primera suscripción gratis y pagada con duración de tres meses. Además, con la integración de herramientas tecnológicas como el código Qr, asistencia por Chatbot y pago online. En proporción al área Administrativa y de RSE se definió la esencia, cuerpo y dirección de Hobbox a través de la creación de la misión, visión, valores, objetivo del negocio, estructura organizacional y programa de responsabilidad social "Aprende y emprende con Hobbox" en pro de los hobbiers expertos (jóvenes con know-how) y comunidad de hobbiers (clientes).

Recomendaciones

Se recomienda que Hobbox no deje de enfocar sus esfuerzos en el conocimiento del grupo objetivo y de la competencia para que así pueda con el tiempo contar con una propuesta de valor muy fuerte que permita lograr el posicionamiento deseado. Apoyado en la información obtenida de la investigación que se realice, y en el crecimiento del negocio, se sugiere la extensión de línea de kits respecto a temas con alta acogida en el mercado, más específicamente sería en la creación de kits centrados en el arte musical seguido de cursos online con expertos en el área. De esta forma se garantiza al consumidor otra opción de hobbie a elegir con el cual pueda canalizar sus emociones y seguir disfrutando de lo que le apasiona. Además se sugiere para la construcción de imagen de marca, apalancarse de las estrategias de promoción de alianzas con negocios pyme para proyectar que Hobbox es una marca con corazón ecuatoriano

que se apoyan entre sí y también les brinda a estos negocios la oportunidad de crecer con el fin de lograr un ganar- ganar y una estrecha relación.

Por otro lado, el proyecto desde el punto de vista legal, es realizable ya que en primera instancia se debe considerar que se debe proteger la identidad corporativa, en la que se incluye el nombre del emprendimiento, el slogan, el logotipo y el contenido digital que se encontrará subido en la plataforma, ya que es el corazón del emprendimiento. Por otro lado el tipo de compañía que se registraría en la Superintendencia de Compañías, sería del tipo Sociedad de acciones simplificadas ó SAS.

Reflexión

El haber participado del proyecto de titulación modelo de negocios me ha dejado aprendizajes muy valiosos y enriquecedores tanto en el aspecto profesional y personal ya que al desarrollar y trabajar en conjunto con mis compañeros: María Isabel, Solange , Ninoska y Agnelio cada una de las piezas del modelo de negocio “Hobbox” me hizo sentir siempre apoyada y tomada en cuenta y es gratificante el sentido de pertenencia que generó porque fue como un ánimo constante para poder seguir y completar la última etapa de mi carrera universitaria que hace años atrás lo veía como una meta lejana. Además el hecho de haber elaborado la gerencia de mercado me llenó de mucha confianza en mí misma al aplicar al máximo todos los conceptos aprendidos durante las clases y proyectos, actividades prácticas que me ofreció la universidad, que no solo los llevaré en mi memoria, sino también en mi corazón. Igualmente pude evidenciar de primera mano que tanto esfuerzo en el estudio no fue en vano. Por ello, quiero agradecer a Dios, a mi mamá Sonnia y los profesores que confiaron en mí y me brindaron siempre su apoyo incondicional en toda mi etapa universitaria.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bravo, D. (29 de julio de 2020). *Los pretextos más comunes de las personas que no usan mascarilla o cometen otras infracciones en Quito*. Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/pretextos-mascarilla-infracciones-quito-coronavirus.html

Chávez, A. P. (28 de septiembre de 2020). *Burnout en tiempos de coronavirus: ¿Cómo evitarlo durante el teletrabajo?* Recuperado el 23 de Noviembre de 2020, de https://www.expreso.ec/buenavida/burnout-tiempos-coronavirus-evitarlo-teletrabajo-90786.html

Coba, G. (19 de junio de 2020). *La fuerza mayor se aplicará por el cese definitivo de la actividad económica*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2020, de https://www.primicias.ec/noticias/economia/fuerza-mayor-cese-definitivo-actividad/

Deloitte. (Mayo de 2020). *Manejo del recurso humano*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/arg-2020-tendencias-capital-humano-argentina.pdf

Design Thinking Services. (2019). *¿Qué es un mapa de empatía?* Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de https://www.designthinking.services/herramientas-design-thinking/mapa-de-empatia/

Design Thinking. (16 de febrero de 2020). *Sé tu propio Señor Lobo: Haz crecer tu capacidad de solución de problemas*. Obtenido de https://designthinking.gal/se-tu-propio-senor-lobo-haz-crecer-tu-capacidad-de-solucion-de-problemas/

Diario Expreso. (28 de septiembre de 2020). *Burnout en tiempos de coronavirus: ¿Cómo evitarlo durante el teletrabajo?* Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de https://www.expreso.ec/buenavida/burnout-tiempos-coronavirus-evitarlo-teletrabajo-90786.html

Ecuador en cifras. (2020). *Indicadores Básicos*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/

Educar Chile. (2020). *Pensamiento de diseño (Design thinking)*. Obtenido de https://www.educarchile.cl/pensamiento-de-diseno-design-thinking

El Comercio. (23 de Marzo de 2020). *Apps Delivery*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de https://www.elcomercio.com/actualidad/apps-delivery-demanda-demora-pedidos.html

El Universo. (13 de octubre de 2020). *En Ecuador, alumnos y docentes se sienten muy angustiados por pandemia del COVID-19; cuatro de cada diez, tensionados*. Recuperado el Octubre de 2020, de https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/10/12/nota/8011690/salud-mental-covid-19-ecuador-alumnos-docentes-angustiados-unicef

Espinoza, M. A., & Gallegos, D. (Junio de 2020). *https://www.revistaespacios.com*. Recuperado el 30 de Octubre de 2020, de https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf

Galán, L., & Castro, M. (Junio de 2018). Recuperado el 10 de Noviembre de 2020, de http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculat%C3%A9gica_2/45%20GALAN_CASTRO.pdf

Gallo, C. (23 de julio de 2020). Estrés, ansiedad y agotamiento, tres impactos del teletrabajo en la salud mental. págs. https://www.france24.com/es/20200723-estres-ansiedad-impacto-teletrabajo-salud-mental-pandemia.

García, A. (21 de septiembre de 2020). *Guayaquil aprueba plan piloto con 20 discotecas que podrán trabajar como 'restobares'*. Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/guayaquil-plan-piloto-restobares-reactivacion.html

GK. (14 de julio de 2020). *El futuro suspendido*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2020, de https://gk.city/2020/07/14/sienten-jovenes-pandemia-ureport/

Harvard Business Review. (octubre de 2018). *Why Design Thinking Works*. Obtenido de https://hbr.org/2018/09/why-design-thinking-works

Hernandez, J. M. (2019). *repository*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2020, de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16022/JennyEsperanza_MarinHernandez_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

IEXE Universidad. (2020). *Design Thinking: Innovación y Creatividad para el Diseño de Políticas Públicas*. Recuperado el 24 de Octubre de 2020, de https://www.iexe.edu.mx/pagblog/design-thinking-innovacion-y-creatividad-para-el-diseno-de-politicas-publicas.html

infobae. (14 de enero de 2019). *Los increíbles beneficios de la endorfina, la hormona de la felicidad*. Obtenido de https://www.infobae.com/tendencias/psicologia-positiva/2019/01/14/los-increibles-beneficios-de-la-endorfina-la-hormona-de-la-felicidad/#:~:text=y%20el%20estr%C3%A9s-,El%20cuerpo%20produce%20endorfinas%20como%20respuesta%20a%20m%C3%BAltiples%20sensaciones%

Innokabi. (2020). *Mapa de empatía. La Herramienta Perfecta para Conocer a tu Cliente*. Obtenido de https://innokabi.com/mapa-de-empatia-zoom-en-tu-segmento-de-cliente/

IPSOS Ecuador. (2020). *Actualización de la situación del COVID-19 en Ecuador*. Recuperado el 28 de Octubre de 2020, de https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-06/ipsos_informe_especial_covid-19_ecuador_ola_4.pdf

ITMadrid. (6 de febrero de 2020). *Qué es y para qué sirve Design Thinking*. Recuperado el 28 de Octubre de 2020, de https://www.itmadrid.com/que-es-y-para-que-sirve-design-thinking/#seis

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing.Décimocuarta edición.

Jácome, G. (4 de mayo de 2020). *Empresas y trabajadores: entre los más impactados por el*

coronavirus en Ecuador. Recuperado el 27 de Octubre de 2020, de https://www.voanoticias.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo

La República. (11 de julio de 2017). *¿Pensamiento de Diseño (Design Thinking)?* Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de https://www.larepublica.net/noticia/pensamiento-de-diseno-design-thinking

Lawrence, G., & Chad, Z. (2012). *Principios de la administración financiera* (Décimosegunda ed.). (A. E. Brito, Trad.) Estados Unidos: Pearson. Recuperado el 14 de Noviembre de 2020

Lindstrom, M. (2008). *Buyology Trust and lies About Why We buy*. New York: Norma S.A.

Lizarzaburo, G. (16 de enero de 2020). *La tasa de desempleo sube a 3,8 %*. Obtenido de https://www.expreso.ec/actualidad/economia/tasa-desempleo-sube-3-8-3458.html#:~:text=La%20tasa%20de%20desocupaci%C3%B3n%20aument%C3%B3,Estad%C3%ADstica%20y%20Censos%20(INEC).

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicio.Personal, tecnología y estrategia. Sexta edición*. México: Pearson Educación.

Machado, J. (13 de agosto de 2020). *La Secretaría de Salud cuadriplicó su ayuda psicológica durante la pandemia.* Recuperado el 2 de Noviembre de 2020, de https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/secretaria-salud-cuadruplico-ayuda-psicologica-pandemia/

Manchado, J. (6 de octubre de 2020). *Desde intentos de suicidio hasta uso de drogas: el impacto de la pandemia*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2020, de https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/problemas-mentales-suicidio-drogas-covid/

Marreno, O. (Diciembre de 2018). *https://search.proquest.com.* Recuperado el 30 de Octubre de 2020, de https://search.proquest.com/openview/cc46c8eed993768f8dbf384f8a635291/1?pq-

origsite=gscholar&cbl=2043236

Ministerio de comunicaciones. (10 de Marzo de 2020). *El comercio electrónico*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/comercio-electronico>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020). *Estudiantes del régimen Costa-Galápagos pueden acceder a educación abierta, por medio de las TIC*. Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/estudiantes-del-regimen-costa-galapagos-pueden-acceder-a-educacion-abierta-por-medio-de-las-tic/

Montaño, D. (14 de julio de 2020). *El futuro suspendido*. Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de https://gk.city/2020/07/14/sienten-jovenes-pandemia-ureport/

Negocios y Emprendimiento. (22 de diciembre de 2019). *Las 5 etapas del Design Thinking aplicadas al emprendimiento*. Obtenido de https://www.negociosyemprendimiento.org/2019/12/design-thinking.html

OBS Business School. (2020). *Qué es Design Thinking y cómo ponerlo en práctica*. Obtenido de https://obsbusiness.school/es/blog-investigacion/direccion-general/que-es-design-thinking-y-como-ponerlo-en-practica

ODS. (2020). *ODS*. Obtenido de https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Lidiar con estrés durante el brote de 2019-nCoV*. Obtenido de https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/200762-coping-with-stress-during-the-2019-sp.pdf

Orozco, M. (7 de septiembre de 2020). *IVA a los servicios digitales generará USD 5 millones hasta finalizar el 2020; ¿qué aplicaciones se gravarán?* Recuperado el 20 de Noviembre de 2020, de https://www.elcomercio.com/actualidad/iva-servicios-digitales-aplicaciones-impuestos.html#:~:text=El%20organismo%20prev%C3%A9%20recaudar%20en,proyec

ci%C3%B3n%20es%20de%2021%20millones

PACTO MUNDIAL RED ESPAÑA. (2019). *pactomundial.org*. Obtenido de pactomundial.org: https://www.pactomundial.org/2019/09/el-sector-privado-ante-el-ods-3/

Paucar, E. (11 de septiembre de 2020). *Guayaquil amplía aforos y horarios a partir del 13 de septiembre*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de https://www.elcomercio.com/actualidad/guayaquil-aforos-horarios-ampliacion-coronavirus.html

Pichincha Comunicaciones. (10 de febrero de 2020). *Hija del presidente Moreno y familiares de altos funcionarios ocupan cargos diplomáticos en el exterior*. Obtenido de http://www.pichinchacomunicaciones.com.ec/hija-del-presidente-moreno-y-familiares-de-altos-funcionarios-ocupan-cargos-diplomaticos-en-el-exterior/

Pomar, P. (1 de diciembre de 2017). *Design Thinking práctico: Cómo empatizar*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2020, de https://thinkernautas.com/design-thinking-practico-empatizar

Prim, A. (2020). *Claves para emocionar a tu clientes: Customer Journey Map*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2020, de https://innokabi.com/claves-para-emocionar-a-tu-cliente-customer-journey-map/

Primicias. (6 de Octubre de 2020). *Desde intentos de suicidio hasta uso de drogas: el impacto de la pandemia*. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/problemas-mentales-suicidio-drogas-covid/

Primicias. (13 de agosto de 2020). *La Secretaría de Salud cuadriplicó su ayuda psicológica durante la pandemia*. Obtenido de https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/secretaria-salud-cuadruplico-ayuda-psicologica-pandemia/

Primicias. (6 de julio de 2020). *Millennials, los más golpeados por la ansiedad y depresión en*

la pandemia. Obtenido de https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/ansiedad-depresion-pandemia-golpea-millennials/

Primicias Ecuador. (5 de junio de 2020). *Dos bancos reciben créditos para reactivar la economía en la emergencia*. Recuperado el 30 de Octubre de 2020, de https://www.primicias.ec/noticias/economia/dos-bancos-credito-reactivar-economia-emergencia/

Primicias Ecuador. (14 de septiembre de 2020). *Estas son las restricciones vigentes en Quito y Guayaquil*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/restricciones-vigentes-quito-guayaquil/

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administracion décima edición*. Pearson. Recuperado el 15 de noviembre de 2020

Saavedra, E. (16 de febrero de 2020). *Sé tu propio Señor Lobo: Haz crecer tu capacidad de solución de problemas*. Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de https://designthinking.gal/se-tu-propio-senor-lobo-haz-crecer-tu-capacidad-de-solucion-de-problemas/

Salinas, J. (30 de mayo de 2020). *Reduce el impacto de tu huella ambiental desde casa*. Recuperado el 28 de Octubre de 2020, de https://elpopular.mx/estilo/buen-gusto/2020/05/30/reduce-el-impacto-de-tu-huella-ambiental-desde-casa

Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de Marketing*. *Décimo cuarta edición* . México: McGraw-Hill Interamericana.

Tapia, E. (29 de junio de 2020). *Ventas 'on line' sumarán USD 2 200 millones en este año, proyecta gremio*. Recuperado el 30 de Octubre de 2020, de https://www.elcomercio.com/actualidad/ventas-online-negocios-economia-comercio.html

Torres, W. (20 de marzo de 2020). *Ecuador debe pagar USD 1.230 millones por deuda pública en marzo*. Recuperado el 27 de Octubre de 2020, de

https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-debe-pagar-millones-deuda-externa-marzo/

Trujillo, Y. (2 de mayo de 2020). *El estrés es el principal motivo de teleasistencia psicológica en Ecuador*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2020, de https://www.elcomercio.com/actualidad/estres-teleasistencia-psicologica-ecuador-pandemia.html

UNICEF. (2020). El impacto del COVID-19 en la salud mental de adolescentes y jóvenes. págs. https://www.unicef.org/lac/el-impacto-del-covid-19-en-la-salud-mental-de-adolescentes-y-j%C3%B3venes.

UNID . (s.f). *unid.edu.mx*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2020, de Universidad Interamericana para el Desarrollo: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/ME/IPM/S10/IPM10_Lectura.pdf

Zúñiga, C. (30 de septiembre de 2020). *En Guayaquil, reuniones sociales y descuidos ponen a los adultos mayores en riesgo de contraer COVID-19*. Recuperado el 24 de Octubre de 2020, de https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/09/29/nota/7995763/covid-19-guayaquil-adultos-mayores-60-anos-terapia-intensiva

10. ANEXOS

10.1 Anexo 1: Preguntas de entrevista a la Psicólogas

Dirigido a:

- Psicólogas Patty Bedoya y Pamela Acosta.

Objetivo: Conocer la opinión de psicólogos en relación a los medios a través de los cuales los adolescentes pueden canalizar sentimientos de estrés y ansiedad intensificados por la pandemia.

- **Lugar:** Vía Videoconferencia a través de la plataforma Zoom.

Preguntas:

1. Como Psicóloga, ¿cómo considera que ha afectado a los adolescentes el brote de la pandemia (comportamientos antes de la pandemia, comportamientos nuevos a raíz de la situación actual)?
2. A nivel psicológico, ¿cómo los adolescentes pueden sobrellevar el estrés y ansiedad? ¿Qué suele recomendarse?
3. ¿Qué tipos de actividades considera indispensable para el manejo de emociones? Menciona al menos tres.
4. Dada la situación actual, ¿cómo ha cambiado la personalidad de los adolescentes?
5. ¿Qué les diría a las personas que viven grandes problemas de estrés dada la monotonía por la cuarentena?

10.2 Anexo 2: Preguntas de diálogos

Dirigido a:

- Adolescentes de 14 a 19 años.
- Jóvenes adultos de 20 a 29 años.

Objetivo: Conocer a mayor profundidad los perfiles de los dos posibles grupos objetivos para, de esta manera, identificar el grupo que posee mayor potencial.

- **Fecha:** Domingo 14 de junio, 2020.
- **Lugar:** Vía Videoconferencia a través de la plataforma Zoom.

Preguntas:

1. ¿Cómo se sienten con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?
2. ¿Cuál es su rutina? ¿Ha cambiado de lo que hacían antes?
3. ¿Qué hacen para entretenerse?
4. ¿Invertirían en actividades recreativas o les dirían a sus padres que los apoyen?
5. ¿Trabajan y estudian o sólo realizan una de estas dos ocupaciones?
6. ¿Qué opinan de la modalidad online que se viene?

10.3. Anexo 3: Preguntas de diálogos con Jóvenes adultos

Dirigido a:

Jóvenes adultos de 20 a 29 años.

Objetivo: Conocer a mayor profundidad los perfiles de los dos posibles grupos objetivos para, de esta manera, identificar el grupo que posee mayor potencial.

- **Fecha:** Miércoles 17 de junio, 2020.
- **Lugar:** Vía Videoconferencia a través de la plataforma Zoom, y WhatsApp.

Preguntas:

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?
2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?
3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente?
4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?
5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

10.4. Anexo 4: Preguntas de entrevistas testeo

Dirigido a:

Jóvenes adultos de 20 a 29 años.

Objetivo: Mejorar el prototipo realizado por medio de retroalimentación recibida en las entrevistas de testeo.

- **Fecha:** Sábado 30 de mayo, 2020.
- **Lugar:** Vía Videoconferencia a través de la plataforma Zoom, y WhatsApp.

1. ¿Qué te gustó?
2. ¿Qué le cambiarías?
3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?
4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?
5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?
6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?
7. ¿Qué sientes respecto al producto?
8. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por este producto/servicio?
9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?
10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

10.5. Anexo 5: Entrevista a Patty Bedoya

Fecha	Domingo 14 de junio de 2020
Duración	1 hora 5 minutos
Entrevistador	Micaela López
Entrevistada	Psic. Patty Bedoya

Entrevistadora: A nivel psicológico, ¿cómo los adolescentes pueden sobrellevar el estrés y ansiedad? ¿Qué suele recomendarse?

Entrevistada: Eh, podemos cambiar el qué miedo que me vaya a contagiar por el agradecimiento de que estamos dentro de una casa, teníamos luz, teníamos agua teníamos Netflix, teníamos cable, teníamos teléfonos. O sea, había otras alternativas que antes de la segunda guerra mundial no había mmm, o sea, las condiciones completamente diferentes, completamente diferentes, pero y también los seres humanos diferenciados en todo porque la comodidad de dentro de la casa no se vio afectada más en los niveles medio altos no, pero sino, no tengo así como mayor conocimiento solo supongo que en los estratos sociales más pobres tiene que haber sido a lo mejor diferente, pero también tengo entendido que aún ahí en los estratos más pobres tampoco faltó agua, no faltó luz, eh, había planes de estos de los teléfonos, habían unos planes especiales, o sea, no fue así qué bestia como nos pintaron al principio de que íbamos a morir como moscas con pix y que íbamos a caer en la calle o cosas así, hemos visto que no se ha dado la situación tan grave porque también nosotros hemos tomado conciencia de lo que tenemos que hacer.

Entonces, hay dos emociones que rigen en el mundo y la una es el miedo y la otra es el amor, el lenguaje para superar el estrés o para para que los chicos adolescentes no se depriman tendremos que usar el amor por un lado y por otro lado la norma y la regla (hace una pausa). Una amiga decía en esta casa nadie se trauma y no es que nadie se trauma, sino que aprendemos a manejar las cosas de otra manera, viendo las cosas positivas, estamos adentro de la casa, estamos sanos, estamos haciendo esto es nuestra casa asume la responsabilidad que te corresponde o sea ver la parte más positiva. Si antes no sabía hacer arroz el adolescente pues ahora le tocó aprender porque tenía hambre, y hacer huevo frito o cualquier cosa, pero entonces esa es una parte también positiva porque reconoce que dentro de su casa tiene las posibilidades de sobrevivir mejor, entonces tú me preguntabas qué hacemos con la ansiedad de los adolescentes, ¿Cuál ansiedad mijito? Cambiamos las actividades tienen que hacer tareas y ubicarse y estudiar por medio de de de los medios, entonces asume la responsabilidad en ese marco.

La mamá puede ser que salía a trabajar en la mañana y regresaba de noche, había alguien que ayudaba, pero ahora le tocó lavar cocinar planchar arreglar ordenar, hacer tortas, hacer pan, o sea eso hemos visto como como volvimos otra vez hacia dentro hacia la familia, hacia el reconocernos hacia el saber qué es lo que nos gustaba y lo que no porque ya estábamos bien separados. Entonces como superamos esta ansiedad, también tomando en cuenta y no permitiendo la manipulación y vea el énfasis que yo hago en manipulación, ah soy un adolescente entonces yo entro en ansiedad yo entro en angustia yo pobrecito yo adolescente que tengo que salir con mis amigos, que pena no siempre se puede tener todo en la vida, entonces he tenido varios pacientes y ahora mismo tengo un par de niños que están en esta situación, pero cuando vienen con una psicóloga con experiencia ya no pueden manipular, entonces se quedaron sin argumento y ahora están asumiendo lo que les toca asumir, o sea nosotros los grandes los adultos nos damos cuenta que si es verdad mi niño no sale no puede socializar no puede encontrar su par para conversar, pero esto va a pasar, no nos vamos a quedar así cien años o sea por unos meses que no socializas con los amigos no hay que llevarle al manicomio ni darle ansiolíticos ni nada, nada, solamente asumir estas nuevas formas que nos ha tocado a todos, no solo a los adolescentes.

Entrevistador: Muy interesante ese comentario doctora, sí concuerdo que se hacen las víctimas a veces, yo también me hago la víctima, no crea que…

Entrevistada: También, entonces tiene que venir a terapia conmigo, mija…

Todos: (Se ríen)

Entrevistador: Y como usted mismo mencionaba el tema de las dos impresiones, estas principales que rigen el mundo como usted dice el miedo, el amor y que es lo que contrarresta el miedo es el amor y obviamente la ansiedad y el estrés, para usted, ¿qué tipo de actividades usted consideraría para que estos jóvenes adolescentes realicen y de alguna forma activen como ese aspecto que tienen desde dentro como que les nace hacer por amor, no sé si me hago explicar, algún tipo de pasatiempo o algún tipo de actividad que le ayude a lidiar con ese miedo, esa ansiedad?

Entrevistada: A mí me ha llamado mucho la atención porque yo pensé que esto iba a ser más medio como les digo desde mi perspectiva y desde mi profesión estaba bien preocupada porque yo dije primero me quedé sin trabajo, porque yo dije ya no voy a tener trabajo porque todo el mundo, bueno la psicóloga es frente a frente entonces y resulta que no, ahora tengo más trabajo que antes, y en este marco una de las cosas más importante que he visto es que tenemos que hacer caso a la primera ley de la física, ¿cuál es la primera ley de la física?

Entrevistador: ¿La gravedad?

Entrevistada: El movimiento, tienes que moverte, tenemos que movernos y dentro de este nuevo contexto dentro de esta nueva forma entonces una amiga me decía, qué hago con mi hija Patty, porque está solamente en el teléfono, dice que está recibiendo clase, pero no sale, no se mueve. Entonces, una de las primeras cosas, y la básica me parece a mí, es el movimiento, entonces yo le dije ponle horario, esto es súper importante, o sea estructurar no dejar así, o sea hagamos porque estamos como de vacaciones todo el mundo acostados, todo el mundo en pijama, todo el mundo tomando desayuno cuando quiera, que como lo que quiera, no no, tenemos que estructurarse porque… ¿Qué te da la estructura? La estructura te da orden, y el orden que te da, te da disciplina, entonces hay que hacer estructuras de ocho a nueve desayunamos, me estoy inventando porque cada dinámica es diferente, entonces a las nueve vas a hacer tener clases a las, las doce, si te da un tiempo comes fruta, qué se yo, de tres a cuatro barres el patio, de tres a cuatro barres, ay no pero mami es que, no de tres a cuatro barres porque aquí en esta casa se come a la una de la tarde y esa no es un horario y una estructura solo para los adolescentes, la mamá tiene que avocarse a tener el desayuno a las ocho, el almuerzo a la una, la merienda a las seis, o sea seguir una estructura que como yo digo esta estructura te da orden y el orden te da disciplina, y la disciplina es lo que te lleva al éxito, entonces a quitarnos un poco el cuco de ay pobrecitos los adolescentes o en la casa ansiáticos, yo será que manejo de otra manera y ningún paciente con ansiedad se ha quejado, en treinta y cinco años. Buenos, desde hace como veinte años tengo más experiencia y menos miedo, yo antes de reconocía la ansiedad y decía pero por qué no se mueven, por qué se dejan estar ahí, y claro yo hacía unos ejercicios unas cosas pero la clave está en estructurarse, si alguien adulto grande, mediano pequeño está con ansiedad tiene que cambiar la estructura de su vida y estructurarse de acuerdo a lo que está haciendo, entonces si tiene un horario más el adolescente si tiene un horario si tiene una regla clara una consigna clara para ellos es más fácil, pero si viene la mamá y le dice, ¿mi cielo que quieres, brócoli o quieres pizza?, ¿qué le va a decir? La pizza pues, claro, entonces, ¿quién toma decisiones dentro de la casa son los adultos y ese yo he visto que es unos de los problemas más graves porque los adultos se han convertido un poco en preguntones les digo yo preguntan mijito que hago, ¿me divorcio de tu papá o no? Qué, esa es una decisión de una adulta de la vida que tiene la mujer o el hombre, el hombre pobre culicagado del adolescente que va a saber sí mami, mejor vámonos o qué se yo. Entonces, yo he visto que ahora delegan mucho en esta preguntadera, mi amor nos vamos al mall, ¿qué quieres comer?,

helado, KFC, o sea, entonces están muy pendientes de lo que los niños quieren, consignas definidas, aquí es el tacho de la ropa sucia, cuando ya se estructura, se organiza de esa manera, entonces puede también reclamar y decir mami la camiseta del uniforme no estaba en el tacho de la ropa sucia, tú sabes que solo lo que está en el tacho se lava, la otra es responsabilidad tuya, entonces aquí almorzamos a la una de la tarde, y el niño se levanta a las dos, nosotros ya almorzamos que pena, ahh, pero mami es que, a pero la mamá que hace, ay mijito levantaste, le sirve le besa, le abraza le mordisquea se acabó el horario, (tose) ¿quién rompió el horario?

Los adultos, y hay un ejemplo que no es de la pandemia pero me fascina enseñar con este ejemplo, los niños van a la fiesta, mami nos vamos a la fiesta permiso sí, sí, sí permiso, está bien hasta la una de la mañana, no mami no que una, a las dos, no una y media ya trato hecho, una y media, la mamá y papá en pijama en el carro esperándolo al hijito, llega a verle a la fiesta no mami sale con una juerga de amigos no, no déjenlo una hora más media hora por favor por favor por favor media hora más, y el papá le dice está bien media hora, ¿quién rompe la regla? ¿Cuál es la clave?, si el papá le dice yo te dije a la una y media, hicimos un trato que a la una y media, tal vez la próxima vez te puedas quedar media hora más pero ahora hicimos un trato una y media, entonces el adolescente ya no va a tener por qué estresarse, si sabe cuál es la norma cual es la regla, sabe que es clarísimo el horario, la estructura y no tiene donde perderse pero si la mamá le dice mañana tal vez comeremos a la una pero tengo una reunión y a lo mejor a las tres y pasado mañana comimos a las doce, tratar de cumplir con el horario hay cosas que si se puede alterar lógicamente pero tratar de que haya una estructura un horario establecido una dinámica a la que se haya llegado acuerdo por ejemplo democráticamente dentro de la casa que les parece si almorzamos a la una una y media, a la una y media una y media, ya está bien una y media todos almorzamos pero entonces saben que esa estructura las llevará a tener disciplina porque la disciplina es lo único que lleva al éxito. Me parece importarte incluir el deporte en la vida de los chicos, que es muy beneficioso para todos, y sí puede haber actividades que complementen para que los adolescentes se diviertan y se distraigan, y al mismo tiempo descubran más sobre sí mismos y socialicen con otros, así, desarrollan aptitudes y habilidades cognitivas.

Aquí no pienso que deba incluirse en la estructura sino como algo libre que ellos deseen hacer, y ellos solitos van a buscar lo que les gusta por redes sociales u otros medios, y ellos van a ir donde sus padres para que los apoyen. Pero es importante que cuando hay orden cuando hay disciplina podemos saber que hay personas que están cumpliendo con lo que tienen que hacer y podemos llegar al orden. A mí me gustó mucho la conferencia de un japonés que alguna vez decía no es que los japoneses seamos, no me acuerdo, de un flaco chiquito y él decía no es que los japoneses seamos más inteligentes, sino que somos más disciplinados, y yo he practicado y yo no tengo hijos pero con mi marido he practicado, lo siento mi vida en mi casa almorzamos a la una de la tarde, igual a las dos se sirve él solito y yo ya estoy en la hora de la siesta. Entonces ya nos vamos estructurando, hacer estructuras quitas la ansiedad, quita el estrés y hasta quita el miedo, porque uno se organiza.

Entrevistadora: Yo concuerdo con usted doctora, de hecho, yo creo que tengo que hacer algo así.

Entrevistada: Ah ya, muy bien.

Entrevistadora: ¿Qué opina tal vez usted de estas actividades que le gustarían hacer a los adolescentes pero que no se atreven, como por ejemplo si les gusta tocar guitarra o si les gustaría aprender guitarra o algún idioma, usted lo consideraría como una opción en estos tiempos por así decirlo? Ya que hemos investigado que las actividades recreativas y artísticas son beneficiosas para la salud mental.

Entrevistada: Definitivamente, en estos y en todos los tiempos, la música es clave, que haga lo que quiera hacer leer por ejemplo yo veo que los chicos ya no leen mucho, no leen muchos libros físicos digo, pero en las tablets, en los teléfonos leen mucho más que nosotros los que éramos adictos a la

lectura, ¿qué más me dijiste, tocar guitarra, aprender un idioma? Por supuesto, definitivamente hacer artes por suerte estas nuevas formas de reencontrarnos con internet es una maravilla, ahí puede hacer origamis sin tener que ir al curso con el japonés que llegaba de no sé dónde cuando yo hacía origami era una locura porque llegaba un japonés y toditos eran como unos locos, ahh origami, ahora no encuentras el paso a paso de gratis y en tu casa. Los idiomas indispensables, pero también es solamente una sugerencia de que vayan aprendiendo pero el mundo les obliga, a mí nadie me obligaba a estudiar inglés, y yo he ido a dar conferencias y me ponen traductor, en cambio a ustedes los jóvenes ahora es obligatorio porque tienen el mundo a sus pies, y van a querer ir a conocer y van a querer ir a hacer experiencia en otros sitios y necesitan otros idiomas, también van a tener que aprender mandarín porque el mundo dio la vuelta y ahora no solamente es el inglés, es el mandarín, entonces obligado el inglés ya ni para qué preguntar quiere o no quiera ahí está desde que estaba en preescolar, yo tuve un paciente que tenía seis años porque no tenía los dientes de adelante y llega a mi consulta con la mamá y dice es que no soporto los quizzes, y yo que que son los quizzes, en todo lo que había estudiado jamás había oído que eran los quizzes y el niño no quería ir a la escuela por los quizzes, yo le pregunto a la mamá y me salgo un ratito y le digo oye que son los quizzes, pensé que era un monstruo o un fantasma o el monstruo dentro del closet, él decía los quizzes los cuestionarios porque desde el señor de la buseta le hablaba en inglés y el niño estaba en segundo año de básica, desde el señor de la buseta le hablaba en inglés porque ese era consigna del colegio, llegaba y el portero le hablaba en inglés, la profesora le hablaba en inglés, y para él todo eso era quizzes era cuestionarios eran formas de tomarle la lección porque él estaba aprendiendo, él llegó a tal punto de estrés mi niño de siete años que volvio a orinarse en la cama, que tenía pesadillas, tuvimos que cambiarle de colegio, y ahora este niño ya mismo se gradúa, entonces pero hay situaciones así que llega a un punto del estrés en donde uno tiene que estar atento a ver qué es lo que está sucediendo mi niño en buena hora tenía la confianza absoluta como para decir no soporto los quizzes, entonces pero ahora está aprendió inglés pero de otra manera no tan brutal, y la hermana es una experta tiene creo que tres o cuatro años más que él es una experta hablando inglés, francés y no sé qué otro más, no como antes que solo podíamos hablar dos cosas, entonces este es obligatorio Micaela, el idioma no es necesario imponer pero sí sugerir, mira si quieres pasear mejor por el mundo aprende bien el idioma, el inglés porque español no hay muchos en español pero si en inglés y en cualquier parte del mundo y mejor si aprendes mandarín porque estás haciendo una carrera en donde vas a tener que hacer negocios, más o menos.

Entrevistadora: Entonces, en el caso de, por ejemplo, si quiere aprender a tocar algún instrumento, si quiere aprender alguna actividad porque talvez le guste pero no sabe cómo decírselo a sus padres, esto ¿usted cree que más viene por imposición de los padres o sea si el chico quiere y le dice a sus padres o sea, ¿qué relación hay ahí tal vez sus padres le dice si mira podemos, te puedo poner algún o algo o tal vez le digan que no o como podría ser ahí?

Entrevistada: Ahí yo creo que depende mucho en la atención que estén poniendo los adultos, yo digo que no hay privacidad, que no debe haber privacidad es mi teoría, me ha funcionado bien, entonces si la mamá de vez en cuando entra a su dormitorio y ve que tiene un montón de dibujos el niño aquí, a lo mejor y quiera aprender a dibujar o si le gusta estar escuchando y viendo videos sobre la gente que toca la guitarra o la música, a lo mejor a él le guste y preguntar no, aquí viene una parte importante e interesante en los talleres que yo doy y se llama comunicación asertiva y afectiva, la comunicación afectiva está dentro del hogar, y esa comunicación no genera los niños, esa comunicación la genera los adultos porque dice es que mi hijo no me cuenta nada, y le digo y usted que hace al papá cuando llega, y nada le digo que me ha ido bien y cómo y me voy a dormir, ahh ya que lindo y qué pasaría si usted le cuenta que ahora estuvo en el trabajo que tuvo un lindo día o que tuvo un mal día que la vieja loca de la oficina de alado estaba que gritaba qué sé yo, usted inicie la comunicación y va a ver que los chicos enseguida van a salir ahh no es que a mí me gusta dibujar es que yo quiero hacer un curso de guitarra, pero si llega el papá y una cosa importantísima que no has

topado mi preciosa y es la parte económica, todo el día se está quejando ay que cansancio ay el trabajo ay las deudas ay las tarjetas, a qué hora el niño le va a hablar. Entonces la comunicación asertiva y la comunicación afectiva en el hogar es sumamente importante, básica (tose), eso deben de aprender los adultos, el niño nunca va a comenzar la conversación y decir papito y como te fue ahora en el trabajo cuéntenos, esa conversación tiene que ser desde el adulto y los niños aprenden ya una vez que aprendieron ya es mucho más fácil. Los adolescentes están en constante cambio y formación a nivel cognitivo. En relación a la pregunta, les gusta realizar y probar con diferentes actividades que les atraigan y es bueno que intenten con diferentes cosas ya que les ayuda a definir su personalidad.

Entrevistadora: Perfecto, y como última pregunta tenemos, ¿qué les diría a las personas que viven grandes problemas de estrés de la monotonía por la cuarentena?

Entrevistada: Yo les diría que cambien la estructura del miedo por la estructura del amor, porqué están adentro, porqué tienen que pasar esa situación y es simplemente por amor, por amor a uno mismo por amor a los parientes por amor a la gente, y también agradecer por lo que se tiene es decir cambiar un poco la consigna dejar de ver tantas noticias, bueno ahora parece que hay un poco menos, pero hubo un momento en la crisis máxima que no sabías a quién creer, no sabías que hacer, y al menos aquí en Guayaquil nos pusieron un montón de miedos que estaban dejando cadáveres en la calle, o sea fue una cosa espeluznante, entonces yo me empezaba a asustar y dije no ya no más, no veo ni una noticia más me quedo en un canal que medio me hará entender lo que está sucediendo pero dejar mi propuesta sería dejar de escuchar todo, dejar de escuchar y de ver todo y ser un poco más selectivos de lo que estoy leyendo, de lo que estos escuchando de lo que estoy mirando, porque, por ejemplo, una amiga pone y dice cuarenta y cinco personas han entrado con corona al hospital y hay un rebrote de virus, cuarenta y cinco personas entraron que, no era cierto, era una noticia de me parece que era de marzo, entonces una locura entonces tener un poquito de criterio para ir tomando en cuenta que es lo que es cierto que es lo que es mentira que es lo que quiero coger y que es lo que no quiero coger, pero es súper importante no futurizar tampoco porque ah y si la pandemia sigue, y hasta diciembre, y dice que todo el veinte y veinte y uno no va haber elecciones porque no vamos a poder salir, es demasiada futurización es más bien vivir el día a día, el día a día, el presente, el ahora a ver ahorita estamos en la casa vamos a hacer esto, mirar de la mejor manera como nos estructuramos como nos organizamos o sea ponernos en movimiento significa eso no solamente en movimiento físico del cuerpo, sino a ver estamos viviendo una nueva realidad ¿qué es esto?, hagamos un plan que vamos a hacer, necesitamos cosas de comer porqué nos abarrotamos todo el mundo bueno no sé por qué compraron papel higiénico tantos, pero hubo así como una psicosis de que teníamos que comprar cosas porque no sabíamos, no sabíamos, entonces y ya una vez que teníamos eso a hacer el plan interno plan interno, eso es lo que yo sugeriría, mija, en medio de todo esto, no sé si respondí bien tu pregunta.

Entrevistadora: Si está muy bien Doctora, muchísimas gracias, ¿algo que quieran agregar los chicos? Nos ha parecido una entrevista muy enriquecedora, muchísimas gracias.

Entrevistada: A ustedes.

10.6. Anexo 6: Transcripción grupo focal adolescentes

Fecha y hora	Domingo 14 de junio a las 18:30 pm
Duración	1 hora y 11 minutos
Entrevistados	10 adolescentes de 14 a 19 años
Nomenclatura	Moderador: Agnelio Vargas S1: Francesca Rosales S2: José S3: Alejandro Pozo S4: Paula Chica S5: Melissa S6: Milka Gómez S7: Nadia Mendoza S8: Daniela Vásquez S9: Mercedes Young S10: Génesis López

Moderador: Este bueno… Estamos todos en orden Solange, Mica, María Isabel, Ninoska, para comenzar.
Moderador: Sí, todo bien. Por mi lado ehh… un ratito por favor necesito un minutito más… Hola José, qué tal, recién veo que te metiste.
S2: Hola.
Moderador: Hola, qué tal.
Moderador: Ya podemos comenzar. Bueno escuchaste todo.
S2: Sí.
Moderador: Chévere, bueno empecemos ehh cada uno así vamos, con el grupo focal vamos a hacer una pregunta y cada uno va a tener alrededor de un minuto para poder contestar bueno comenzamos con el grupo focal son alrededor de seis a siete preguntas, vamos a darle, como diría Luisito Comunica.
Ehh… ¿Cómo creen que se sienten a la situación actual por la crisis del coronavirus? ¿Cómo se han sentido?, cuáles son sus sentimientos encontrados, ¿Hay sentimientos encontrados o no? Micaela, o el que desea hablar puede reaccionar aquí con la manito. Claro quien sea, tome la palabra.
S1: A ver, en sí es una mezcla de emociones, al ver la situación actual de cómo todos en sí estamos sufriendo en sí de una forma u otro y hemos tenido que adaptarnos a la situación en sí, hemos tenido que ayudar a nuestros padres en el trabajo…. y no sé estar conscientes de la situación que estamos viviendo, en sí, hacer consciencia de cómo está el mundo afuera y cómo tenemos que comportarnos de aquí a mañana y así…
Moderador: Mmm ok alguien quiere seguir con lo que dijo Francesca, acotar algo… Es bastante interesante lo que cuenta ella, porque es verdad que esto nos ha cambiado radicalmente y bueno algunas familias han tenido, o sea, un cambio radical, somos más participativos todos vivimos en un mismo entorno entonces…. Es lo que… es lo necesario, lo que se necesita hacer… alguien más quiere acotar algo? Quiere decir algo más…. *(Hay un silencio)*
Moderador: nadie, nadie a ver vamos con Paula Chica que está… *(Alguien interrumpe)*
S3: Espere, espere, estoy levantando la mano y no, o sea, parece que no le indica ya es que…Ya es que yo pienso que el coronavirus realmente afectó a todos los países del mundo, o sea, al mundo entero ya pero… nos hizo un mal y todo por el estilo, pero nos aprendió, o sea, nos enseñó a cuidarnos mejor en sí, por decirlo de alguna manera, nos enseñó varios tipos de cosas aparte que… todas las familias hemos pasado y hemos convivido, nos hemos unido más y creo que no he sido el único que piensa lo

mismo o sea que han tenido el mismo resultado porque ehh… de todo lo malo hay que ver lo bueno eso digo yo, entonces a pesar de toda la crisis económica que nos va a seguir después de estos yo pienso que todo hay que mirarlo con cara buena, eso sí teniendo pensamiento pesimista porque no hay que tener expectativas pero igual, o sea, yo pienso que a pesar de todo lo malo, todas las muertes de miles, miles de muertes que ha causado yo creo que si nos cuidamos o si nos enseñamos a cuidar y todo por el estilo yo creo que vamos a proseguir, aparte que el coronavirus como ya dije, reitero, ha hecho que muera bastante gente lo cual ha hecho reducir considerablemente, considerablemente la población mundial y o sea, de alguna u otra manera hay verlo entre comillas como algo bueno pero realmente cada uno tiene un pensamiento al respecto al tema y no se la verdad, no tengo nada más que decir.
(Alguien dice enojado)
Moderador: Correctísimo, bravo, en verdad sí que hay que verles el lado positivo a las cosas, es verdad que sí que hay bastante cosas que llegan a estremecer, son muchas emociones que pasan, entonces o le tomamos el lado bueno o nos morimos todos de coraje o de tristeza… Entonces, déjenme ver que me están escribiendo acá, ahh este, Sol es la que acepta las cosas Mica, ella está de moderadora. Ok, entonces bueno… ¿Alguien quiere comentar algo más? De acerca del tema o todos se sienten igual pueden asentar con la cabeza pueden decir un sí, no es necesario que todos compartan si se identifican con lo que dice alguien más pues pueden agregar un poquito más… A la historia que cuenta esta persona, entonces siéntanse libres como yo digo esto es un espacio más para que ustedes puedan liberarse de esa carga emocional que a veces pueden tener…
S4: Voy yo, voy yo.
Moderador: A ver, una valiente.
S4: Siento yo que hemos aprendido a tener que ser más asertivos con nuestra familia ya que ha habido muchos momentos en los que hemos peleado, hemos discutido por ciertos motivos y eso nos ha enseñado a nosotros a aprender a tolerar a nuestros familiares y así, amarlos ehh… y así tolerar a otras personas, o sea, por ejemplo, con el gobierno hemos aprendido a tener a tolerarlos a pesar que no nos gusten sus medidas a pesar que no nos gusten las directrices que nos están dando ehh… hemos tenido que aprender a tolerar a los policías también y aprender a ser solidarios también creo yo porque de todas maneras siempre va a ver alguien que necesite de nuestra ayuda, eso.
Moderador: Ok, se escucha un ruido de fondo en estos tiempos hay que ser bastantes tolerantes es básicamente también bueno lo que nos han comentado los otro chicos que… o nos morimos de coraje o lo tomamos de la manera más positiva para no dañar el hígado porque por el alcohol no se puede dañar, bueno, ahora solo por coraje y bueno si alguien más quiere compartir algo, si quieren podemos pasar a la siguiente pregunta, si se sienten un poco más ehh… Melissa ehh, sí, ok.
S5: Yo siento que, o sea… que a través de todo esto nos hemos hecho como más conscientes y también hemos aprendido a valorar más las cosas pues como dijo mi compañero Alejandro miles de vidas se han perdido y fue de una forma tan inesperada y supongo que eso nos hizo concientizar más de lo que tenemos y cómo deberíamos valorarlo, como nuestras familias.
Moderador: Por supuesto, siempre hay que valorar las cosas cuando estamos en momentos más difíciles, cuando todo entra en presión pues, entonces tocamos fondo y aprendemos a valorar muchas cosas… Entonces sí es bastante interesante, ehh… bien alguien más que vaya a hacer un comentario más respecto a cómo se sienten o pasamos a la siguiente pregunta, todos pueden decir que sí o no, ¿Qué opinan?
S6: O sea, yo creo que aparte de tener todos estos problemas que hemos tenido por causa del coronavirus, también nos ha ayudado en algo porque también hay que ser conscientes ya que al no encontrarnos tanto en la calle, porque ya no salimos por cosas innecesarias o cosas así, también ha ayudado bastante al medio ambiente *(4 participantes asintieron)* y sea como sea es una mejor para todos nosotros porque la capa de ozono se está regenerando de una forma más rápida a cuando todas las fábricas trabajaban, todas las industrias trabajaban, claramente que todo esto ha causado un impacto negativo en la economía en todos los países pero también nos ha causado un impacto positivo tanto para la naturaleza como para nuestro propio mismo medio ambiente.

Moderador: Así es, una vez más sacando el lado positivo de lo que puede generar el coronavirus, es algo bastante sensible pero bueno hay que seguir adelante y bueno… ¿alguien más? Ya mismo van a tener la oportunidad de presentarse y bueno y decir un poco más de para conocerlos un poco más a fondo, entonces, como bueno para romper el hielo por decir así y bueno, entonces, sin nada más que acotar si la mayoría se siente identificado no quiere decir algo… Hola, qué tal Mariela Ortega, ¿eres la hija de Mariela verdad? Ahí está Mariela de fondo, bienvenida al grupo focal, Guillermo Ortiz recién lo veo ahorita, un gusto bro, espero que se sienten a gusto como ya les dije anteriormente a los chicos este es un espacio para que puedan liberarse un poco para que puedan hablar acerca de lo de lo que sientan y también para ayudarnos a grabar ok, no, mentira, entonces bueno sigamos ehh… bueno ahora si van a tener que presentarse y porfa hablarme un poco de su rutina en este tiempo de coronavirus de cuarentena, cómo ha sido su vida, cómo ha cambiado realmente versus lo que hacían antes versus lo que hacen ahora, ahorita si quieren alzar la manito o vamos a dedocracia, a ver hagamos con alguien no ha hablado, Nadia Mendoza que estas que te ríes y te mueres de la vergüenza, cuéntanos un poco.
S7: Pues… ya, como lo dijiste, me llamo Nadia Mendoza mmm… tengo 16 años mmm y no sé realmente que quieren saber.
Moderador: (Se ríe) dinos lo que sientes, lo que sientas, lo que puedas compartirnos o sea, cómo cambio tu parecer, cómo cambió la cuarentena del coronavirus tu vida, cómo influyó en lo que hacías antes y en lo que hacías ahora si te sientes mal, sientes que ha empeorado o mejorado tu vida, si es que tú quieres, siéntete en confianza como dije todo lo que se habla aquí es como en Las Vegas; se queda aquí, adelante cuéntanos.
S7: Bueno ehh… Al principio realmente todo fue súper suave, aunque me desesperé y me he desesperado por no poder salir entonces realmente lo he llevado bien, el confinamiento mmm de hecho me unido bastante a lo que es mi familia me uní bastante como nunca y… compartí bastante con ellos y lo sigo compartiendo obviamente este… lamentablemente tengo dos familiares míos que ahorita tienen coronavirus, pero estamos saliendo adelante y eso…
Moderador: Bueno, muy bien, muy bien bueno respecto a… dice que te lo llevas muy bien, puedes contarnos un poco más que hace tan bien o que ha mejorado esto de la cuarentena para ti.
S7: O sea, creo que lo principal es que me uní a mi familia antes como que no pasaba mucho con ellos y antes solo estaba con mis amigos y ya, pero… ahora últimamente me he unido, simplemente ahora hablo con ellos, hasta chismeo con mi mamá y… también… a mis perritas, o sea, porque antes es como que estaban ahí, les paraba bola un rato, pero ahora prácticamente paso con ellas 24/7, entonces ya pues…
Moderador: Hay que reemplazar ahora a los mejores amigos que ya no vemos físicamente por nuestros amigos perritos, sí, lo mejor. Sí, yo también por si acaso me uno a eso porque ahora también mis perritas ahora parecen hermanas mías porque paso literalmente jugando ellas entonces bueno… muchas grac… muchas gracias Nadia por mencionar respecto a la pregunta, alguien más quiere decirnos algo respecto a esto vamos chicos.
S3: A ver, yo, buenas noches disculpe, me quiero presentar.
Moderador: Por su puesto.
Moderador: A ver, Eduardo digo Alejandro, Alejandro, habla cierto.
S3: A ver, yo me llamo Alejandro Pozo, bueno, ya para formalizar más Alejandro Israel Pozo Triviño, yo tengo la edad de 17 años ya y en esta cuarentena o sea yo siento que ha sido productiva aparte que yo he hecho ejercicio yo me he tomado una hora diaria para leer, leer diferentes tipos de libros, por ejemplo, he leído la biblia o he leído libros de negocios o sea de educación económica por decirlo así, también he convivido con mi familia nos hemos reunido, nos hemos reído, nos hemos divertido así tampoco o sea. También he hecho unos postres, he ayudado en la cocina y ya tipo más de noche… ya descanso… por decirlo así pero ahorita ya como comenzamos el régimen costa o sea el régimen en general, ya comenzamos clases, ahorita ya no puedo darme tanto el lujo de leer una hora si no que media hora ejercicio eso sí para mi es vital, para mí todo los días de lunes a viernes ya… y que más le puedo decir… ah ya, he estado practicando idiomas, he practicado inglés para mejorar mi inglés, ¿no?

Para practicar más y todo por el estilo, y de antemano me disculpo por la falta de iluminación, pero… ya no puedo conseguir más disculpen.
Moderador: No te preocupes, no te preocupes loco, estás súper bien o sea creo que nadie tiene un equipo de iluminación en su casa.
S3: Ah ya (se ríe).
Moderador: Mmm muchos menos para hacer un Zoom…
S3: Ajá, ya bueno, básicamente esas son mis actividades diarias, aparte que yo me sé cuidar, se me hacer mascarillas y todo por el estilo, yo no sé sinceramente cómo tengo tiempo para todo para eso, pero así locamente lo tengo, entonces eso así, esa es mi rutina diaria por decirlo así.
Moderador: Ese el secreto, hermano, mantenerse ocupado, la mente ocupada todo el tiempo sobre todo si es algo totalmente productivo, bienvenido sea, no es ni pérdida de tiempo si no que es un beneficio para uno mismo.
S3: Ay exacto, y se me olvidó recalcar que como ahorita yo estoy en la casa de mis abuelos ya pues o sea yo aprendo, a mí me encanta cómo cocina mi abuela, así que yo me meto a la cocina y yo le sé preguntar aparte que le sé a ayudar a veces, o sea, no todo el tiempo, rara vez yo le sé preguntar: ¿y qué le pone y qué le pone? Para aprender a cocinar para algún futuro para medio independizarme entre comillas, así como desde siempre me ha gustado la cocina entonces y ya prácticamente nada más tengo que decir.
Moderador: Perfecto, Alejandro, la verdad apreciamos tú, que te abras tanto a nosotros esa es la idea abrirse, que todo el mundo se abra, que tenga espacio a lo mejor no todos tienen la oportunidad de hablar con un amigo porque tiene miedo del que dirán o aún les da vergüencita a los otros, pero bueno nunca está mal hablar entre extraños, imagino que alguno si conoce a alguien por ahí, es paro, paro por joder.
S3: No se preocupe, no se preocupe, ah ya, y también me gusta llevar una vida saludable, también se me hacer jugos que también me ayudan a desintoxicar el alma para siempre estar positivos y o sea para no preocuparme absolutamente por nada. Mmm gracias, me alegro me alegro de aportar mi granito de arena hacia ustedes porque yo sé que la tesis es algo super que super que compleja y todo, entonces enserio espero que mi información y mi presencia les ayude, hay de todo un poco y eso.
Moderador: Por su puesto, por supuesto que sí.
S3: Gracias.
Moderador: Gracias a ti, mmm bueno entonces continuamos quien más quiere decir su testimonio, alguien más quiere hablarnos de cómo era su rutina antes y ahora, igual todos vamos a hablar, quien quiera botar todo eso ahorita, pues adelante.
(Hay un silencio)
Moderador: A ver, vamos Melissa.
S5: Mmm, ya, a ver, hola a todos, como pueden ver me llamo Melissa Faitong Aro y tengo 16 años, bueno mmm entonces les tengo que contar un poco sobre mi cuarentena por así decirlo ya por ejemplo yo he considerado por ejemplo a mí no se me ha hecho como que frustrante en ningún momento me he sentido como que estresada por no poder salir puede que de cierta forma me he adaptado bien porque no sé, siempre he sido introvertida así que realmente no me ha molestado e igualmente aprovechando todo esto yo también intenté crear hábitos y puedo decir que todo este tiempo que no que no lo desperdicié, que todo este tiempo lo he usado de manera productiva, por ejemplo, como dijo mi compañero Alejandro, yo también comencé a leer libros y puedo decir que me atrajo mucho a ellos… por ejemplo, yo he ayudado a mi hermano, él da clases en una universidad en Estados Unidos y como él también se tuvo que adaptar a todo esto de la metodología online y tiene que pasar toda la información y hacer por ejemplo formularios las lecciones y eso, lo tuve que ayudar a pasar datos y todo en esa relación ya y este… por ejemplo, aprendí un poco más a cocinar, o sea yo de por sí no sabía cocinar nada, nada, nada y… mi mamá dijo yo creo que esto ya es como ya el momento que hay que aprovechar para que tu aprendas porque el momento en el que tú ya vayas a vivir sola o algo así, no siempre se tiene ese tiempo como lo tenemos ahora.
Moderador: Claro.

S5: Bueno, y también por ejemplo solía ver estos dibujos en Pinterest como estas ilustraciones digitales y en informática en el colegio nos enseñaron a utilizar esta aplicación Adobe Illustrator entonces (entre risas), entonces, yo dije como que no se ve complicado y eso se puede hacer con la aplicación que la maestra nos enseñó, así que me puso a practicar, y me puse practicar y considero que si me iba saliendo bien, de hecho, hasta cree una cuenta en Instagram para de hecho solo subir las prácticas.
Moderador: Buenazo, super bueno.
(Una voz se escuchó y dijo yo quiero hablar)
Moderador: ¿Alguien dijo algo? No…
S4: Sí, que por favor este… nos comparta la cuenta para seguirla.
Moderador: Ah sí, por supuesto, compártenos Melissa, no tengas vergüenza, nosotros amamos el arte, en realidad este grupo focal se trata de arte así que de una pásanos tu cuenta y nosotros te seguimos aquí.
S5: Ah ya, o sea solo son dibujos como de práctica y solo tengo como cuatro, pero ya está bien ya la voy a poner en el chat (se ríe).
(L*os participantes se ríen)*
Moderador: No te preocupes, yo también canto en la ducha y me salen unos gallos, así que mi familia me soporta… así que entendemos de eso no te preocupes, igual… no se entiende. Muchas gracias, Melissa por animarte a decirnos tu pequeño guilty pleasure, por decirlo así, y tu talento, muchas gracias, en verdad, igual todos ustedes anímense.
Ahí quedamos atentos a la cuenta en el chat… y Alejandro también que tenía algo de comida que subías tu plato, compártenos, compártenos ahí para seguirte, ahí déjenlo en el chat, ahí ya lo dejó y ok, perfecto a ver alguien quiere seguir o bueno yo los voy eligiendo, no hay problema, díganme cómo se sienten más cómodos…
(H*ay un silencio)*
Moderador: Ma… Marielita junior. ¿Tú quieres decir algo? No sé, tú nombre, por favor, preséntate con nosotros, por favor, Mariela junior.
S8: Hola soy, me llamo Daniela Vásquez y tengo 16 años, mmm… en la cuarentena al principio si fue un poco…, bueno me afectó bastante, la verdad hasta ahora, porque extraño muchísimo a mis amigos, a mi familia… y todo eso, (se le fue el audio por un momento) ¿ahí me escuchan?
Moderador: Se había cortado un poquito el audio, síguenos comentando Daniela, escuchamos hasta la parte que extrañabas a tus amigos.
S8: Mmm… o sea, si me afectó bastante la cuarentena la verdad pero… al mismo tiempo, ese tiempo me acercó más a mis amigos por las llamadas telefónicas todas las noches ehh, mmm… con mi familia también, mi ñaña, mi mamá mi papá, también he aprendido nuevas cosas a cocinar, a tocar un instrumento, mi ñaña tenía una guitarra y yo no sabía tocarla entonces ya pues en ese tiempo aprendí a tocar la guitarra y ahora se tocar la guitarra también, me gusta dibujar y he practicado millón pero no tengo cuenta en Instagram.
Moderador: ¿Cómo aprendiste?
S8: Desde chiquita me gustaba, la verdad de chiquita no me metieron a ningún curso ni nada pero yo lo practicaba solita y luego como a los once me metieron en un curso de acrílicos y de ahí como que me pensé a meter más ahí entonces eso, desde ahí me encanta dibujar, me encanta dibujar y me quiero dedicar a eso la verdad, también quiero ser arquitecta y pintar así cosas también se escucha como murmullo *(no se entiende)*.
Moderador: ¡Qué gran sueño!, verdad, súper bueno.
S8: (Se ríe)
Moderador: Muchos éxitos, bueno y si decides crear alguna cuenta de Instagram, subir una canción ahí guitarreando, pues, igual pásamela para seguirte, aquí nos apoyamos todos.
S8: Ya, (entre risas) gracias.
Moderador: Ok, muchas gracias Daniela por comentarnos, sí es verdad lo que dice Daniela, de que bueno uno ahorita se une más incluso, no hablaba mucho hace tiempo, creo que ahora uno se

comenta más la publicación de Facebook y casi ni se hablan, incluso yo me meto a comentar a amigos que no he visto hace casi un año, entonces sí totalmente, es una oportunidad también para acercarse, no hay porque alejarse, entonces, bueno, sigamos, ok ehh (murmullos) es que me salió un mensajito de que mmm ok, bueno, ¿quién más quiere seguir mmm, Milka? ¿Paula? Ehh ok Paula, cuéntanos ahorita si tú quieres.
S4: Mi nombre es Paula Chica, tengo 16 años y eh creo que esta cuarentena me ha cambiado mucho la verdad, al principio si se me hizo duro el no estar en mi casa, porque yo estuve durante 2 meses en mi casa en la playa, no tenía casi nada de mis cosas de aquí, era difícil, fue muy difícil la verdad, pero ya cuando llegue acá a Guayaquil fue diferente, empecé a hacer cosas que eran productivas por así decirlo, empecé a hacer ejercicio, leí los libros que yo tengo aquí, porque me toca leer otra vez los libros, los volví a leer, este, obviamente como que en cierto momento si me daban ganas de ahh voy a ver Netflix un rato y así, pero he ayudado a mi mamá en absolutamente todo, en arreglar la casa, cocinar, limpiar, trapear todo, todo, todo, y he aprendido cosas que al vez, en cierto momento te enseña la vida pero ahorita fue como que, toma aprende ahorita y así… De una así
S1: Exacto, entonces sí creo que la cuarentena ha hecho un efecto positivo en mí.
Moderador: Perfecto, perfecto, bueno ehh… creo que a nosotros también nos ha tocado ser, como diría el típico refrán de "zoila" la que plancho, la que lavo, la que hace todo y está bien porque igual es una manera más de interactuar con la familia, de conocer un poco más a fondo de las mamás, de las personas que hacen las tareas a diario, porque es bastante complicado, de hecho como todo el mundo a dicho, yo tampoco sabía cocinar y me hecho cocinero por ahí veo uno que otro TikTok que enseñan cocina en 3 minutos, entonces, completamente, por si acaso me identifico con todas las historias que ustedes están diciendo, es súper chévere en verdad ehh… bueno podemos seguir ehh… bueno, Guillermo Ortiz, qué tal, bueno recién entras creo, compártenos un poco de ti Guillermo.
S9: Ehh hola, soy mujer, porque estoy desde el teléfono de mi hermano, mi cuarentena en verdad empezó fatal, bueno, yo estudio inglés, tengo 15 años, los sábados, bueno, básicamente mi rutina era levantarme de lunes a viernes para ir al colegio, y levantarme para estudiar y bueno básicamente o sea, llegaba a mi casa en la noche, sábado en la noche, un poco complicado y tomar clases en línea como que no que pereza, pero bueno, en los tiempos libres veía Netflix cuando estaba de vacaciones, porque estoy en el colegio aún ehh… ayudaba cuando me pedían que ayude y ehh bueno, eso… sí lo supe llevar ehh bueno, en teoría no estamos en cuarentena pero todavía estamos bajo seguridad y no es lo mismo, porque estoy en toda mi adolescencia y este año, soñé como todas las típicas fiestas con mis compañeros y ehh ahora se canceló todo y ehh eso si fue duro, porque bueno este año eran mis 15 y ya pues se canceló, pero ehh he tenido que llevarlo y bueno sí, hasta ahora ya me adapte, ya me adapte, o sea básicamente sí.
Moderador: Ok, este, ¿cuál era tu nombre? No lo escuche bien al principio.
S9: Mercedes.
Moderador: Mercedes, un gusto Mercedes. Ehh, bueno, toda la razón mmm, ehh creo cuando te escuchaba, recordaba a mi profesora, que tenemos clases el miércoles, ehh bueno a nosotros a todos, nosotros tenemos 24, 23 años, no nos afecta tanto como a los adolescentes en sí, yo me acuerdo que cuando tenía su edad, ehh pues yo, salía había fiestas y todo, es como que le han quitado ese, ese… ese derecho de ser adolescentes, lo cual si es turraso, pero bueno que lo estén tomando de manera positiva.
S9: No está bien, está bien, o sea es que es la mayoría del diario vivir ehh con mis compañeros lo hemos sabido llevar y creo que como que nos hemos unido más, porque ehh en el curso todos nos veíamos y cada quien tenía sus grupos, pero como que ahora nos comunicamos mejor online por las tareas y bueno eso
Moderador: Perfecto, gracias Mercedes por compartirnos tu experiencia, bueno ehh creo que falta Milka Y, ¿quién más me falta por ahí? Que no veo bien en la pantalla del Zoom (risas).
S6: Yo.
Moderador: Francesca, Génesis López… Ehh bueno chicas, quien se turna para ir ahorita, la que quiera.

S3: Disculpe, ahh es que mire, yo estoy compartiendo el internet desde mi celular hacia el celular que me prestó mi amigo ya, pero mi celular, no sé si pueda ver, pero está a 1% y ya se me va a descargar, entonces creo que se me va a ir, creo que me tengo que salir de la sesión, pero realmente no es por mí, sino por el ehh… celular, porque yo, hasta se acabó de descargar el celular, yo en serio les quiero ayudar, pero espero que con la poca información que yo les di, les haya podido ayudar en algo.
Moderador: ¡No! Por su puesto, todo lo que nos compartiste, fue bastante, ehh creo que se murió el celular, porque se quedó ahí congelado no, no, igual creo que se le murió el celular porque se quedó congelado
(Risas)
Moderador: Adiós vaquero (risas), ok entonces estábamos entre… ok vamos Francesca cuéntanos…
S1: bueno este… soy Francesca Rosales, yo tengo 17 años y bueno, a diferencia de todos, yo no puedo unirme tanto a mi familia, por lo que mis padres son ehh o sea prestan servicio y como estamos acá en la península, fueron el único laboratorio que hicieron las pruebas COVID, entonces me tuve que adaptar a ayudarlos y bueno a estar en atención al cliente y bueno, la verdad no fue ahh no fue algo bonito porque hay personas que no entienden y sin embargo, no hay que priorizar a alguien, porque todos estamos en la misma situación y eso es algo que a mí sí me chocó demasiado y bueno ahora también estoy en la universidad y tengo que estar igual al pendiente agendarlos y en sí esa fue mi cuarentena (risa).
Moderador: ¡Ok! Perfecto, muchas gracias Francesca por compartirnos esa ehh… lo que sientes en realidad, es bastante importante, espero que a todos los esté sirviendo un poco para desahogarse, ehh bueno, Milka, cuéntanos.
S6: Hola, me llamo Milka Gómez, tengo 17 años y pues al inicio de mi cuarentena se basaba solo en Netflix, comer dormir, ayudar en la cocina y nada más… pero entonces, tuve que entrar a la universidad, ahora me tengo que acoplar al sistema de vía online, pero lo que antes no hacía, por ejemplo, era cuidar mi piel, pero últimamente he hecho muchas mascarillas y pues como todos pasamos en familia, pues se las pongo a todos y justo ayer me daba risa porque mi papi me decía que debemos ponernos una mascarilla ya, porque como he pasado ocupada, la semana pasada no nos hicimos, entonces este.. es algo que a toda mi familia le gusta, pasar tiempo conmigo y ponerse mis cosas y ya pues, yo las hago para todos y también nos ha tocado cocinar entre todos, hacer dulces, entonces eso, en eso se ha basado mi cuarentena.
Moderador: Perfecto, bueno ehh que chévere que toda tu familia si quiera ponerse las mascarillas, la verdad es que sí son unidos, hasta mascarillas comparten, súper chévere ahh y bueno, finalmente tenemos a Génesis López. Génesis, ¿estas con nosotros?
S10: Hola, sí, ahh bueno, soy Génesis, tengo 16 años y bueno como esto es un espacio para desahogarse, pues tengo que decir que no soy una persona muy abiertamente y me gustaría ser así, ehh entonces a ver mi rutina de cuarentena, no soy una persona que le guste mucho las rutinas porque mmm ehh me ehh me aburro muy rápido eh entonces, eso de la tecnología y todas esas cosas era como que… era por una parte muy divertida, pero era como que me… me aburro muy rápido (4 participantes más asintieron), entonces yo buscaba como que tratar con otras cosas, por ejemplo mi tía pasó a pasar un tiempo acá en nuestra casa, nos pusimos a realizar ejercicios y cosas así ahh intenté ehh a modificar mi ropa… A transformarla porque no sé, es algo que me gusta, porque en sí toda mi ropa es aburrida, entonces ya.
Moderador: Qué cool, qué cool, me alegra que te hayas podido abrir, diciendo que no eras tan abierta ehh super chévere en verdad, igual, ehh todos nos sentimos identificados tal vez con eso no, bueno yo, bueno, yo no tanto, pero creo que Sol y Mics pueden compartir un poco de eso, que ellas también son así, entonces super chévere y me alegra de hecho que este grupo sea bien artista, porque todos tienen alguna solución creativa, para sobrellevar el estrés de la cuarentena, bueno ahora vamos a pasar con la siguiente pregunta de este grupo que es: ¿Qué hacen para entretenerse? Yo sé que ya me lo dijeron, pero qué hacen para escapar de esta realidad cuando se sienten digamos tristes, cuando sienten rabia, cuando tienen ese manejo de emociones como a rebosar, ¿cómo hacen para escapar?, ¿qué actividad hacen?, ¿qué nos pueden compartir? Chan, chan… Vamos, Melissa.

S5: A ver, o sea, esto no será así como que algo productivo, pero al principio de las vacaciones me descargue TikTok y después me comenzó a gustar bastante y y (murmuros) y no sé, como que me gustó bastante y te mostraba un poco de humor y no sé, como que te sacaba una sonrisa y aparte también los dibujos con Illustrator, al estar practicando era como que algo que te relaja, porque es como que tienes que ir perfeccionando cada detalle, como que viendo los colores y así.
Moderador: Ok, ehh Melissa por favor déjanos tu TikTok aquí para poder seguirte, ya tenemos tu Instagram, ahora déjanos tu TikTok, muchas gracias (risa).
S5: No ya no, ya no hago TikTok, (risa) solo veo.
Moderador: Síganla, síganla, síganla que se ve chévere (risa).
Moderador: Ve la Nini, espacio publicitario, todos aprovechen para publicitarte, vamos quién quiere alzar la manito ehh, ehh, bueno vamos con mmm… Daniela.
S8: Ehh bueno sí, cuando aparecen esas crisis de querer algo que antes tenía, por ejemplo, más es cuando me ponía a ver vídeos así de fiestas, no digo que esperaba todas las semanas para poder salir, pero esperaba y me iba a la casa de mis amigas, así, entonces es como que extrañaba eso y o veía tele con mi ñaña o hacía llamadas, me descargué House Party.
Moderador: House Party.
S8: Ajá, es una aplicación que literalmente conocí personas nuevas ahí, o sea personas con las que me había encontrado, o sea si conocía, pero no eran mis amigos y ahora somos amiguísimos, nos hablamos todos los días, o sea cosas así, o sea y ya.
Moderador: Que chévere, qué bueno, qué bueno, como una comunidad.
S8: Ajá, exacto, también dibujando y muchísimo y también tocando el ukelele.
Moderador: El ukelele, deberías subir algún cover y saber cómo tocas, estaría super cool, ok, muchas gracias Daniela por compartirnos ese escape que tienes. Francesca, ¿puedes seguir tú? Cool.
S1: No ninguno, a ver este… La verdad ya no tengo mucho tiempo libre por la U, sin embargo, me distraigo mucho jugando Parchis, no sé, pero me gusta y bueno, también haciendo videollamadas con mis amigas, o preparando algunos postres con mis hermanos y así…
Moderador: Ok, y de todo eso que me contaste ahora, ¿qué es lo que más te ayuda a escapar? O ¿qué es lo primero que quieres hacer cuando se sientes mal o estas un poco decaída? Como que estás en la calle y dices "chuzo, ya quiero llegar a mi casa y…" bueno, ya no podemos estar en la calle, pero viendo el ejemplo, dices "chuzo ya quiero llegar a mi casa" para hacer tal cosa y así, de todo lo que me dijiste, ¿qué podrías decir?
S1: Ahh, mmm, no sé, pasar tiempo con mi hermana, porque no sé, de una u otra forma, no sé, pasamos tiempo juntas y nos reímos de cualquier cosa, no sé.
Moderador: ¿Me dijiste que con tu hermana cocinabas verdad?
S1: Ajá también y es gracioso porque ambas no podemos cocinar, o sea no sabemos (risas) pero ya pues.
Moderador: (risas) Ambas experimentan.
S1: Exacto.
Moderador: Cheverísimo, cheverísimo, muchísimas gracias por compartirnos ese escape ehh bueno, vamos con Nadia, creo que dijo Paula ehh la mencionó… Nadia, cuéntanos que haces para escapar de la zona sad.
S7: Ehh, mmm creo que lo que normalmente hago para mmm no aburrirme es ver TikTok y no sé sinceramente, hay veces que me gustaría compartir mis TikToks con algunos amigos, pero que sé que mi humor es medio oscuro entonces como que se pueden ofender ehh también escribo, este, entonces como que en esta cuarentena me he tomado mi tiempo para escribir, pero en esta cuarentena no es que he estado muy ehh inspirada, pero igual he escrito un poco ehh mmm… pasear a mis perritas también y ehh y creo que eso, eso es lo que más me ha hecho escapar… escapar de la realidad.
Moderador: Perfecto, ahí podrías mezclar un poco la escritura con el TikTok, tal vez y mostrar ese humor negro, pero de otra forma, sin que nadie se ofenda a lo mejor. Ehh entonces súper cool, muchas gracias Nadia, por compartirnos ese escape que tienes. Bueno, ahora, ¿quién más? Vamos con Paula que fue la que nominó a Nadia.

S7: Ya, a ver, yo la verdad cuando estoy triste pongo música triste ya no sé a veces, no sé, me siento mejor haciendo eso, me siento mejor, no sé si porque soy mujer, no sé… puede ser, no sé, ehh, pero ya. Cuando me siento aburrida ehh la verdad es que para todo escucho música, o sea siempre estoy escuchando música, me siento feliz escucho música, me siento feliz, escucho música y así, pero haciendo diferentes cosas, ya, así por ejemplo cuando yo me aburro así pero durísimo, durísimo, me pongo a ordenar todo, a botar toda la basura que vea por la cosa, veo algo que no sirve y lo voy botando, eso me, eso me gusta hacer cuando estoy aburrida, por ejemplo también me pongo a hacer como mmm lettering, porque me gusta mucho, pero ehh y escuchando música siempre y ese tipo de cosas y así.
Moderador: Super cool la verdad, la música es para todo indispensable en la vida, acompaña ehh bueno, muchas gracias, Paula por compartirnos este gran escape. Ehh cuéntanos Génesis, tú también decías que te gustaba decorar tu ropa, ¿qué nos puedes contar acerca de ese escape que tienes?
S10: Ahh ehh bueno a ver ehh… comencé a decorar mi ropa así sin (se cortó comunicación) entonces yo dije bueno y empecé a hacerlo, comencé primero cortando unas blusas, haciéndolas tipo crops y después seguí y así probando y bueno ehh solo he hecho uno, porque, me falta tiempo y últimamente ingresé al colegio y me están atacando mucho de tareas, entonces ehh ya.
Moderador: Terrible, esos colegios que mandan ehh nos repelan de deberes mm terrible, terrible, mmm y bueno, creo que solo faltan Milka y Mercedes, ¿verdad? Vamos con mmm, Milka, cuéntanos
S6: La verdad es que cuando estoy aburrida y no estoy haciendo videollamada con mis amigos de la universidad, porque con ellos me he apegado demasiado, especialmente con Francesca y con Adrián ehh cuando no hacemos videollamada, pues me pongo a jugar Parchis, pero a veces, como cierta amiga me reclama por no prestar atención, entro a WhatsApp, paso más en el día y a veces cuando no estoy haciendo deberes, paso viendo TikTok que me roban casi la mayoría del día. Porque yo digo solo 20 minutos, pero esos se convierten como en 3 horas mmm, pero bueno y este ¿qué más? A veces me gusta hacer ejercicios mmm…
Moderador: Cheverísimo, ambas maneras de escapar también y bueno con Francesca podrían mandar a hacer recetas y experimentar también, a ver qué sale, qué combinación y mandar fotos también mmm y un poquito por Glovo también (risas), no mentira. Y bueno, queda Mercedes por contarnos, ¿cuál es su escape? Vamos Mercedes, cuéntanos.
S9: A ver… cuando estoy aburrida, veo Netflix, en la cuarentena inclusive me terminé Grace Anatomy en un mes, porque estaba super aburrida entro a TikTok no sé y ahí aparece todo tipo de contenido y a veces aparecen recetas e incluso arreglé full maquillaje que daba por perdido, gracias a TikTok ehh hice bastantes postres y bueno, eso ah, también entre en Wattpad.
Moderador: Oh, en Wattpad, esa página en donde ponen varios libros de aficionados.
S9: Ehh sí, también me descargué una app que se llama Judo donde hice ehh como tipo ehh bueno no, en fin, hice videollamada con personas de otros países y ahí pude practicar ehh el inglés más y fluía, porque no me daba vergüenza porque no los conocía, entonces ya pues.
Moderador: Ok, ya me han dicho lo que les gusta practicar, ahora, cuéntenme qué les encantaría hacer, vamos así en orden ehh por ejemplo Nadia dime la actividad que quisieras practicar.
S8: Practicar o sea mmm saber hartísimos idiomas.
Moderador: Ok, cheverísimo ehh vamos con Nadia.
S7: Me encantaría ser organizadora de eventos.
Moderador: Perfecto, vamos con Milka.
S6: Me encantaría aprender repostería
Moderador: Perfectísimo, vamos con Génesis.
S10: Ehh me gustaría mmm aprender a bailar.
Moderador: Cheverísimo, vamos con Melissa.
S5: Me gustaría, o sea, mejorar mi francés, pero después aprender alemán o practicar tenis, es como un deporte (murmullos).
Moderador: Cheverísimo, vamos Francesca.
S1: No sé, mejorar, mejorar mis idiomas, o sea, incluso me gustaría aprender ruso y mandarín… Es

un sueño frustrado.
Moderador: Cheverísimo. Vamos, Paula.
S4: Ehh… Organizadora de bodas.
Moderador: Ok. Perfecto, por ahí alguien dijo organizadora de eventos, podrían hacerlo entre las dos. Mercedes, vamos.
S9: Viajar por todo el mundo, pero así, irme sin destino.
Moderador: Luisito Comunica. Vamos. Oigan y cuéntenme algo, ¿ustedes trabajan o sólo estudian? ¿O ambas?
S3: Yo sólo estudio.
S1: Yo igual.
S5: Igual yo.
S6: Sí, yo también sólo estudio por ahora.
(Sujeto 10 y Sujeto 4 asintieron)
S2: Yo estudio y trabajo.
Moderador: Eh… Bueno, cheverísimo, ahora voy a hacer la siguiente pregunta. ¿Ustedes considerarían invertir más tiempo y bueno, ¿les dirían a sus padres, sabes qué, viejo apóyame, vieja apóyame? Me gustaría hacer esto, este sueño. ¿Invertirían?… ¿Se atreverían a confiar en esa pasión que tienen? Vamos, algo que todo el mundo quiere responder.
S8: Sí.
S6: Sí.
Moderador: Vamos, activen sus micrófonos que yo sé que están haciendo como, como esos perritos de los taxis, así.
S5: Sí.
S10: Sí.
S7: Sí.
S1: Sí. De una.
Moderador: Cheverísimo.
S5: Emm…
Moderador: Cheverísimo, bueno chicas, grupo; Solange, Mica… Tienen algo más que preguntar, ¿alguna duda o ya acabamos el video focal?
Investigadora 1: No, ninguna duda, nomás agradecerles a todas por su participación, por su tiempo también y pues si se presenta la oportunidad en algún momento me las encuentro por ahí, me las invito algo.
Moderador: Perfecto chicas, entonces muchísimas gracias por estar con nosotros, si esto fuera en persona hubiésemos comprando una pizza y comeríamos entre nosotros, pero bueno, así toca a veces la situación, en algún momento si hacemos un grupo focal y que sea presencial, ahí compramos la pizza. Muchísimas gracias chicas tengan buena noche y disculpen por tenerlas tanto tiempo y bueno, adiós.
Todos: Adiós.

10.7. Anexo 7: Entrevistas a Jóvenes adultos

Entrevistado: Kevin Pérez

Entrevistadora: María Isabel Bohórquez

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Preocupado por bastantes situaciones, por ejemplo, por la salud de mi entorno porque es un virus que no se puede ver, por eso es preocupante porque ehh… Han dicho tantas cosas que sinceramente todo es muy loco y no sé qué creer. He visto noticias como que no coinciden, entonces, tenemos un virus completamente desconocido donde los mismos científicos se contradicen a veces… Estamos a la defensiva de que no le dé a nuestros seres queridos y a nosotros. En la parte económica también, va en contra, se complican los ingresos. Es turbio el porvenir en este punto también.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

El entorno familiar… Nos hemos unido más, hemos estado más juntos, hemos luchado juntos, por ejemplo, hemos compartido los qué haceres. Hemos sido considerados y sacrificados por todos, al no salir y preocuparnos por todos nosotros. Nos ha hecho más fuertes, y lo negativo en lo profesional… Bueno, es difícil, la fábrica cerró por un tiempo por el semáforo rojo y hay complicaciones con los trabajadores, los pagos, los clientes que no pueden cruzar a Guayaquil… Pero estamos viendo cómo sacamos adelante a la fábrica.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente? ¿Qué actividades realizas?

Antes era un horario fijo, trabajaba de tal hora a tal hora, ahora las horas son ambiguas, se trabaja según la necesidad de resolver las diferentes cosas que se presentan. En mi casa, veo lo que se necesita, arreglar las cosas, solucionar las cosas en casa, tratar que el entorno del hogar esté bien. Ahora todos nos repartimos lo que hay que hacer, hemos aprendido a ser solidarios, antes todos sólo trabajábamos y llegábamos y ya, y mi mamá cocinaba o una señora venía a limpiar. Ahora no, ahora todos ayudamos.

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

Ahorita, simplemente salir del problema, y emprender, buscar más negocios. Mi plan se ha paralizado por la pandemia y me he apoyado más en la fábrica de hielo donde soy Gerente General. Quiero que la fábrica sobreviva y dejarla excelente para yo emprender más cosas.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

Todo lo que sea online es lo mejor, ¿por qué? Porque mantienes a las personas en casa, las mantienes distraídas. Si están sin hacer mucho o no se distraen, vienen los ataques de ansiedad, etcétera. Sea con lo que sea, deben entender que afuera está el peligro y que pueden estar cómodos dentro estudiando o tomando algún curso que les entretenga y les guste. Para que no caigan en caos… Fuera de casa, igual, peligro. Así que aplaudo eso.

Entrevistada: Claudia Torres

Entrevistadora: María Isabel Bohórquez

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Es difícil todo… Mmm… Preocupada realmente, pero ya menos. Es desesperante ver como una pandemia, nos hizo poner patas arriba, porque muchos emprendimientos están quebrando, como gimnasios, bares, discotecas y agencias turísticas. Realmente es duro ver la realidad día a día de personas que han sido golpeadas. Además, sí da temor eso de que no sabes qué va a pasar en tu trabajo, con los despidos y eso…

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

Este… Negativamente sólo el hecho de no poder salir como antes, y que a veces piensan que por estar en mi casa pueden mandarme una cantidad muy grande de trabajo, pero de ahí, me ha he sentido muy bien porque que he tenido tiempo para ehh… Pintar y dibujar bastante, y puedo organizar mejor mi tiempo, a pesar de lo que me mandan.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente?

Bueno, me levanto a las ocho o nueve de la mañana y desayuno… A las diez empiezo a trabajar generalmente y de ahí trabajo hasta terminar todo lo que tenga pendiente, que, aunque ahora es más que me mandan, estando en mi casa como que me concentro y termino todo rápido para ya estar libre. A veces sí me quedo hasta más tardecito pero generalmente termino tipo… cinco, a veces antes. De ahí, cuando no tengo mucho trabajo me pongo a dibujar o pintar para practicar.

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

Ehh… Siempre he querido poder enseñar arte y compartirla con los niños, que pienso que tienen un gran potencial, y creo que a esa edad es muy importante que desarrollen su creatividad. Sí… Es algo que me encantaría, la verdad.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

Ehh… Empiezo clases en dos meses y me parece ehh… interesante, hay que ver qué tal, yo creo que no tendría problema porque eso me da más tiempo y el hecho de no tener que ir caminando hasta la universidad.

Entrevistado: Gabriel Bohórquez

Entrevistadora: María Isabel Bohórquez

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Bueno, es preocupante ver tantas muertes y este… La preocupación por los enfermos y las noticias que se ven… Pero nos hemos estado cuidando mucho y gracias a Dios estamos en mi familia y círculo, todos bien, así que… por esa parte, por ahora estoy ya más tranquilo que al inicio, sólo espero que termine todo esto pronto.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

Como dije… ehh… O sea, negativos, en los fallecimientos, enfermedades… Eso produce preocupación. También en la parte económica, cómo ha afectado a tantos negocios. En lo profesional me ha afectado en relación a los contratos que he firmado recientemente. Trabajo en Compras Públicas y todo esto se ha paralizado… Los pagos, todo… Pero sé que van a pagar y que el sector público necesita seguir moviéndose. Hemos también tenido mucho movimiento en el sector privado vendiendo nuestros productos químicos.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente? ¿Qué actividades realizas?

Mi horario… Me levanto a las ocho, desayuno… Y comienzo a trabajar, depende de la cantidad de ofertas que haya pendientes, cuando hay ofertas para el siguiente día, puedo quedarme hasta la madrugada haciendo… Si no, como a las seis termino y de ahí ya hago lo que me gusta… Mmm, converso con mi enamorada, toco guitarra, canto, juego online…

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

Nuestra meta, en mi casa, como sociedad… Con mi papá, es la de hacer siempre más ofertas en menos tiempo, y así, ir creciendo.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

Mmm… Yo ya me gradué. Pero pienso que sería importante que se haga muy interactivo para que las personas no pierdan el interés y se aburran, y se pongan a hacer otras cosas. Habría que poner cierto control sino… Para que realmente escuchen las clases, supongo que a muchas personas se les hará difícil…

Entrevistado: Erick Mejía

Entrevistadora: Solange Cabrera

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Realmente creo que lo he llevado bastante bien a pesar de todo lo que ha pasado. Me he como que… mentalizado para sacar lo positivo. Creo que todos tenemos como un temor hacia lo que pueda pasar con nuestras familias y personas cercanas, pero hay que pensar que vamos a salir de esto ya pronto y todos bien.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

Positivos… Me he acercado más a mi familia, tú sabes que yo generalmente trataba de no pasar en mi casa sino sólo para cenar y dormir y salir al siguiente día, pero ahora bueno… Estamos obligados a estar en la casa y realmente convivir, y no ha sido tan malo, ¿sabes? También en el trabajo las cosas están un poco más suaves, aunque a veces sí es molesto estar en mi casa todo el día.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente? ¿Qué actividades realizas?

Trabajo de nueve a doce y media y de una a seis, almuerzo en treinta minutos porque todos los días tengo reunión a la una, eso es, la verdad, molesto y estresante, como algo de todos los días… Y eso que ahora trabajo menos, realmente. De ahí, si tengo energías, salgo a correr. Muy pocas

veces estoy tan cansado que no lo hago… He sido productivo. De noche ceno, estoy en mi celular, veo videos a veces, lo normal.

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

Como sabes, pienso tener mi propia empresa y manejar mi propio tiempo.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

Pienso que por lo que está pasando, es algo necesario, habrá que innovar ahí… Porque no va a ser fácil para las personas. Yo he tomado muchas capacitaciones online, como sabes, y son buenos, pero no hay control, sólo el que quiere va a realmente aprender, y sí es complicado si hay bastantes personas y por ahí salen dudas, es mejor cuando se puede realmente mmm… hacer preguntas al que del curso o la charla.

Entrevistada: Isabella Egüez

Entrevistadora: Solange Cabrera

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Chuta, la verdad que al principio estaba súper triste, tenía ataques de pánico, lloraba mucho y me deprimía. Esto fue en las épocas en las que las muertes estaban a la orden del día y no teníamos control en los hospitales, y los rumores en las redes sociales no sabías si era verdad o no, todo era un caos. Fue complicadísimo, como te comento, me dio como una crisis. Y aparte, el trabajo, como estaba mal, veía la sobrecarga laboral como que no podía con eso, era millón estrés. Pero luego ya pasó un poco el tiempo y uno se adapta… Ya me tranquilicé y comencé a hacer cosas que me gustan y que había dejado un poco botadas, y que antes no hacía por cuestión de tiempo. Actualmente, lo que hago es tocar violín, a pesar de que no tengo mucho tiempo, los fines de semana me doy algo de tiempo para hacerlo porque es algo que me relaja y me distrae de las preocupaciones de la semana.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

Lo que ya dije y profesionalmente, hay más trabajo, envían más cosas, pero siento que me puedo organizar mejor, como que al mismo tiempo tengo más… Tiempo.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente? ¿Qué actividades realizas?

Me levanto a las siete porque a las nueve empiezo a teletrabajar… Hasta la una. Antes de trabajar desayuno y me tomo mi café porque si no todo el día ando dormida, luego almuerzo y a las dos vuelvo… Hasta las seis casi siempre, pero a veces hasta las siete o un poco más tarde, si tengo que terminar pendientes. Y a esa hora es que procuro siempre tocar violín así sea un rato, también trato de hacer rutinas de ejercicio. A veces leo. Trato de sentirme productiva. Hasta que se hacen tipo once y media o doce en que duermo.

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

Seguir creciendo en conocimientos y en algún momento emprender algo.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

Creo que, en esta época es súper importante que en cualquier curso en el que se esté hoy básicamente, sientas, en la medida de lo posible, el calor humano porque creo que todos estamos hartos de estar conectados por videollamada y verdaderamente hace falta como ese, esa relación social, entonces ehh… creo que sí sería súper importante que por ejemplo, supongamos que sea para hacer rutinas de ejercicios, como que en lugar que ya esté grabada la sesión la hagas como que en vivo con tu instructor, con otras personas, que haya música que te motive, que el instructor esté motivándome, que te corrija el ejercicio que estás haciendo mal, te corrija la posición, creo que es super importante porque al menos yo ya estoy harta de ver videos, videos y videos y todo así como que súper grabado, entonces, que lo que sea que se ofrezca sea sincrónico, o sea que la persona que lo consume también como que también está allí, este… creo es más significativo en estos tiempos en que no nos podemos ver, no nos podemos reunir, el hecho que sea como en vivo es como que más significativo.

Entrevistado: Eduardo Delgado

Entrevistadora: Micaela López

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Me siento encerrado en mi casa, todo el día, es desesperante. También me preocupa este virus por mis padres y mi abuela, más que nada.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

Ha sido bastante feo, no poder salir, usar todo el tiempo mascarilla. En lo positivo, tal vez, mmm… He hecho más cosas, como volver a tocar guitarra, sí, por ejemplo, seguí un curso en YouTube, que tampoco es que estuvo tan bueno, y eso que era recomendado… Pero sí aprendí algo.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente? ¿Qué actividades realizas?

Me levanto como a las diez, hago ejercicio, me preparo mi desayuno. Veo videos en el día, a veces leo… Y trato de ayudar en mi casa.

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

Quiero ser independiente y poder tener éxito profesional.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

Justo, como dije, seguí un curso en YouTube y no me pareció bueno, estuve adelantando muchas veces, deberían hacer algo diferente, como… en tiempo real y además, que digan exactamente lo que se verá en el curso porque no es suficiente con los nombres de los capítulos, y al final son cosas que ya sabes… Mmm, sí, se necesita a alguien que diga las cosas en tiempo real, porque no es lo mismo cuando sólo escuchas y escuchas.

Entrevistado: Alexis Durán

Entrevistadora: Micaela López

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Creo que todos estamos con preocupación, por lo que pueda pasar en cuestión salud y trabajo. Se puede decir que también me he sentido encerrado.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

Positivos, la unión familiar, ahora todos comemos en familia y es algo bonito. Negativo, bueno, no puedo ver a mi pelada y en lo laboral, mi fábrica está tenido, como toda fábrica, sus dificultades por esto del semáforo y las restricciones, aunque, al mismo tiempo, hemos tenido muchos pedidos del sector público.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente? ¿Qué actividades realizas?

Bueno, ha cambiado porque la fábrica tiene problemas y no se va todos los días, pero igual trato de trabajar en sacar a flote la fábrica con el mismo horario, trabajando de nueve a seis de la tarde, a full. Incluso con el mismo horario de almuerzo, a la una. Pienso que es bueno que se mantenga un horario y una disciplina. Ya por la noche, estoy con mi familia, converso con mi enamorada y le he metido más cabeza a las cosas que más me gustan, he hecho cursos de guitarra. He sido productivo y no me estacado, me siento, como bien dicen, realizado.

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

Que mi empresa crezca cada vez más.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

A mí me gusta mucho lo presencial, sé que ahora no es posible, yo he tomado cursos, pero en los que puedes interactuar porque de otra manera… No… Pienso que va a ser difícil, en especial para las nuevas generaciones que lo que más quieren es socializar.

Entrevistada: Camila Ricaurte

Entrevistador: Agnelio Vargas

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Me siento con impotencia porque la pandemia, en lo personal, a mí me ha afectado en la parte psicológica porque no puedo reunirme con mi familia, sino sólo con la más cercana… No los puedo ver por miedo al contagio. Y, si bien es cierto, tenemos las redes sociales para comunicarnos, no es lo mismo que el calor humano que se siente al verlos físicamente. En lo económico no me ha afectado, estoy estable. Pero me da tristeza que a mucha gente sí le ha afectado muchísimo.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

Lo negativo para mí es la parte psicológica, en cómo me ha afectado, también que no puedo verme con mis amigos. Considero igual tengo más efectos positivos que negativos. Primero, el vínculo con mi familia más cercana era muy fuerte, pero la pandemia me ha ayudado a relacionarme aún más, hacer cosas en familia. También desarrollé la habilidad de cocinar, de hacer dulces. Algo que nunca se me había pasado por la mente porque la cocina era algo que evitaba, pero la pandemia me dio la oportunidad de descubrir esa habilidad que tengo. Y, otro aspecto positivo, es que ahora estoy tomando clases online de inglés, eso es una gran ventaja, y así puedo tener un título adicional que el que ya tengo, que es una licenciatura.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente? ¿Qué actividades realizas?

De lunes a viernes me levanto, desayuno, ayudo a mi mamá con los qué haceres del hogar, tomo las clases en línea, hago los deberes, y un poco de ejercicio. Y, el fin de semana, hago mi hobby que es hacer dulces, que es mi pasión, donde mi familia se encarga de degustar y dar su voto.

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

Me comuniqué con una universidad en España para conocer sobre la maestría de mi carrera y me están ayudando mucho, me dieron toda la información, y hasta ahora me ha gustado bastante. Pero, por la pandemia lo he pausado, porque no estamos tan bien económicamente para realizar esta maestría, pero quiero tomarla de aquí a un año más cuando la situación mejore.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

Creo que es una herramienta muy útil porque da la facilidad de que puedas aprender un nuevo curso, ajustándote a tu horario, con los profesores, y en base a la selección que tú escogiste, entonces, ¿qué mejor manera de aprender algo diferente ehh… este… a tu propio ritmo y a tu propio horario? Entonces, me parece perfecto.

Entrevistada: Valeria Vaca

Entrevistadora: Ninoska Velasteguí

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Ansiosa… No sabemos lo que va a pasar, nadie sabe nada de este virus que mata a miles de personas, no se sabe bien ni cómo se contagia y no se sabe cuándo habrá cura, sólo espero que sea pronto…

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

Ahh bueno… De positivo sí ha habido bastante… que he tenido como un poco más de tiempo para hacer cosas como hacer postres, había aprendido hace tiempo, pero lo había dejado a un lado. Incluso he vendido bastante. Además, se siente súper rico descansar y tener el tiempo para acostarte en tu cama sin preocupaciones en mente. Que, por ejemplo, en mi caso no pasaba para nada. Realmente nunca en mi vida he sentido que he tenido tiempo para esto. Lo que yo he hecho durante esta cuarentena, de hacer postres y descansar, me ha encantado, y creo que, a pesar de mi trabajo tóxico, ahora creo que he tenido la oportunidad de relajarme y más que eso, me ayuda a mi estrés de siempre. Pero, sí quisiera mejorar en ese aspecto de la repostería,

quisiera aprender técnicas.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente? ¿Qué actividades realizas?

Ahora, como dispongo de unas horitas al día que no tenía antes, hace que pueda estar más relax… Teletrabajo entre diez a doce, y antes de eso hago ejercicios con una youtuber, me baño y desayuno, todo eso me da millón energías para comenzar el día. Mmm… En la tarde trabajo de dos a seis, y luego ya hago mis postres generalmente, o leo, veo alguna película, y así. Hasta que duermo tipo doce y media.

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

No trabajar para alguien sino para mí misma. Si algún día me pongo un emprendimiento, de ley sería de repostería, ya que es unir todo lo que me gusta; pasar tiempo con mi mamá, ganar dinero y hacer lo que me gusta. Entonces, esta cuarentena me ha ayudado a perfeccionar estas técnicas que siempre quise practicar, pero como dije, quisiera aprender más.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

Pienso que es excelente, de hecho, pienso pronto tomar un curso de repostería porque de verdad que me ha enganchado esto. Supongo que para muchas personas será difícil porque van a estar como… Obligadas a ver clases online. Pero pienso que, hecho bien, sí es beneficioso, y, además, hay que adaptarse.

Entrevistado: Antonella Naranjo

Entrevistadora: Micaela López

1. ¿Cómo te sientes con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?

Bueno, preocupada por mis padres, mi abuela, y por toda la situación en la que estamos viviendo. También por el trabajo, porque veo que están quebrando muchas empresas o despidiendo a sus empleados, y algo estresada por la sobrecarga laboral que tengo.

2. ¿Qué aspectos positivos y negativos consideras que ha generado la pandemia en tu vida profesional y personal?

El trabajo es durísimo y llega a ser estresante. Nos habían preparado con anterioridad en el teletrabajo, sin embargo, es duro cuando todo esto se une y hay más trabajo, uff, de verdad que es fregado… Pero, considero que viendo lo positivo, ha sido un tiempo para mí, al menos por las noches, y me ha ayudado a realmente tener más tiempo, que antes no tenía. Actualmente hago ejercicios, hago rutinas, veo tutoriales en los que he aprendido nuevas cosas que me gustan… Además, también escucho música y leo mucho de temas que antes no tenía, de verdad, cómo hacerlo. Y eso, realmente me relaja millón.

3. ¿Cómo es tu horario y tu rutina del día actualmente? ¿Qué actividades realizas?

Bueno… En mi caso estoy a full… Trabajo de nueve a una y de dos a seis, y bueno, ya no tengo clases en la universidad, pero cuando tenía, mis clases eran de seis a diez… Me levantaba a las ocho y me dormía como a las once después de cenar, ya cansadísima del día. Pero ahora que no tengo clases, en ese tiempo paso con mi familia, veo tutoriales de baile, maquillaje y peinados en

YouTube… Estoy en mi celular… Eso.

4. ¿Qué aspiraciones tienes en tu vida profesional?

Quiero ser capacitadora. Dar charlas y comunicar diferentes mensajes a muchas personas.

5. ¿Qué opinión tienes sobre las clases y cursos online que surgirán dada la situación actual?

Mmm… Opino que va a ser súper diferente, a ver, los cursos que uno elige voluntariamente están bien porque generalmente son cosas que nos interesan, pero va a ser duro para muchas personas que, obviamente, no están acostumbradas a esta modalidad online. Va a tocar ser súper innovadores en ese sentido… Me refiero a los colegios y universidades, porque a los chicos y jóvenes les va a chocar bastante, es algo que no esperaban, pero les va a tocar vivir. Además, me imagino, mucho más difícil si tienen que teletrabajar y estudiar online, por ejemplo. Porque se les exige que lo hagan, como dije… Les toca.

10.8. Anexo 8: Transcripción entrevistas de testeo

Entrevistada: José Zambrano

Entrevistadora: María Isabel Bohórquez

1. ¿Qué te gustó?

Pues… Te digo que me gustó mucho en sí la idea de lo que ofrecen, más que nada porque hay muchas opciones a elegir, entonces sabes que cualquier opción que elijas será bastante útil y si un día quisieras adquirir otro, pues ahí tienes. Y… también porque todas son muy buenas opciones para matar el aburrimiento ahora más que nada que estamos en una pandemia y hemos pasado mucho tiempo en casa ya que las clases que tenemos online y como que uno ya se cansa de hacer todos los días lo mismo.

2. ¿Qué le cambiarías?

Mmm… viendo en sí la caja todo lo que viene, yo creo que está bastante bien, a lo mejor agregarle algo en la parte de afuera de la caja o del material para que se viera mejor presentable, o sea, a mí lo que me interesa es lo de adentro, pero creo que otras personas sí podrían fijarse desde el momento que reciben la caja, entonces sí pienso que sería algo para considerar cuando la vayan a comprar.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Sí lo veo bastante completo, la verdad, al menos entre las cajas que me interesan, pero si me preguntas qué se puede agregar… creo que sería durante el curso, incluso tienen cursos sincrónicos por lo que vi… Mmm… Puede ser como mientras vas haciendo algo o practicando, vengan como que varios retos y que no sean solo cursos así de nada más clases y ya está.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Creo que en la actualidad el principal beneficio que ofrece todo esto es que las personas tienen una opción más para distraer la mente y a la vez aprender algo nuevo, mucho tiempo en casa y no poder hacer nada más que lo de siempre que al menos yo veo tele o estoy en el celular y eso,

entonces sí creo que a mí me ayudaría a bajar la ansiedad y tener mi mente ocupada en algo que por lo menos me gustaría hacer y sin salir de casa.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Yo creo que es para todo mundo, tanto niños o jóvenes y adultos porque tienen tanta variedad y vas a tu propio ritmo, entonces de ley encuentras algo que te gusta y te ayuda a pasar un buen rato aprendiendo algo nuevo o mejorando algo que ya lo venías haciendo y lo compras porque te gusta.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Creo que además de terminar aprendiendo o mejorando algún hobby que decido hacer, también espero pasar un buen rato mientras lo hago ya que yo tomaría uno que de verdad me guste o me llame la atención… entonces, busco a la final más que ser un experto en algo, pasar mi tiempo libre haciendo cosas que me gustan.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Pues siento que es un muy buen producto y es como que ya me dan ganas de comprarlo para probarlo y todo, como que me hace sentir un poco emocionado porque sé que lo voy a pasar bien y también voy a terminar aprendiendo algo nuevo en algo que de verdad me llama la atención.

8. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por este producto/servicio?

Creo que depende del hobby que vaya a elegir, porque entiendo que todos tienen materiales distintos y unos serán más caros que otros, pero por lo menos para lo que yo compraría y viendo lo que viene y eso si podría pagar entre treinta o cuarenta dólares por toda la caja y lo que trae dentro.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me gusta esa idea porque así puedo personalizar mi box, pienso que esas cosas, aunque pequeñas hace que genere más expectativa cuando lo compre porque me hace sentir que lo voy a pasar bien y lo que tenga adentro me va a servir mucho.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

La verdad no lo había pensado de esa manera, pero ahora que lo mencionas sí estaría bastante chévere poder hacer como que mi propio emprendimiento del box que compre ya que la situación está bastante difícil, así que si se da la opción de poder vender, como dices, mis creaciones… eso, está muy buena esa idea.

Entrevistada: Claudia Torres

Entrevistadora: María Isabel Bohórquez

1. ¿Qué te gustó?

Me gusta que todo lo que necesito para poder hacer esta actividad está incluido, o sea, no es necesario salir a buscar y comprar más cosas para poder usarlo, siento que de verdad pensaron

lo que debería tener cada box y eso me gustó. Aparte de que ofrecen mucha variedad para elegir, entonces de ley habrá más de una que me llame la atención y quiera probarla.

2. ¿Qué le cambiarías?

Creo que sí le cambiaría algo… sería en el diseño de la caja, que tenga algún distintivo que obviamente la haga resaltar por encima de los demás si es que ya existe, tipo que con solo verla de lejos ya puedas decir ahh, sí, esa de esos manes que ofrecen tal cosa. Mmm… también, si dentro de la caja hubiese un manual para saber que usar y cómo, y tal, ayudaría full.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

No se me ocurre algo que de una lo tenga en la cabeza, porque siento que viene con todo lo que necesitas, a lo mejor tenerlo como opción para regalarle a un familiar o algún amigo que sienta que va a distraerse del estrés o de algún problema personal, y ponerle algún mensaje tipo más personal o incluso que ustedes puedan crear como para tener más approaching con las personas y no se los sienta tan fríos, pienso.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Definitivamente tener disponibilidad de todos los instrumentos o utensilios que se necesitan para practicar esos hobbies, es algo que de verdad me gustó y considero importante, además de que, obvio… ayuda a aprender alguna habilidad o mejorar la que ya tienes, no sé, como que te dan ganas de querer aprender más y matar el tiempo de la mejor manera.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Uff, yo creo que para todo tipo de persona que busca algún entretenimiento más sano o productivo, porque a la final si te distraes y te relajas, pero terminas aprendiendo algo nuevo o perfeccionándolo, por eso es como más sano y no sientes que de verdad es tiempo desperdiciado, así que creo que para cualquier persona que se sienta así serviría muchísimo.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Ser un profesional, paro, pero sí creo que si le meto muchas ganas podría mejorar y aprendes nuevas habilidades y terminar de tenerlo como un hobby y tenerlo como un hábito, o sea… tenerlo como parte de mi rutina, para variar, además, de que si se pudiera regalar a otras personas, lo haría, ya que siento que muchas personas se beneficiarían de eso y sería bueno que sea así.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Mucha satisfacción, la verdad, siento que cada box está bien completo y tienes lo que de verdad necesitas o vas a usar, porque hay casos en que rara vez lo usas o incluso nunca, y te lo quieren cobrar para subirle el precio, pero aquí siento que es bastante completo lo que me hace pensar que es confiable y seguro de usar.

8. ¿Cuánto estarías dispuesta a pagar por este producto/servicio?

Yo creo que de ahí ya dependería bastante de qué tipo de box vaya a comprar, porque imagino que cada uno tiene cosas muy distintas y unas serán más caras que otras pero si te dijera un promedio, creo que entre veinte o cuarenta y cinco o cincuenta dólares les podría pagar por una

box, pero ya te digo que dependería de qué quiero, serán unas más caras y otras más baratas.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Sí me gusta, es como que visualmente da otro tipo de acercamiento con el usuario que creo le atraería aún más, porque así siente que de verdad quieren ofrecer un buen servicio y sí me parece una buena idea que sea así porque siento que me das la chance de poder personalizar los materiales a mi gusto.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Sí podría ser, la verdad, ya depende de que tanto provecho le sacas cuando vayas a comprar una caja, pero en general creo que sí como un ingreso extra está bastante bien, es saber aprovechar imagino, incluso poder tener el espacio para compartir lo que uno hace a los demás, para que vean y si se puede vender algo, también, cool.

Entrevistada: Paulette Cajamarca

Entrevistadora: María Isabel Bohórquez

1. ¿Qué te gustó?

Pues me gustaron muchas cosas, siento que cada kit es completo y de verdad está lleno con cosas que sí se piensa usar durante el curso, me ha tocado que, por ejemplo, en cursos que he tomado, me piden comprar algo que a veces es muy caro y lo piden de un día para el otro y es molestoso porque desde el principio te deberían decir qué es lo que vamos a necesitar, pero no lo hacen y eso a veces desmotiva a seguir. Me gustó también la idea de que las clases no solo fueran grabadas, sino que también ocurra en ese momento, así siento que el trato que tengo es más personalizado.

2. ¿Qué le cambiarías?

Creo que… a mi parecer no le cambiaría nada, porque siento que es bastante completo y cómodo, como que tranquilamente lo puedes llevar a otras partes si gustas, a lo mejor yo le pondría como un manual o una guía que te indique el servicio en sí y qué es lo que viene, ya que puedes verlo y todo, pero o no sabes usarlo o no sabes para que sirve y siempre es bueno tener una guía.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Definitivamente lo que te decía del manual, que te indique qué viene dentro del kit, o puede ser como en una especie de DVD de una persona que va explicando cada ítem que está dentro de la caja para tener una idea más completa de en qué se lo va a usar y cómo se lo usa para estar desde el primer momento listo para usarlo. También, si se puede como que ingresar a la página mediante un código QR en el box y se pueda obtener la información sobre los cursos materiales… y así.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Yo opino que como el principal beneficio que le están poniendo a esto es que tratan de hacer los kits más completos posibles, de poder tener todo lo que se necesita al alcance de uno mismo

para no tener que preocuparse de tener que comprar cosas apartes mientras vas avanzando con las clases y eso me parece estupendo, porque eso sí ayudaría millón para las personas que recién empiezan.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Sería dependiendo del hobby, pero en general creo que igual está para jóvenes y adultos que a lo mejor ya tengan habilidades y que quieren mejorar o perfeccionar lo que ya vienen haciendo… Mmm… como que descubrir nuevas técnicas o que busquen otro tipo de actividad para también tener un buen desarrollo de ello.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Que no me hagan comprar más cosas aparte de las que vienen, paro, no, pero también que los materiales que pongan en las diferentes cajas de hobby sean realmente de calidad para que de verdad se pueda disfrutar de lo que se adquiere y sacarle el máximo provecho para tratar de pasar un buen rato.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Como que bastante emocionada porque siento que sí le voy a sacar mucho provecho a todo lo que venga en la caja y no desperdiciar el tiempo, siento que… me llama la atención al poder elegir entre diferentes cajas también me da como que emoción por saber cómo van a ser las demás y de lo que venga adentro, por ejemplo, el de costura la verdad me hace sentir intrigada.

8. ¿Cuánto estarías dispuesta a pagar por este producto/servicio?

Para mí lo de los materiales si tienen que ser de buena calidad, pero también entiendo que dependiendo del hobby la caja va a variar de precio, no creo que todas cuesten lo mismo, pero si tuviera a elegir, creo que, entre veinticinco, hasta treintaicinco, o cuarenta estaría dispuesta a pagar por una caja.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me encanta, siento que le da un buen atractivo, es como que la primera impresión que vas a tener cuando te llegue la caja y la abras, siento que sería muy cool, ya que ves que tu color favorito y sientes que si le metieron ganas para que se vea bien.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Me parece increíble, si estoy haciendo algo que de verdad me gusta para distraerme o aprender o reforzar las habilidades que ya tengo y que luego se me dé la oportunidad de poder cobrar por eso… me parece fantástico, no sé si alguien me compraría, pero yo feliz con tal de promocionarlo y que la gente lo vea y si lo compra sería perfecto.

Entrevistada: Nathaly Erazo

Entrevistadora: Solange Cabrera

1. ¿Qué te gustó?

Me parece bastante entretenido y como tiene mucha variedad, tienes para escoger y así matar el aburrimiento, me gusta que es una forma nueva e innovadora de tener un pasatiempo y te ayuda a desestresarte y no pasar aburrida a veces, como me pasa a mí, y encuentro actividades que me gustaría intentar para probar algo nuevo.

2. ¿Qué le cambiarías?

No creo que le cambiaría algo, porque sí lo considero bastante completo o sea que tiene lo que uno necesita para poder aprender o pasar el tiempo, de ahí ya depende si se quiere hacer algo más, pero para mí… si lo veo bien y no creo que le cambiaría alguna cosa.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

A ver… Mmm… Creo que una prueba gratis o un beta, creo que se dice, como que le puedes dar la opción de que lo puedan probar una vez para que vean la calidad de materiales que incluyen, o para que se terminen de convencer, hay veces que siento que por fuera se ve todo bonito y me llama la atención, pero luego voy y lo pruebo y no era lo que esperaba, entonces sí me hubiese gustado que me dieran una clase o una prueba gratis para ver que tal. Creo que también sería bueno que haya como una especie de asesoramiento, o sea, que te vayan indicando qué tan bien lo haces y cómo vas progresando, y así.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Definitivamente te ayuda a pasar el tiempo y aprender varias habilidades a la vez, como todas son recreativas, y más bien vas a aprender nuevas cosas, que a lo mejor te llamaban la atención, pero por diferentes razones no podías entrar a un curso o taller y pasabas en casa haciendo lo mismo.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Para todos, porque hay mucha variedad y no importaría el nivel, si estás empezando o ya has avanzado antes algo sobre lo que quieres comprar, pero en sí no importa la edad ni nada, a lo mejor depende de tu bolsillo.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

No sé la verdad, o sea lo obvio es poder ser un pro en algo, además de tomarlo como un pasatiempo, también ya que uno empieza para eso, para pasar el tiempo si no tienes nada más que hacer o quieres salir un poco de la rutina, pero al menos a mí me gusta sacarle el máximo provecho a lo que hago.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Me siento bien, siento que puedo sacarle mucho provecho al kit y me gusta porque creo que es una forma nueva de llevar un pasatiempo, siento que muchas personas van a querer participar y ya sería como una tendencia como que todos quisieran uno.

8. ¿Cuánto estarías dispuesta a pagar por este producto/servicio?

Eso ya depende de la caja que vayas a comprar, por ejemplo, yo estoy interesado en el de música, pero creo que ese sería el más caro por las cosas que viene, no lo sé, pero considerando todo eso creo que entre ochenta o noventa dólares es un precio que pagaría por una caja de esas para mí.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Si me gusta esa idea, es como que algo que es un distintivo al negocio, si uno puede escoger el color que puede llevar los materiales… Sí, es chévere.

10. **¿**Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Sí creo que es posible hacerlo, podría ser incluso algo así como una comunidad que puedas compartir lo que creas o lo que haces… se me ocurre… para tener gente que también le llame la atención eso, y si se puede vender algo, o sea como una plataforma o algo que ayude a poder comunicarse entre otras personas que tienen alguna caja de lo mismo o de afuera, para que vean si les gusta lo que uno hace con eso y puedan comprar.

Entrevistada: Milka Gómez

Entrevistadora: Solange Cabrera

1. ¿Qué te gustó?

Me agrada la idea de que las clases que estén dentro de cada curso sean no solo asincrónicas, sino también sincrónicas, ya que me gustan que las clases ocurran en ese momento. También me gusta por la variedad que tiene y siento que es algo personalizado por cada hobby que ofrecen porque siento que tienen lo que se necesita, además de que me gusta para poder liberar el estrés o la ansiedad que a veces de hacer lo mismo o de las clases y todo eso que ya me tiene muy cansada a veces, entonces sí lo veo como una muy buena forma de pasar el tiempo.

2. ¿Qué le cambiarías?

No creo que le cambiaría algo, la verdad, porque siento que está completo tal como está, mmm… sí, no creo que habría que cambiarle algo, o al menos eso es lo que veo, siento que está muy completo y no necesita que se cambie algo, me gusta tal como está a lo mejor algo que agregaría, pero no cambiaría. Y creo que, según las preguntas, esa era la siguiente… Sí.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Aquí creo que para tener una mejor experiencia y sí sería algo súper chévere y bueno porque creo que no todos los cursos en línea tienen eso es que se puede incluir como una especie de chat o no sé qué se pueda hablar en tiempo real alguna duda y sentir que hay alguien que nos pueda indicar si lo estamos haciendo bien o que mejorar algo para que se sienta más presencial o no tan solitaria cuando se haga algo que no entiende o no le queda muy claro cómo hacer.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Considero que el simple hecho de poder conectar a todas las personas que quieran aprender nuevas cosas de una manera sencilla ya es un beneficio que puede resaltar, porque se ve como que todo organizado y seguro cuando se vaya a comprar el kit y viene todo incluido como que pagas un solo valor y tienes varias cosas que vas a usar.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Como que un grupo específico… podría ser de personas que tengan los pasatiempos que están

ofreciendo o de jóvenes que están en colegios o universidades que después de clases y de muchas clases quieran distraerse y pasar el tiempo aprendiendo algo.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Que sean productos que sí sean de buena calidad para poder aprender de buena forma, pero no solo tenerlo como algo serio, o sea también que sea divertido, usarlo y que de verdad se pueda distraer y pasar un buen rato mientras lo haces

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Siento que es algo bastante bueno, como que algo innovador en que se puede aprovechar el tiempo libre o de descanso para pasar un buen rato al día, y me gusta la cantidad de variedad que ofrecen, porque ya así se puede aprender varias cosas a la vez y se podría ir al ritmo que uno quiera.

8. ¿Cuánto estarías dispuesta a pagar por este producto/servicio?

Creo que entre unos treinta o cincuenta dólares podría ser un precio que pagaría por una hobby box, pienso que si vale la pena lo que sé que hay dentro, sí pagaría un poco más.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me gusta que agreguen cosas así porque siento que de verdad se esfuerzan por ofrecer un buen servicio y un buen producto, y creo que eso habla bastante de cómo manejan el negocio, pensando en el cliente.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Me parece que es una estupenda idea poder sacarle un beneficio aparte de los que dije, que es bueno para aprender o mejorar alguna habilidad y tener varias opciones y que esté muy completo, pero también poder sacar un beneficio económico no estaría nada mal si puedo vender lo que haga, que creo que también sería una razón por la que compraría un box más que nada de cocina o de costura y pintura.

Entrevistada: Francesca Rosales

Entrevistadora: Solange Cabrera

1. ¿Qué te gustó?

Me gustó todo, siento que se ajusta muchísimo a lo que yo buscaba como curso, porque te vienen los materiales todo junto y en una caja me encanta, siento que ya es mía, y me gusta porque te sirve para pasar el tiempo, porque a veces la verdad sí me aburro mucho o no encuentro algo que hacer en ese momento que me distraiga así sea por un rato y paso en Instagram, pero esto en serio me parece increíble.

2. ¿Qué le cambiarías?

Según yo está todo bonito, no sé si haya algo que cambiar porque ya te digo, me parece que está muy bien para lo que yo quisiera al momento de tomar un curso.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Ya poniéndome a pensar… como que… sí le agregaría unas cosas más, por ejemplo, creo que estaría chévere que a pesar de que se supone que es para que pases el tiempo en casa y eso, también poder saber cómo vamos progresando con los cursos, si de verdad estamos haciendo bien, o ver que tanto hemos avanzado como para saber en qué nivel uno estaría, más que nada si comienzo algo desde cero.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Pasar el tiempo, pero a mil, o sea, creo que la finalidad es eso, además de… claro, aprender algo y tomar clases nuevas y todo eso, pero creo que el propósito o beneficio, como dices, es ocupar el tiempo libre haciendo algo que te divierta o sientes mucha curiosidad por aprender y que puedas ir avanzando mientras va pasando más tiempo, usándolo. Creo que… también saber que las clases podrían ser en vivo o sea en ese rato además de pregrabadas, dan un beneficio súper útil porque creo que ahí se siente que te quieren dar el mejor servicio posible, entonces uno se siente que realmente las clases podrán servir.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Según yo es para todos, porque tienen muchísima variedad para que se pueda elegir, sí creo que a todos que tengan un tiempo libre y le guste pasar el tiempo haciendo algo así.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Creo que sacarle el máximo provecho a cada box, y pues… también, ehh, pasar el tiempo no, así como aprender nuevas habilidades o reforzarlas, creo que busco también pasarla bien, que sea una bonita distracción y que no me aburra al usarlo, que me divierta, pero me relaje al mismo tiempo, no sé si me explico… pero sí, eso.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Se siente bien porque sí me da como una sensación de alegría como que genera mucha expectativa de cómo va a resultar cuando tenga mi kit y saber que a la próxima que me sienta aburrida o algo por el estilo podré tener con que entretenerme y pasar un buen rato así como aprender algo que me encanta.

8. ¿Cuánto estarías dispuesta a pagar por este producto/servicio?

Depende mucho del box que compre, según yo, porque asumo que cada uno va a tener un precio diferente, por ejemplo, los que son más creativos como de pintura o jardinería serían los más económicos entre veinte o treinta dólares, de ahí el más caro los de cocina y música por lo que viene, creo que el de cocina pagaría unos cuarenta dólares y por el de música sí mucho más, casi que cien.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Mmm… me gusta la idea, siento que es algo que le da un plus, porque nos da una opción que podamos elegir el color que más nos gusta y así tener o aumentar aún más la expectativa… como que va creciendo y eso es chévere.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Sí es algo que serviría muchísimo, porque si se aplica a un curso, uno va adquiriendo muchísimo conocimiento y eso se evidencia a medida que se avanza y se va creando nuevas cosas que se pueda vender, como tener un mini emprendimiento, y se saca mucho provecho a las cajas que uno compra, ya recuperas la inversión.

Entrevistado: Arturo González

Entrevistador: Agnelio Vargas

1. ¿Qué te gustó?

Me gusta que hay cosas que, bueno… en serio me gustan, y por varios motivos como, por ejemplo, los materiales más que nada, no tomaba algún curso, porque a veces te decían que debías comprar algo y… o no conseguías o era realmente caro, entonces tenías que ir a varios lugares y tratar de conseguir el mejor precio, pero esto me gusta, porque viene ya todo.

2. ¿Qué le cambiarías?

Creo que, si tuviese que cambiar algo… sería como que la parte externa de la caja, siento que es un poco sencillo y se podría hacer algo más para que resalte, que se vea más atractivo, más que nada para los niños o jóvenes que queremos algo que realmente nos llame la atención a tal punto de querer comprarlo.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Podría ser que, durante los cursos y clases, haya como una especie de actividad que te haga como que hacerlo más emocionante, no sé, creo que sería como un reto… un challenge que se pueda hacer para hacerlo más atractivo y que te motive a seguir haciéndolo, también creo que para el kit de cocina que me llama la atención, se podría agregar tipos de comida, que sé yo… como pizzas, o lasagna… tacos…

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Creo que ayuda bastante a descubrir las habilidades que tenemos ocultas cada uno de nosotros, y también, esas habilidades que vamos aprendiendo, o mejorando… ehh, también en un futuro pueden ayudar para poder ponerse un negocio de lo que uno haga.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Mmm… para todas las personas, para jóvenes o adultos que quieran darle una oportunidad de salir de su rutina y tener un pasatiempo que les agrade. Como que… también para las personas que les interesa desarrollar la parte creativa porque todas son así, actividades para sacar el lado creativo.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Que te vas a ahorrar mucho tiempo que gastas en encontrar los materiales, eso ayuda full, también que sean materiales de calidad.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Siento que genera mucha expectativa, por lo que se puede hacer por esto, además de que es una actividad para pasar el tiempo y poder desarrollar habilidades que pensabas que no tenías, ayuda mucho a que se puede vender lo que uno hace, lo que uno crea, o subir el contenido a redes, como covers de música.

8. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por este producto/servicio?

Mmm, por ejemplo, el de música… siento que sería un poco más carito… de como… casi noventa dólares o incluso cien, pero si tiene lo que vi en el video, me parecería súper bien.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me gusta esa idea, porque se siente que tratan de llevarle la mejor experiencia al cliente, entonces, con varias cosas así, si se asegura que se los recuerde y tengan como una bonita experiencia cuando lo compran, además de que le da como apariencia de que hay calidad y que son productos confiables. Y se distinguen de otros materiales que uno compra en el súper, se vería que son sus productos específicamente.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Me gusta mucho que se puede hacer esto después de cada curso o durante, ya depende de que tan avanzado esté, pero si siento que hay muchísimo beneficio poder vender todo lo que haga con mi kit y tener un ingreso para mí y mi familia, aunque sea poco, pero es algo que haces con lo que te gusta y en tu tiempo libre entonces siento que ganas por todos lados. Y recuperas al final lo que invertiste en el box.

Entrevistado: Marcos Julián

Entrevistador: Agnelio Vargas

1. ¿Qué te gustó?

Me gusta que es un negocio que sirve para pasar el tiempo, para poder aprender alguna habilidad que has querido y ves que aquí tienes todo incluido, entonces no tienes que buscar aparte, entonces te resulta más fácil empezar así no sepas nada porque está todo lo que necesitas o vayas a usar.

2. ¿Qué le cambiarías?

No le cambiaría nada creo, además, es algo nuevo que no he visto antes, entones me parece súper interesante poder probarlo y saber qué tal, pero de ahí a cambiarle algo creo que no por el momento.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Agregar… No sé qué se le podría agregar, porque, como dije, siento que está bastante completo, mmm… trato de pensar, pero, no sé, creo que podría ser una especie de manual así súper

chiquito, que te diga todo lo que viene, pero en serio creo que algo así fundamental que podrían agregar no se me ocurre por el momento, a lo mejor después.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Creo que aquí se crearía como una relación con las personas que están realmente interesadas en comprar la caja y quieran aprender nuevas cosas, o mejorar las que ya saben, pero también siento que aporta a tener un pasatiempo más sano y creativo… como que usas el tiempo libre en hacer cosas productivas.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Sí, como te decía, creo que es más para personas que buscan pasar un buen rato aprendiendo nuevas habilidades o para esas personas que ya tienen habilidades medias o avanzadas y quieran perfeccionarlo.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Ehh… Creo que simplemente disfrutar con cada kit que hay y con los cursos, poder no solo aprender algo, pero disfrutar y distraerme al mismo tiempo que lo hago y eso para mí es suficiente, porque es el tiempo que me doy para mí, luego de tanto estrés del día, entonces, quiero pasarlo lo mejor posible sin ese estrés, entonces creo que ese sería el fin por el cual compraría un kit.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Me hace sentir seguro de que lo que sea que vaya a escoger estará no solo completo, sino que podré aprender y al mismo tiempo pasar un buen rato cuando se me antoje, porque es algo que me gusta, aunque a veces no se tiene el tiempo que uno siempre quiere.

8. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por este producto/servicio?

Creo que pagaría entre treinta o cuarentaicinco dólares, pero depende también el kit que vaya a comprar y lo que haya dentro, pero ese sería como que un precio general.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me parece una buenísima idea porque me da la sensación de que nos dan la opción a elegir y es como que podemos controlar en algo para que sea muy atractivo y nos guste al momento de que llegue a casa, y tener algo personalizado… porque es algo que me dan a escoger.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Creo que esa sí es una buena idea, porque además de hacer algo de lo que en verdad te gusta, puedes después o durante que haces el curso y eso, puedas vender lo que haces, y sentir que a las personas les gusta lo que haces, porque de ley habrá personas interesadas, solo necesitas hacer una buena publicidad de lo que vendes, aparte al tener un espacio como la comunidad que hablan, es algo que realmente ayudaría si quisiéramos vender lo que creamos y ver ideas de los otros.

Entrevistado: Juan Soto

Entrevistador: Agnelio Vargas

1. ¿Qué te gustó?

Me parece bastante interesante y muy llamativo lo que ofrecen, porque es una forma distinta de aprender un hobby… que no he visto en otra parte, es como que innovador y es algo que hacemos para reducir nuestro estrés o cambiar un poco lo que hacemos, que ya a veces me canso de lo mismo todos los días.

2. ¿Qué le cambiarías?

No sé si cambiaría algo a lo que ofrecen, porque siento que es algo nuevo y bien pensado, creo que en algo… como que, en la presentación de la caja, que sea algo un poco más atractivo que no se vea como una caja cualquiera y que sirva de referencia de las personas que lo vean, lo puedan reconocer fácilmente.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Pondría como una especie de chat, para tener un asesoramiento o alguien con quien podamos chatear en tiempo real, para que nos diga qué tal vamos haciendo las actividades, si lo estamos haciendo bien y qué tan bien o sea si estamos avanzando o por cualquier duda para hacer algo de lo que no entiendo, y eso, ser evaluado. También si puede haber un sistema de suscripción mensual o anual, no sé… para poder escoger varios cursos y pueda haber un descuento o promociones, y poder aprovecharlas y tomarlas para quienes queramos hacer más de un curso, sería bacán eso.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Creo que es el de poder hacer algo que nos gusta y no desaprovechar el tiempo, poder tomar algo que nos llame la atención y desarrollarlo de buena forma, y entretenerse.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Para todo tipo de personas imagino, o sea, para quienes quieren tener un pasatiempo pero no saben cómo empezar o no saben qué mismo les gusta hacer en su tiempo libre o quieren desarrollar nuevas habilidades, e irlas mejorando con el tiempo, pero sí en general serían para todas las personas, creería.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Creo que esperaría como resultado aprender obviamente lo que estoy tomando… o sea, las clases, y que el kit sea completo como ofrecen, para realmente aprender, y tenerlo como hobby, no sé si me explico, porque siento que si le meto mucho esfuerzo lo podré hacer un hábito y ya sería algo que me guste y lo pueda hacer todos los días en mi rutina para variarla.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Me hace sentir bien porque es algo nuevo que no he visto antes y que… si lo usaría de verdad, ya tengo visto que caja me interesa comprar y como que me genera emoción de poder hacerlo ya para ver qué tal sale.

8. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por este producto/servicio?

Mmm… No estoy seguro de un valor específico, porque no tengo idea, pero si me preguntas a mí entre un rango de precios que yo pondría pagar… sería como unos treinta o cincuenta dólares, ya dependiendo del kit, pero más o menos esos son los valores que pagaría, incluso hasta setenta si son realmente buenos y completos y sé que vale la pena la inversión.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me gusta que tengan esa opción cuando se vaya a comprar la caja, porque puede servir como regalo para alguien y eso es bonito, tratar de personalizarlo lo que más se pueda para que se sienta que uno de verdad se tomó el tiempo para pensar y poder elegir un color que le gustaría, así sea para regalar o también para uno mismo.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Me agrada mucho la posibilidad de poder generar ingresos al momento que haga un curso o compre un kit, porque sí lo dices que es para entretenimiento y también sirve para pasar el rato y así, pero también se puede sacarle el jugo y poder poner en venta lo que uno crea o hace y que otras personas estén interesadas en comprar, es como que todos los conocimientos que vas adquiriendo, como dices, sirven para hacer algo más y que no solo se queden en la uno.

Entrevistada: Nathalie Manyoma

Entrevistadora: Ninoska Velasteguí

1. ¿Qué te gustó?

Me gusta, porque esto sirve o me permite hacer actividades en mis ratos libres, siento que será algo para relajarme mientras aprendo algo, cambiar de actividad es un mejor descanso que perder el tiempo haciendo cosas que no son productivas.

2. ¿Qué le cambiarías?

Mmm bueno, pienso que sí lo han pensado mucho en hacerlo y hacerlo bien, entonces no creo que le cambiaría algo a la idea en conjunto.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Sí, como te decía, yo pienso que ustedes lo han pensado bastante bien en brindar u ofrecer algo a la gente que sea lo más completo posible para que se entretenga y pase un buen rato, que lo disfrute y le sea súper sencillo de usar, creo que podría mejorar cuando ya empiezas el curso y vas avanzando… saber cómo… con tests o pruebas así aleatorias… para que en cierta forma nos evalúen y saber que tan avanzado o no estamos, porque puede que hagas tus cursos pero no sabes que si lo que estás aprendiendo realmente es lo cierto o no, entonces como una especie de prueba o eso en mitad o final del curso estaría super bien.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Creo que algo que si se destaca es que tienen todos los materiales que se va a usar ahí durante los cursos, entonces siento que ese es un beneficio clave, pero vamos… tremendo, porque no tienes que buscarlo por separado o tratar de comparar entre marcas, y eso que a veces es más estrés del que ya tienes, entonces como que te ahorran mucho trabajo ofreciendo esos materiales

para que los uses y ese veo como su principal beneficio.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Es para todas las personas, creo… Mmm… porque siento que lo hacen para beneficio de todos, no creo que busquen un target super especifico, como que un nicho, sino más bien abarcar un buen rango de personas que están interesadas, porque obviamente todos tenemos pasatiempos o queremos hacer algo que nos gusta en nuestro tiempo libre, y productivo, solo que a veces por tiempo o dinero no se puede hacer, pero pienso yo que sí es para todo tipo de personas.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Poder aprender muchísimo de cada curso que vaya a tomar y que también a la vez pueda distraerme de mi día a día, que no sea difícil de hacerlo y me pueda divertir, porque eso es lo que busco, y claro, que sea interesante.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Me siento con entusiasmo por saber lo mucho que puedo aprender cuando haga los cursos y que pueda hacer con todo ese conocimiento porque como te decía siento que lo han pensado mucho en hacerlo completo y eso es bueno porque me hace creer que es confiable y seguro para usarlo o incluso regalarlo y recomendarlo a familiares o amigos.

8. ¿Cuánto estarías dispuesta a pagar por este producto/servicio?

No tengo una idea clara de cuánto llegase a costar, porque siento que caja box tendrá su precio diferente y que depende de lo que incluya, tendrá un valor más o menos que los demás, pero si tuviese que decir algún valor por el que pagaría considerando todo, creo que sería entre cuarenta y sesenta dólares en promedio, sí.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me gusta esa idea, eso es lo que decía de que tratan de pensar en todo de que las personas que compremos esto pasemos un buen rato y que nos den también la opción de poder personalizarlo lo hace aún más chévere y divertido porque siento que es más probable que cumpla con mis expectativas.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Siento que es algo realmente bueno poder hacer eso, que se tenga muchísimo provecho de cada curso que pueda adquirir mucho mmm… conocimiento o habilidades sobre un curso para que luego pueda vender lo que decida hacer, me parece increíble y me hace pensar que cada clase va a estar súper completa y bien entendible.

Entrevistada: Katherine Freres

Entrevistadora: Ninoska Velasteguí

1. ¿Qué te gustó?

Me gustó la personalización de las clases, se ajusta a todo eso que uno busca en un curso online,

y saber que puedo mejorar mis habilidades o al menos algunas que creo que puedo mejorar… y gracias a este negocio pienso que podré hacerlo, además de que ocuparía mi tiempo libre en algo que sé me va a beneficiar.

2. ¿Qué le cambiarías?

Nada, siento que no podría cambiarle algo porque lo veo bastante llamativo a toda la idea en sí y creo que sí cumple su función, no podría pensar algo ahora que podría cambiarse… aunque eso desde mi punto de vista.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Bueno, siempre se puede agregar más cosas para que pueda destacar, sé que esto es para que aprendas solo y vayas a tu ritmo y así, pero sería chévere si se puede tener como una especie de chat con alguien que sepa del curso que estoy haciendo para que me indique si todo lo que voy avanzando está bien, o si necesito ayuda poder preguntarle y que me responda en ese momento. Tengo entendido que son clases sincrónicas también, pero debe haber ese espacio en que el profesor se preocupe por todas las dudas que puedan surgir.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Creo que tiene muchísimos beneficios, pero el principal podría ser que aparte de que vas a aprender o mejorar en tu hobby, también tiene el propósito de que vas a poder pasar un tiempo de distracción en tus ratos libres, más que nada en casa ahora, en pandemia, y ahora que tenemos el estrés de los problemas del trabajo o de otras cosas que hacemos, y que ayuda a divertirse y distraerse de una manera más sana.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Absolutamente para todo el mundo… puede ser este servicio, siempre que dispongan de tiempo libre y que tengan ganas… Mmm… es bien amplio el rango y eso es bueno.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Mejorar las habilidades que ya poseo, o descubrir unas nuevas que a lo mejor no sabía que tenía y que podía hacer, también que pueda pasar un buen rato divirtiéndome mientras estoy tomando los cursos, o sea… quiero decir que como es mi tiempo libre, realmente espero no aburrirme pronto, así que… que sea entretenido realmente.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Bastante confiada de que será un buen producto… y un buen servicio el que están ofreciendo, como que tengo un hype por ya probarlo y de tener la caja y hacer eso de unboxing que se sabe hacer ahora, eso me genera mucha emoción, conlleva sentimientos saber que vas a tener algo… diferente. También saber que las clases sean no solo asincrónicas da un valor importante a cada curso que me hace sentir que tratan de hacerlo bien personalizado, no como otros cursos normalmente, y me gusta eso.

8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este producto/servicio?

Entre un rango de precios que podría pagar, porque no te podría decir un valor específico que pagaría, sería entre veinte y… cincuenta dólares, como mucho, claro que, si se puede agregar más cosas, podría ser hasta sesenta, ajá, esos valores estarían dispuesto a pagar.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización del box por colores?

Si me parece que es una linda opción que puedan incluir ese tipo de cosas para personalizarlo para que la gente se sienta realmente involucrada y como que formen parte de una comunidad que les gusta también hacer este tipo de actividad entonces permite ser más involucrado en eso. Me gustaría… celeste.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Creo que es de lo mejor que se puede hacer, más que nada si es un estudiante o joven universitario que quiere empezar a tener ingresos, pero no sabe cómo empezar, aprender algo que le guste y desarrollar habilidades para luego poder venderlo, me parece una muy buena idea… y sería un buen fin de querer comprar su caja con los kits y hacer los cursos.

Entrevistada: Erick Mejía

Entrevistadora: Ninoska Velasteguí

1. ¿Qué te gustó?

Me gusta que es algo diferente, algo muy llamativo para poder hacer algo diferente sobre todo cuando trate de hacer un pasatiempo en casa, como que es diferente a lo que uno se encuentra hoy en día que son solo apps o Youtube, y se vuelve medio aburrido o repetitivo y ya luego lo dejas de lado, pero con esta caja siento que no será así porque es algo nuevo esto de que sea sincrónico y con esa variedad de hobbies, y que incluya materiales.

2. ¿Qué le cambiarías?

Personalmente no creo que habría algo que se pueda cambiar, porque como es algo nuevo siento que lo que tiene está bien, entonces no tendría como compararlo con otro que haya, siento que lo que ofrecen si está muy completo y no podría decir algo que cambiaría.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Ah ya, mmm… a ver… sí creo que podría implementar como una especie de prueba gratis del curso, ¿tal vez? Mmm… que uno pueda tomar para saber cómo es y qué ver si realmente me gusta, y que tener una idea sin comprometerse, como esto creo que es para todo mundo, habrá algunas personas que probarían, aparte porque es algo nuevo e innovador y eso hará que más conozcan y quieran adquirir la caja.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

El principal beneficio… Creo que sería que ofrecen una opción para poder distraerse y bajar los niveles de estrés que sí, manejo a veces, me identifico, porque una sí termina bien agotada del trabajo y busca hacer algo que le guste, y bueno, en casa quién sabe hasta cuándo, y creo que sería una buena opción como entretenimiento.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Creo que abarca a muchas personas, aunque, por ejemplo, no los veo mucho como para madres de familia o adultos mayores… Sino más para jóvenes.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Que no solo lo tenga como un hobby, ehh… o sea, podría empezar así, pero que con el tiempo me esfuerce tanto y que en serio esté aprendiendo mucho que se vuelva un hábito, ponerlo como parte de mi rutina, o sea, ser más pro, que de verdad me guste que esté en el día a día de las cosas que haga.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Me llama bastante la atención que tengan su propio material, que venga en una caja y que, en serio, en conjunto, esté completo.

8. ¿Cuánto estarías dispuesta a pagar por este producto/servicio?

Creo que para el de música, que me llama más la atención, estaría pagando unos noventa o incluso cien dólares por todo el curso y lo que viene del kit, pero para los otros, como el de cocina que también me gustaría probar… creo que hasta unos cuarenta… cuarentaicinco.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me parece un detalle que resalta para que cada persona pueda escoger el color que más les gusta y como se quedan con ellos y les sirve para siempre, siento que hace un buen negocio que permite a la gente poder personalizar en algo lo que quiere comprar.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Yo pienso que sí es algo que realmente se debe hacer, sobre todo si haces algo que te gusta, nunca lo hagas gratis he escuchado por ahí (se ríe), sí creo que poder vender las creaciones que uno hace es algo muy positivo y que eso lo hagas como tu pasatiempo en tu tiempo libre y que encima puedas conseguir plata de eso lo hace aún mejor.

Entrevistada: María Gabriela Quintero

Entrevistadora: Micaela López

1. ¿Qué te gustó?

Me gusta mucho la idea de que se pueda crear esa comunidad que supongo que es parte de los cursos, junto a las cajas… Que se pueda compartir las creaciones que uno hace con otras personas que hayan adquirido el producto, me parece que esta idea tiene muchas cosas que piensan en los consumidores realmente.

2. ¿Qué le cambiarías?

No cambiaria algo la verdad, mmm… podría ser algo en la caja como que podría ser de madera o de un material que sea más durable y bien presentadito para que no le pase nada y cause una

buena primera impresión para las personas que lo comprarían, yo me guío de cómo es un producto o servicio bastante por la primera impresión.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

También pienso que está bastante completo como para iniciar, o sea… que siento que incluyen muchas cosas y está variado y así, a lo mejor que venga una guía o video explicativo y bien detallado que diga lo que viene y como se va a usar o para qué se usa, para así tener una idea, o como que me den una introducción así bonita en ese video.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Sería poder potenciar las habilidades que tengo, en el sentido de que yo tomé un curso presencial de cocina y ya no se puede ir presencial, pero ahora que tengo conocimientos que me quedaron, digamos, entonces me ayudaría full a seguir teniendo la misma habilidad y capacidad y mejorarla… retomarla donde la dejé y además, obvio, distraerme un rato de todo lo que me cuesta en el día, haciendo algo que me llena y me pone… feliz.

5. ¿Para qué tipo de persona cree usted que es este producto/servicio?

Mmm… O sea, ya sean chicos tipo adolescentes o ya de adultos universitarios, o quien sea, no le veo un rango definido de edad o de ocupación para que pueda usar.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Saber muchísimo más de lo que ya sabía, hablando de los cursos y eso de la habilidad, y… obvio, que sea un buen curso, que siga lineamientos, que los profesores sepan enseñar realmente y sean buenos…

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Me siento alegre, entusiasmada… la verdad, por querer ya empezar y que pueda seguir teniendo más conocimientos y perfeccionar las habilidades que hace tiempo ya no las usaba, ahora puedo darme el tiempo, porque por la situación dispongo de más, y bueno, el dinero lo tengo para pagarlo.

8. ¿Cuánto estarías dispuesta a pagar por este producto/servicio?

Creo que podría estar rondando los veinticinco o cuarenta dólares, al menos el de cocina que es el que me interesa, también depende de lo que haya adentro.

9. ¿Qué opina acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Si me parece bien porque siento que es una de las opciones que podemos escoger y me gusta que sean los colores porque lo hace más llamativo y bonito, sería chévere que sí tengan como que una amplia variedad de colores.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Una idea buenísima, porque sentiría que lo que hago va más allá, porque me gusta meterme de cabeza cuando empiezo algo que me gusta, y poder en un futuro ponerme un negocio de algo de

lo que haga con los kits, en este caso, de cocina, cheverísimo, me parece increíble.

Entrevistado: Andrés Herrera

Entrevistadora: Micaela López

1. ¿Qué te gustó?

Me gusta que el box permite crear un espacio para mí donde pueda hacer las actividades que de verdad me gustan y que a la vez estén todos los materiales disponibles para usarlo porque a veces eso es pérdida de dinero y tiempo.

2. ¿Qué le cambiarías?

No cambiaría mucha cosa la verdad, a lo mejor en algo la caja con la que viene los productos, que sea más llamativa. No creo que más cambios aparte de eso, lo veo muy bien.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Mmm… No vi en los videos que haya suscripciones. Me gustaría mucho que haya un sistema de suscripción mensual… que uno pueda pagar para tener más beneficios de los kits o cursos, o que se puedan hacer descuentos si, por ejemplo, tomo más cursos o recomiendo a alguien, con un código y eso, porque siento que así tendrían más personas interesadas que de verdad les guste tanto que quieran tomar los demás cursos, pero, a veces, por el tema económico… no pueden.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Creo que bajar los niveles de estrés y ansiedad que las personas tienen del trabajo o personales… con alguna actividad que puede traer distracción y diversión, y muy bien porque son problemas serios y mientras más opciones sanas de divertirse haya, mejor, por eso creo que es el mayor beneficio… eso y que aparte puedes aprender algo nuevo en tus ratos libres.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Para muchas personas, por no decir todas, no creo que haya algo específico o nicho de mercado, ya que todos podemos ser parte y ser clientes de ustedes porque ofrecen algo tan completo y que se lo puede hacer como pasatiempo o en ratos libres, y eso es bueno.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Como te decía, poder… espero que además de distraerme y pasar un buen rato, es poder no solo aprender algo nuevo, sino también poder quitarme un poco el estrés y los problemas que traigo por un momento, siento que es como una especie de alivio o de recreo que me doy a mí mismo para poder hacer algo que me gusta y que le puedo sacar provecho.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Siento que podré aprovechar el poco tiempo libre que dispongo en hacer algo que en verdad me gusta y hacer algo productivo con eso, me parece que es de muchísima gran utilidad, y que puede convertirse en una nueva forma de tomar cursos como crear una especie de tendencia para los demás y que más personas se sumen.

8. ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por este producto/servicio?

Depende de lo que vaya a comprar asumo, no sé si pueda ser un valor específico, pero creo que unos ochenta o cien dólares por el kit de música, que me parece es el más carito de todos, de ahí los demás entre veinte o cuarenta dólares.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me gusta… Sí, me gusta, me gusta esa idea porque sientes que también te hacen sentir que puedes participar con la marca cuando estés personalizando tu box.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

También es otra idea que me gusta porque se aprovecha al máximo lo que uno hace en su tiempo libre, entonces siento que es muy chévere que se pueda vender lo que vaya a crear y que haya gente en verdad que me los quiera comprar, por eso me parece importante hacer los cursos y aprender millón para hacer todo bien.

Entrevistada: Andrea Alvarado

Entrevistadora: Micaela López

1. ¿Qué te gustó?

Me gustó la idea de que es algo como diferente a lo que se ofrece actualmente en cuanto a tomar cursos porque es más completo y de cierta forma es más personalizado, ehh… creo que también me gustó que puedo pasar mi tiempo y divertirme haciendo algo que me gusta, estando en mi casa por la noche o fines de semana, que es cuando tengo tiempo, y así siento que lo aprovecho.

2. ¿Qué le cambiarías?

Me parece que la caja podría mejorar un poco más en la presentación ya que la primera impresión cuenta, para que llame más la atención de las personas que de por sí están un poco indecisas porque es un producto desconocido… nuevo… esto a la final puede convencer más, mmm… todo suma al comprar algo.

3. ¿Qué se le puede agregar para que esté completo?

Sí me gustaría que haya más cursos, qué se yo, como que… cursos de belleza y uno de diferentes idiomas para que haya más variedad, y siento que esos también estarían muy cotizados, de ahí no sé qué más, creo que poner más información como en un código QR, he visto, sería interesante, aprovechando eso… que salga de la caja.

4. ¿Cuál crees que es el principal beneficio de este producto/servicio?

Poder aprender algo nuevo durante el tiempo libre que tengo… es el principal motivo por el que compraría, y siento que, si puedo aprovechar ese tiempo, es algo beneficioso para mí, mmm… también que ayuda a distraerme o entretenerme al hacer algo bonito y que me haga aprender algo nuevo.

5. ¿Para qué tipo de persona crees que es este producto/servicio?

Apto para todo público (se ríe), mmm… en serio siento que es algo muy beneficioso para todos y de ley todos tienen algo de tiempo libre y pueden aprender algo ya que siempre se aprende algo nuevo, o mejorar lo que ya sabes, más aún en personas más jóvenes o aquellos que estudian o trabajan para que tengan tiempo para entretenerse y pasar un rato divertido que los relaje y divierta.

6. ¿Qué esperarías como resultado de este producto/servicio?

Aprender nuevas habilidades o nuevas formas de hacer y ver las cosas, siento que los cursos están bien completos, como lo que viene en cada box, por eso esperaría que aparte de pasar un buen rato en mi tiempo libre, también lo haga para aprender cosas que me gusten y que en un futuro no muy lejano pueda hacer algo más con todo lo que voy aprendiendo y seguir con otros cursos para saber más. También… que los materiales me duren bastante.

7. ¿Qué sientes respecto al producto?

Me da buena espina poder comprar algo que siento lo voy a disfrutar mucho, no sé si me hago entender… la verdad que sí quisiera adquirir uno apenas salga, me gusta la idea.

8. ¿Cuánto estarías dispuesta a pagar por este producto/servicio?

No estoy segura de lo que diga, pero para pagar por ese producto… servicio… creo que estaría dispuesta a pagar entre cuarenta o sesenta dólares por cada kit que incluya todo, pero también habría que ver por cual box mismo me voy a decidir porque serían diferentes precios, pero en general así… de lo que me permito gastar serían entre esos valores, entre cuarenta o sesenta dólares.

9. ¿Qué opinas acerca de la personalización de los materiales del box por colores?

Me gusta, elegiría rosadito (se ríe), pienso que me emocionaría más al usar los materiales.

10. ¿Qué opinas sobre la posibilidad de generar ingresos extra con esos conocimientos adquiridos en los cursos, al poder vender tus creaciones?

Eso en serio me encanta, me gusta que pueda crear algo desde los cursos que tome y que al final de eso pueda vender a medida que vaya avanzando, siento que es algo que comprobaría que realmente tomó sus frutos hacer cada clase y cumplir con los objetivos y eso… y que, como dices, pueda vender lo que vaya haciendo.

10.9. Anexo 9: Preguntas de entrevista Psicóloga Pamela Acosta

Dirigido a: Psicóloga, Pamela Acosta

Objetivo: Conocer la opinión de psicólogos de jóvenes en relación a los medios a través de los cuales pueden canalizarse sentimientos de estrés y ansiedad.

Preguntas:

1. Como sicóloga ¿Cómo consideras que ha afectado a los adolescentes el brote de la pandemia? (comportamientos antes de la pandemia, comportamientos nuevos a raíz de la situación actual)
2. A nivel psicológico ¿Cómo los adolescentes pueden sobrellevar el **estrés** y ansiedad? ¿Qué suele recomendarse?
3. ¿Qué tipos de pasatiempo o Hobbies considera indispensable para el manejo de emociones? Menciona al menos tres.
4. ¿Qué opinas de los cursos que se ofrecen en línea en relación al manejo de emociones durante la pandemia y proyectados hacia la nueva realidad?
5. Dada la situación actual, ¿Cómo ha cambiado la personalidad de los adolescentes?
6. ¿Qué le dirías a las personas que viven grandes problemas de estrés, de la monotonía por la cuarentena?

10.10. Anexo 10: Preguntas de entrevistas de arte

Dirigido a:

1. Docente de artes, Héctor Bardellini.

2. Docente de institución secundaria de musicoterapia y arte contemporáneo, Elisa Andrade.

Objetivo: Conocer los tipos de hobbies que son más practicados por millennials.
Preguntas:

1. ¿Cree que una actividad recreativa ayude a llevar mejor el estrés y las horas en aislamiento de los millennials?
2. ¿Qué tipos de pasatiempo o Hobbies consideramos indispensable para el manejo de emociones? Menciona al menos tres.
3. ¿En tus años de enseñanza, como crees que el arte les ha ayudado a tus alumnos con sus problemas?
4. ¿Qué opinas de los cursos que se ofrecen actualmente en línea, en verdad ayudan a liberar el potencial de las personas?
5. ¿Cuál crees que es un limitante al momento de aprender una habilidad artística?
6. ¿Cómo motivarías para que las personas aprendan sus hobbies más seguido?
7. ¿Qué le dirías a las personas que viven grandes problemas de estrés, de la monotonía por la cuarentena?

10.11. Anexo 11: Preguntas de grupo focal Jóvenes

Dirigido a:

- Jóvenes adultos de 20 a 34 años.

Objetivo: Contrastar los perfiles de los dos posibles grupos objetivos para de esta manera identificar el grupo que posee mayor potencial.

- **Fecha:** Domingo 14 de Junio, 2020.
- **Lugar:** Vía Videoconferencia a través de la plataforma Zoom

Preguntas:

1. ¿Cómo creen que se sienten con respecto a la situación actual por la crisis del coronavirus?
2. ¿Cuál es la rutina? ¿Ha cambiado de lo que hacían antes?
3. ¿Qué hacen para entretenerse?¿Cuáles son sus hobbies?
4. ¿Consideran ustedes que invertirían más en actividades recreativas?
5. ¿Qué opinan de los cursos virtuales?
6. ¿Qué opinan si los cursos virtuales los dictan adultos mayores capacitados? ¿Les interesaría?
7. ¿Qué les parece si nosotros ofrecemos kits de materiales? ¿Qué opinan? (Se muestra el kit)

10.12. Anexo 12: Encuesta Jóvenes adultos

Dirigido a: Jóvenes adultos (20 a 34 años)

Objetivo:

- Conocer los comportamientos, gustos, aficiones, y gastos promedios de jóvenes adultos.

Introducción de encuesta:

Hola, somos estudiantes de la Universidad Casa Grande en proceso de titulación. En la presente encuesta nos dirigimos a jóvenes adultos de 20 a 34 años como tú. Nuestro objetivo es conocer acerca de ti, de tus hobbies, pasatiempos y aficiones. Los resultados servirán para analizar el rol del entretenimiento en medio de una pandemia global y así poder brindar un producto o servicio acorde a tus necesidades.

Muchas gracias por hacerla, no te tomará más de 5 minutos. ¡Estás participando en un sorteo de un cupón delivery de $7 para que pidas lo que desees!

Ideas que buscamos con la encuesta:

- Perfil de la persona
- ¿Qué hacen?
- ¿Con que se entretienen?
- ¿Qué les gusta? Opciones múltiples generales y desprender los temas de esos hobbies "Filtrar"
- ¿Cuándo lo hacen?
- ¿Modalidad de compra: Prefieren comprar físico o en línea, les gustaría a los adultos mayores en clases, solo kits de materiales, solo cursos online, compra cursos online con kits de materiales.
- ¿Qué tanto les gusta las modalidades? Cursos/Cursos + kits / solo kits.

Preguntas:
Sección 1: Preguntas Demográficas (básicas)

1. **Género**

- Masculino
- Femenino
- Otros

2. Edad

- 20 - 24
- 25 – 29
- 30 – 34

Sección 2: Preguntas de perfil (20 A 34 AÑOS) – JOVENES ADULTOS Filtro

3. Indica, ¿Cómo te has sentido durante esta cuarentena?

Sentimiento	Nada en absoluto	Un poco	Moderadamente	Mucho	Muchísimo
Entresado Aburrido					
Preocupado					

4. ¿Qué haces para entretenerte?

- Paso tiempo en redes sociales.
- Ver videos/series/Películas.
- Jugar con mis mascotas.
- Realizo actividades artísticas (Dibujo/pinto/bailo)
- Me entretengo con juegos de mesa.
- Aprender en cursos online.
- Realizo ejercicios físicos/deporte.

· Otro: ___

5. ¿Cuántas horas por día te dedicas a entretenerte?

- 1 hora
- 2 horas
- 3 horas
- Más de 4 horas
- No le dedico tiempo
- No le dedico tiempo, pero me gustaría dedicarle.

6. ¿Consideras que posees tiempo para aprender o mejorar tus habilidades ?

· Si
· No

7. ¿Cuál de las siguientes actividades recreativas te gustaría aprender o mejorar tus habilidades?

- Música
- Pintura y dibujo
- Costura
- Deporte
- Cocina/Repostería

· Otro: ___

Secciones: Filtrar según ocio (Música, pintura, costura, deporte, repostería)

Sección 3: Música

8. ¿Qué te gustaría aprender o mejorar tus habilidades?

- Piano
- Guitarra

- Ukelele
- Batería
- Bajo
- Técnicas de canto
- Otro: _____

9. Del 1 al 5 (donde 1 es mínimo y 5 máximo) ¿Qué tanto conoces de este hobby?

Hobby	Nada en absoluto	Un poco	Moderadamente	Mucho	Muchísimo
Música					

10. ¿Cuánto dinero estarías dispuesto a invertir en este hobby?

- Menos de $20.00
- $21.00 a $-30.00
- $30.00 a $40.00
- $41.00 a $50.00
- $51.00 a $60.00
- $61.00 a $70.00
- $70.00 a $80.00
- Más de $80.00

Sección 4: Pintura y dibujo

8. ¿Qué tipo te gustaría aprender o mejorar tus habilidades?

- Pintura acrílica
- Pintura en acuarela
- Pintura en Óleo
- Dibujo técnico
- Dibujo en carboncillo
- Hand Lettering
- Aerografía

9. Del 1 al 5 (donde 1 es mínimo y 5 máximo) ¿Qué tanto conoces de este hobby?

Hobby	Nada en absoluto	Un poco	Moderadamente	Mucho	Muchísimo
Pintura					
Dibujo					

10. ¿Cuánto dinero estarías dispuesto a invertir en este hobby?

- Menos de $20.00
- $21.00 a $30.00
- $30.00 a $40.00
- $41.00 a $50.00

- $51.00 a $60.00
- $61.00 a $70.00
- $70.00 a $80.00
- Más de $80.00

Sección 5: Costura

8. ¿Qué tipo de costura te gustaría aprender o mejorar tus habilidades?

- Diseño de prendas de ventir
- Tejido
- Bordado
- Punto cruz
- Macrame
- Otro tipo: _____

9. Del 1 al 5 (donde 1 es mínimo y 5 máximo) ¿Qué tanto conoces de este hobby?

Hobby	Nada en absoluto	Un poco	Moderadamente	Mucho	Muchísimo
Costura					

10. ¿Cuánto dinero estarías dispuesto a invertir en este hobby?

- Menos de $20.00
- $21.00 a $30.00
- $30.00 a $40.00
- $41.00 a $50.00
- $51.00 a $60.00
- $61.00 a $70.00
- $70.00 a $80.00
- Más de $80.00

Sección 6: Deporte

8. ¿Qué tipo de ejercicio te gustaría aprender o mejorar habilidades?

- Yoga
- Pilates
- Ejercicios de tonificación
- Otro tipo: _____

9. Del 1 al 5 (donde 1 es mínimo y 5 máximo) ¿Qué tanto conoces de este hobby?

Hobby	Nada en absoluto	Un poco	Moderadamente	Mucho	Muchísimo

Deporte

10. ¿Cuánto dinero estarías dispuesto a invertir en este hobby?

- Menos de $20.00
- $21.00 a $30.00
- $30.00 a $40.00
- $41.00 a $50.00
- $51.00 a $60.00
- $61.00 a $70.00
- $70.00 a $80.00
- Más de $80.00

Sección 7: Cocina

8. ¿En qué especialidad del área de cocina te gustaría aprender o mejorar tus habilidades?

- Repostería
- Bocaditos de sal
- Comidas típicas ecuatorianas
- Comidas extranjeras
- Otro tipo: _____

9. Del 1 al 5 (donde 1 es mínimo y 5 máximo) ¿Qué tanto conoces de este hobby?

Hobby	Nada en absoluto	Un poco	Moderadamente	Mucho	Muchísimo
Cocina					

10. ¿Cuánto dinero estarías dispuesto a invertir en este hobby?

- Menos de $20.00
- $21.00 a $30.00
- $30.00 a $40.00
- $41.00 a $50.00
- $51.00 a $60.00
- $61.00 a $70.00
- $71.00 a $80.00
- Más de $81.00

Sección 8: Otros

8. Del 1 al 5 (donde 1 es mínimo y 5 máximo) ¿Qué tanto conoces de este hobby?

Hobby	Nada en absoluto	Un poco	Moderadamente	Mucho	Muchísimo

Tu hobby a elección

9. Cuéntanos un poco de este hobby. ¿Qué te gustaría aprender?

_____

10. ¿Cuánto dinero estarías dispuesto a invertir en este hobby?

- Menos de $20.00
- $21.00 a $30.00
- $30.00 a $40.00
- $41.00 a $50.00
- $51.00 a $60.00
- $61.00 a $70.00
- $70.00 a $80.00
- Más de $80.00

Volvemos a las preguntas desde la 9 en adelante

Sección 9: Pregunta de percepción

11. Califique si está de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes enunciados:

Enunciado / Calificación	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Valoro los espacios virtuales de recreación o entretenimiento					
Me gustaría un espacio virtual donde compartir mis habilidades.					
Me gustaría que un adulto mayor experto me brinde clases o tips.					

12. Del 1 al 5 (siendo mínimo 1 y 5 máximo) ¿Qué tanto prefiere las siguientes modalidades de aprendizaje de su hobby?

Enunciado / Calificación	1	2	3	4	5
Solo Cursos online					
Cursos online + Kits de materiales					

Solo kits de materiales

Sección 10: Preguntas Socioeconómicas filtros

13. ¿A qué se dedica?

- Estudio
- Trabajo
- Estudio y trabajo
- No estudio ni trabajo

Sección 11: Si estudian y trabajan / trabajan

14. ¿Cuánto gastas mensualmente en entretenimiento?

- Menos de $20.00
- $21.00 a $30.00
- $31.00 a $40.00
- $41.00 a $50.00
- $51.00 a $60.00
- Más de $60.00

15. ¿Cuántos son tus ingresos mensuales?

- Menos de $400.00
- $401.00 a $600.00
- $601.00 a $800.00
- $801.00 a $1000.00
- Más de $1000.00

Sección 12: Si NO posee ingresos

15. Al no tener ingresos, ¿Quiénes te apoyan?

- Mis padres
- Mi esposo
- Tengo un emprendimiento
- Nadie me apoya

10.13. Anexo 13: Entrevista Pamela Acosta

Fecha	Domingo 14 de Junio, 2020
Duración	1 hora y 15 minutos
Entrevistador	Solange Cabrera
Entrevistadores adicionales	1: Micaela López 2: María Isabel Bohórquez 3: Agnelio Vargas
Entrevistada	Pamela Acosta

Entrevistada: Sí, cómo están? Solange y Micaela ahh y María Isabel Bohórquez,
Entrevistador: Sí, así es
Entrevistador 2: Sí,
Entrevistador 3: Hola
Entrevistada: ¿Cómo están? ¿Cómo está ese domingo? Muy estudiado? Muy trabajado... Tienen hasta el domingo, me las tienen entrevistando
Entrevistador: Así es, investigación de mercado
Entrevistada: Está bien, me alegra, me alegra, así se avanza
Entrevistador: Gracias a ti, por el tiempo, porque bueno, obviamente es domingo, pero gracias a ti.
Entrevistada: No, no te preocupes, con mucho gusto
Entrevistador: Ya listo podemos empezar la entrevista
Entrevistador 3: Hola buenos días, cómo están?
Entrevistada: Sí, ustedes, ah ya, hay un nuevo integrante
Entrevistador: Hola Pamela, ¿Qué tal? Un gusto, soy Agnelio
Entrevistada: Aaagnelio, hola Angelio, que tal, todavía no está tu imagen, pero ya mismo se ha de cargar, no me aparece tu imagen todavía, ahora si te veo, ya, como estas Agnelio,
Entrevistador 3: Bien, con internet inestable, disculpe
Entrevistada: Sí, nooo!! eso nos va a pasar, ahora todo el mundo está teletrabajando, ehh no importa, ahí vamos poco a poco, ahí ustedes me van guiando...
Entrevistador: Ya listo, podemos empezar,
Entrevistado: Ustedes vayan dándole la estructura que deseen! qué inquietudes tieeeenen... Que les gustaría exploraarr ahhh aunque Solange No? Me adelantaste un poquito
Entrevistador: Sí, un poquito
Entrevistado: Ajá, exacto, entonces ahí me van diciendo
Entrevistador: Listo, ehh Hola Pamela, el objetivo de esta entrevista, es conocer tu opinión como psicóloga ehhh acerca del comportamiento deeee los adolescentes, en tema de, estrés, hay (murmullos) en tema de estrés y ansiedad.
Entrevistado: Ok
Entrevistador: Nos puedes hablar un poco de ti, ehh tu edad, eehhh cómo te llamas y más o menos tu perfil dee eehh profesionalmente.

Entrevistado: Ok, uhum, bueno, les cuento un poquito, bueno, mi nombre es Pamela Acosta, soy psicóloga, psicoterapeuta, y trabajo también en todo lo que es la parte de orientación familiar, trabajo si con adolescentes, con familias, con adultos jóvenes también, por supuesto con niños, personas de todas las edades, pero hoy nos vamos a enfocar en esta población, entonces, bueno, ehh si es un tema que me gusta, que lo hayan, lo hayan tocado, pienso que hay algo que se puede desarrollar, pienso que es una problemática que se vive mucho, a nivel intrafamiliar, es una problemática que va a ser, va a, digamos que va a ser, mmm yo te diría que es uno de los detonantes más fuertes a los que nos vamos a enfrentar en este período de

pandemia, porque ya era un problema que se vivía en esta población de los adolescentes, de las familias que tienen hijos adolescentes, entonces, la pandemia si ha exacerbado esas situaciones, lo veo en consulta, que ya venían por mmm ehhhh (se cortó la comunicación) eehhhh generacionalmente hablando ok, pero si es una problemática que debemos ir trabajando desde ahora, es prevención, por salud mental y emocional, porque si era algo ehh con lo que las familias estaban lidiando y los chicos también. Ahh espérenme, tienen el sonido así como todo (murmullos) ehh
Entrevistador: Ahh yaa, ahora si me escuchas?
Entrevistado: Ahí sí, ahora sí te escucho

Entrevistador: Ya perfecto, listo, ¿Cómo psicóloga, cómo consideras qué ha afectado a los adolescentes el brote de la pandemia? Me podrías dar un poco de los comportamientos antes de la pandemia y después de la pandemia, enfocándose obviamente en lo emocional

Entrevistado: Ya ok, bueno, tú sabes que… antes de enfocarnos en estos puntos que les interesa conocer, ehh es importante que nos vayamos un poquito más al fondo de todo esto no, los jóvenes de estas edades, los adolescentes, recordemos que están en construcción, tanto a nivel cognitivo, cognitivo quiere decir todo lo que es parte de sus creencias, sus pensamientos, sus convicciones, ehh, está en construcción todo lo que es la parte emocional, todo ser humano tiene estos aspectos, ojo, no hablo solo de los chicos, sino, nosotros los jóvenes y adultos también, hablando de ellos decíamos que están en construcción, todo lo que son sus cogniciones, la parte emocional, ok, como ellos se sienten, el conocer, explorar, validar y vivir, sus emociones no, y la parte del comportamiento, que ya aquí entran los hábitos, ok, el comportamiento es la conducta humana, ehh como nosotros llevamos a un actuar todas esas vivencias a nivel mental, todas esas emociones, lo que sentimos, y lo llevamos a una actitud, a una acción, todo esto está en construcción en la adolescencia. Partiendo de esta premisa podremos decir que a los jóvenes, debido a que no tienen las debidas herramientas de afrontamiento para situaciones, puede desencadenar en ellos emociones como la ansiedad, ehh la frustración, la tristeza, el enojo y por ende el sumatorio de todo esto, se producen períodos de estrés como ahora lo vemos en la pandemia. Como ellos no tienen las herramientas para afrontar estas situaciones, vemos los trastornos de… tanto de ansiedad, las crisis de pánico, la depresión juvenil, ehhh son ehhh patologías que estamos viendo con más incidencia en la consulta.

Ok, entonces vemos que como son personitas en construcción, sumado a esto, ellos ya comienzan a vivir etapas de situaciones que no estamos eh digamos que planificadas no, dependiendo de cada generación, hay crisis normativas que son las situaciones propias de cada ser humano, que son las situaciones de adolescencia de ehhh de tu entorno sociaaal, las situaciones normales que tú sabes que te vas a enfrentar como parte de tu ciclo vital. Ya de por sí, teníamos una incidencia en estas problemáticas que conversábamos no, justamente por falta de herramientas para el afrontamiento, de estas situaciones normativas, cuando decimos normativas, son normales, parte del ciclo vital de cada ser humano, pero sumamos a esto, estas crisis para normativas que son por ejemplo lo que están viviendo los chicos hoy en día con la pandemia, que son que, ehhh son por ejemplo, una crisis económica muy fuerte, ok, tengo familias que se han quedado sin trabajo papá y mamá inclusive o por ejemplo el duelo, estas situaciones para normativas nos referimos justamente al duelo, una enfermedad, chicos que han perdido a su papá o a su mamá, un abuelo ahh por la pandemia, ok, entonces ya es una situación que va a producir mayor carga de estrés ok y un malestar psicoemocional que va a repercutir en sus en sus eehh en sus emociones y lo que comprende su conducta, entonces, hablando de esta situación de la pandemia que es una crisis para normativa, ok, te diría que sí, que esto afecta con

mayor fuerza a la población de los jóvenes, a los adolescentes, porque no tienen las herramientas para afrontarlo, entonces lo que se está trabajando ahora es que ellos comiencen a adquirir este tipo de herramientas en cuanto a gestión emocional, en cuanto ahhhhh mmm trabajamos mucho a nivel familiar, fortaleciendo el vínculo, trabajando lo que es la comunicación asertiva.

Mira que la mayoría de los jóvenes cuando se acercan a consulta, si yo trabajo mucho con ellos, yo te diría que el 80% o 90% de los chicos que vienen a consulta te dicen ehhh no tengo una buena comunicación con mis padres y los padres juran que tienen buena comunicación con sus hijos entonces mira como la percepción cambia, y cuando tu realmente exploras en la familia, te das cuenta que es la falta de educación a nivel de comunicación, de la que vienen ya los adres justamente, generacionalmente hablando en la que simplemente era ahh se daba la orden, se daba la directriz, no se explicaba, los chicos ahora necesitan un poco entender más, razonar más ok ehh son diferentes, ya vamos a hablar de esas diferencias, cuáles son esas características que ellos tienen, esas fortalezas por decirlo de alguna forma y por supuesto esos puntos que si son los que son puntos flacos, que son los que inciden y los que suman al momento de que se desencadena una crisis por estrés, ok, en lo que es la gestión emocional. Pero cuando hablamos de comunicación que es una de las falencias de los grandes fallos que hay hoy en día en las familias, tú ves como el adolescente en realidad si necesita esos espacios, en función a lo que uno como padre puede pensar, porque uno como padre puede pensar ahhh no es que no quiere hablar, no le gusta, le encanta estar en su cuarto encerrado, eso es lo que el padre asume, pero en realidad si disfruta de esos espacios, porque por supuesto los disfruta, pero también necesita una guía, necesita ese espacio para conectar con su mamá, conectar con su papá, que hayan puntos donde el siente que haya una conexión más allá de que se intercambien ehhh lenguaje verbal, directrices, órdenes, este regalos, entonces, muchas veces hay una distorsión de este concepto, más que nada en cuanto a los padres, al manejo de los padres, entonces se aprovecha esta distancia entre padres e hijos, esto por su puesto va a empeorar ya una problemática actual, que es la ansiedad y estrés de los jóvenes.

Entrevistador: Claro! Ehh Tú nos comentabas un poco acerca de dee… de la comunicación, Tú cómo crees? O cómo consideras que los adolescentes puedan sobrellevar el estrés en la adolescencia, ósea que herramientas, aparte de la comunicación.

Entrevistado: mmm ajá mira, que claro cómo te decía, ehhh los jóvenes tienen ciertas fortalezas hoy en día no, tú ves que son chicos, bueno, primero entenderlos un poco, para partir de que otras herramientas a ellos, deben desarrollar. Ellos tienen la fortaleza de que son nativos digitales, que son diestros e inteligentes en todo lo que es la parte del uso de la tecnología, ehh y te hablo no solo en los adolescentes, tú lo ves en los niños, yo lo veo en los niños, (toser) esto es positivo de alguna u otra manera, porque por supuesto desarrolla conexiones neuronales, ehhh tal vez desarrolla habilidades que nosotros, yo nunca les dije mi edad cierto, me por aquí les cuento que tengo 41 años, que tal vez los de mi generación, yaa no nooo, no tenemos esas habilidades ok, entonces por supuesto tienen habilidades en todo lo que es la parte tecnológica, son muy independientes, ok, bueno tú ves que ellos tienen que ya hacer sus tareas, manejarse con diferentes tipos de responsabilidades de manera virtual, pero que ocurre paralelo a esto, ok, si se está produciendo en ellos, ehhh y debido al tiempo que pasan conectados, si se está produciendo en ellos ansiedad en función de ese tiempo de conexión, ok y eso si está comprobado, eso es lo que más tenemos que cuidar, ¿por qué?

Porque claro, ellos tienen este estímulo, si tú lo alargas, si ellos están en cuanto a redes sociales te hablo específicamente no, cuando están en este, porque acuérdate que en el adolescente, otra cosa que está en construcción en ellos es su identidad, una identidad personal y una identidad

social, entonces acá tenemos otros aspectos no, que está en construcción. Hablo de la parte de cogniciones, de la parte emocional, de conductual o comportamental y acá es importante también una identidad social, ¿cómo quiero ser? ¿quién soy? ¿Cómo está mi autoestima? ¿cómo me siento, me percibo? Aquí hablamos de la identidad personal y la identidad social, hablamos de, ¿cómo me ve la sociedad? ¿Qué rol quiero desempeñar en la sociedad? Mira que los chicos ya se preguntan eso y eso ya les genera estrés ok. Les genera el eh ehh ósea no nooo no tengo una respuesta para esto y muchas veces los padres no están para darles esa respuesta, ok. Porque ni siquiera… y ellos necesitan una guía, mira que en generaciones pasadas, era muy normal que papá te decía "vas a estudiar medicina, porque yo soy doctor" el abuelito era doctor y entonces, haz de cuenta como que 2+2 él tenía que estudiar la carrera que habían estudiado sus padres o sus abuelos, que ojo no estoy diciendo que esto esté bien, pero había en este sentido como una "guía" entre comillas, o te decían esto es más rentable, ahora se ha caído porque hay que darles libertad, se ha caído más bien en dejarlos sin ningún tipo de guía, entonces hemos pasado de un extremo que era ehh totalmente incorrecto al otro extremo no, al no darles la guía, entonces ellos en este formar una identidad, en este forjar una identidad social, se sienten un poco perdidos, en cuanto a lo que es conexión y guía familiar… que ocurre, caen en la presión de las redes sociales, en todos los influencers y youtubers, personas a las que ellos siguen y ahora se convierten ellos en quienes, en sus modelos, ok, en sus modelos a seguir… Entonces claro, tú sabes que el mundo virtual ehh el mundo de las redes es un mundo muy perfecto es como todo tan tú sabes, tan lindooo taaaan ehh irreal hasta cierta forma, pero que, como son mentes en construcción, pueden asociar que esa es realmente la meta o la felicidad de una persona.

Entonces, como tú eres la identidad que está en construcción, ahora en paralelo, lo que el adolescente vivía que era esta información, estas interrogantes, tienen una presión ya, una presión, en cuanto a este estímulo virtual constante en la que todo el tiempo están, están viendo, entonces ¿qué ocurre? Aquí es donde debemos tener cuidado, porque hay y está comprobado, que muchas de esas emociones, muchas de esas situaciones de ansiedad que ellos viven, están asociadas a ese tiempo, a ese tiempo de conexión, de anhelar, de querer, de no tener, ya, de no poseer eso que está en esa red, entonces, ehhh un poco como para darle secuencia de lo que venimos hablando no, ellos tienen estas fortalezas, sin embargo, es una fortaleza que tiene que ser bien manejada, que tiene que ser de la mano con su familia, porque puede caerse en el aislamiento social, hablo ahí si del aislamiento social en cuanto a familia, familia presente, en cuanto a guías, en cuanto a conexión, en cuanto a comunicación asertiva, en cuanto a vínculo para quedarnos solo en lo digital. Solo en ese estímulo visual, entonces eso, por un lado si, te puedes desarrollar muchas fortalezas, pero puede producirse un abismo un vacío a nivel emocional, porque no conectas con tu vida real, no conectas con tus anhelos, con lo que está ocurriéndote en tu casa, lo que necesitas aprender ehhh el pertenecer, la identidad va de la mano con el pertenecer, si tu no sientes que perteneces a tu casa, que cumples un rol ahí, que no sé, que pusiste la mesa, que eres el hermano mayor y entonces así también ehhh en situaciones pasadas, ustedes lo deben recordar que en algún momento seguramente sus papas en algún momento les dijeron nooo que a mí me encargaban a mis tres hermanitos, yo tenía que hacerme responsable de todos ellos, tampocoooo, pero de una u otra manera, te estaban dando un sentido, te estaban dando una responsabilidad, ok, entonces el volver nuevamente ya ahhh a rescatar ciertas cosas que si son positivas, darles un rol dentro del núcleo familiar, darles un espacio, una voz para que ellos sientan que pertenecen ahí ya ehh es parte de lo que tú me decías, a parte de la comunicación, que otra estrategia ellos deberían desarrollar o aprender, pues justamente eso, en cuanto a que haya un balance, si son nativos digitales, pero también que importante es que conecten con su realidad con lo que está ocurriendo en su mundo, ok, ehhh no sé si hasta ahí tienes alguna pregunta? O sino la seguimos desarrollando.

Entrevistador: **Sí, esteeee, yo tengo una consulta, decías que ahora los referentes o**

el modelo a seguir de los jóvenes son estos youtubers o estos influencers que siguen en Instagram, vendrían a ser un reemplazo de esa figura paterna que no está tan participativa en su vida, ¿verdad?

Entrevistado: Claro, muchas veces, yo diría que muchas veces ehh vemos esto, veo esto en consulta, a falta de este referente no, de eehhh en casa, de esta guía, porque finalmente, los padres no es que te van te vaaan a mm como te explico, te van a decir ehhh que tienes que hacer en todo momento, en cada situación, tú vas a ir haciendo y elaborando tu camino, no importa lo que te diga tu papá, porque es parte de la supuesta rebeldía del adolescente tu escuchas a tu papá y es como que ya ya si y finalmente capaz no haces eso que te recomendó tu papá, pero después con el tiempo va quedando lo que te dijo tu papá, me explicó? Ósea tal vez en ese momento no lo hiciste, pero tuviste esa guía, hiciste caso omiso, no importa, pero tuviste esa guía. Lo que ocurre es que no hay, entonces ellos (se cortó comunicación) otros simplemente los siguen porque es parte de la novelería, tú sabes del del de la moda ok, no necesariamente porque quieran tener un referente en ese sentido o por modelo, porque si lo tienen en casa, se sienten como en ese sentir a nivel cognitivo a nivel de creencias se sienten satisfechos, no hay un vacío, está como todo un poco en orden, para el momento, el ciclo, la etapa en el que se encuentran, porque esto va a cambiar, porque puede ser que en momento sientan ese vacío y ellos por mecanismo de defensa obviamente lo van un poco cubriendo, siendo recursivos no, entonces por eso un poco el peligro, muchas veces dicen, cuidado el chico puede caer en drogases vulnerable, cuidado el chico puede caer en algún grupo en una pandilla, por la vulnerabilidad, de esta etapa, porque van cubriendo un poco ese vacío que se va presentando en sus diferentes procesos, entonces, un poco, como para lo que tú me decías Agnelio es claro, cuando ellos se producen estos vacíos ya en el tiempo y se producen, por supuesto estamos hablando del estrés, ya períodos más largos de una desconexión de sus familias, ahí por su puesto, estos youtubers, estos influencers son como grandes dioses para estos chicos y y tú ves que pueden incluir tanto en la vida de un chico, que yo ehh he visto casos donde realmente ha sido muy difícil decodificar ciertos patrones o vivencias que no son saludables, que no son positivas pero que ellos ehh adoptaron ya ese, ese camino, por lo que justamente estamos hablando, así, por ese vacío emocional.

Entrevistador: **ehh Hasta qué punto sería factible, es decir, hipotéticamente hablando de qué clase de ejemplo le dan los influencers a los jóvenes, ehhh debería existir un mix entre seguir a uno de los influencers que te ósea que te hagan ser mejor persona vs un mix entre que los padres también sean participativos en eso, ósea digamos, he visto inclusive padres que ven con sus hijos a estos influencers para meterse en su vida. ¿qué opinas tú de eso?**

Entrevistado: Sí.

Entrevistador: Ósea es que sería como… Nosotros también, digamos nuestro mmm nuestra persona que nosotros queremos satisfacer esa necesidad es Sophie, ósea le pusimos Sophie, entonces ella decía que también era muy influenciada con el tema de influencers y demás, tú, ¿Cómo encontrarías ese mix?

Entrevistado: Ya, esa última parte no te entendí bien, ya ehh Sophie, claro, esa persona que le vamos a dar este nombre y ahí ahh ahí no te entendí bien, si me puedes repetir esa parte.

Entrevistador: Ósea Sophie es la persona hacia la que, le pusimos un nombre verdad, entonces ella es influenciable a todo este tipo de youtubers y demás, entonces, como sería de una manera positiva, ehh que Sophie coja a estos influencers de buena manera y en conjunto

también con el vínculo familiar, no sé si ahí, va un poco mejor.

Entrevistado: Sí, sí, ósea, justamente ehh ahí hablamos de la comunicación, volvemos a la comunicación como para darle un poco de protagonismo a este aspecto que es súper importante, la comunicación asertiva no, el no caer en la facilidad como padres, cuando tu hijo adolescente comienza en el mundo de las redes, que ahora tú sabes el mundo virtual, que es un mundo que, tal vez ustedes son un poco ya mayores, pero el mundo de los más jóvenes son eehh ya vulnerables a información que puedan obtener por ahí, ok, entonces tú lo dijiste muy bien, de qué manera tal vez los padres pueden ehhh guiar un poco en este sentido no, ehhh sin ser tampoco intrusivo ehh sin decirte no vas a seguir a esta persona y porque por esto por esto y por esto, porque lo puedes hacer de una forma inteligente, más no es una forma coercitiva, porque el adolescente por su puesto se va a cerrar se va bloquear y es parte un poco de la autonomía que tú tienes que irle dando a él, que son los espacios de libertad, pero si puedes hacerlo, parte de la comunicación asertiva es el que tú puedas hablar de esto con tu hijo, de una forma, ehh en la que conectes con él, ósea que tú realmente entiendas que este es el mundo que él se enfrenta, que sea participe de eso, muchos padres ni siquiera saben que sus hijos tienen una red social, les dieron el dispositivo pero nunca recibieron ningún tipo de educación ehhh yo te diría ehh que es el común denominador, ok, simplemente entregan el celular porque es la moda, lo entregan inclusive mucho antes de tiempo, ya ehh ya hay una adicción a la tecnología en los niños, ehh tú ves que hay papas que me dicen ayy le compre el celular a mi hija, y el hijo tiene 9 años, entonces tú dices, Dios mío, pero que es esto ya, entonces, pero, ¿por qué?

Porque todos en el salón tienen, entonces los padres , es, es increíble los errores que cometemos no, por un lado nos quejamos, por otros lado, somos parte clave del problema, entonces, entregamos dispositivos a niños sin ningún tipo de entrenamiento, sin ningún tipo de educación en lo que es el uso de la tecnología, luego quedamos adictos a la tecnología para resolver un problema, ahh yaa dale el aparato porque ahorita queremos conversar, nos vamos a tomar un café o X, voy a ver una película con mi esposo, le entrego el dispositivo, ahí empieza esto ok, ahí empieza esto no.
Comienza a producirse esta brecha, comienza a producirse esta distancia, ellos están en su mundo, acá los adultos están en el suyo, y un poco ya me perdí de la pregunta de Agnelio, este ehhh jajaja (risas) pero es un poco esto, el educar, el decir bueno vas a andar en el mundo, vas a andar en tu primera cuenta de red social, entonces ehh vamos un poco, te voy a contar de los estos influencers y te voy a contar de los youtubers y mira yo sigo a este y me parece chévere porque tal cosa, entonces eehh el adolescente más que quiere, más que lo regañes que lo juzgues, que lo recrimines, mucho de los errores, que lo etiquetes, sin ni siquiera haber llegado a esa etiqueta que ya se la pusiste como padre y como madre, no que tú vas a ser un pandillero, nooo que mira la gente que sigues, ese es un drogadicto, esa es ni se cuánto y comenzamos los padres ya a etiquetar al hijo nada más porque el entró y decidió seguir, ehh ósea nos equivocamos mucho en ese lenguaje, por eso te decía, en ese lenguaje agresivo, en esa comunicación agresiva ehh de etiquetar a tu hijo, de etiquetar a un youtuber, de etiquetar, de ser ehh demasiado en este sentido cuadrado, entonces, entender que, tiene que haber una educación y la comunicación tiene que ser asertiva, no pasiva, no entregar el dispositivo y dejarlo ahí, no agresiva como te decía, no quitarlo sin ningún tipo de razón, la asertividad es lo que tú haces conductualmente hablando que haces para que te acerque a la meta, y no caiga en trastorno de ansiedad y se vuelva un adicto a la tecnología, para hacer que tu hijo sepa usar las redes sociales, siga a las personas correctas, actuar de una forma ehh generar en él hábitos, entrar en su mundo de una forma inteligente para que tu llegues a esa meta y por ende va a estar en esa meta que tú te trazaste, tú eres el que lo guía, pero el finalmente va a ir ahí subido en el barco, porque lo haces de una forma que conectas con él.

Ok, eso es lo que quiere el adolescente y lo escucho aquí en consulta, ósea, ellos te dicen, ahh no mi mamá nunca me enseño, mi mamá nunca… mi mamá nunca me dijo esto… y muchas veces, muchos errores se realizan, muchhoooos errores ok, entonces, exacto, cuando hablamos de estos youtubers, influencers y demás, está bien, pero tiene que haber un abordaje, tiene que haber una guía, tiene que el adolescente sentirse que esto es el mundo virtual, de esto se trata, ellos hacen esto por esto, porque están vendiendo un producto, porque están vendiendo una imagen, pero no necesariamente es real, no necesariamente tú lo tienes que copiar, ellos necesitan ese pitch, lo necesitan, no debemos asumir, que es lo que hacen todos los padres, que ellos lo entienden, que ellos lo saben, no pues es que ellos saben que eso es así, noooo!! Ellos necesitan esa explicación y esa guía que dijiste tú Agnelio.

Entrevistador: **¿Qué tipo de hobbies o pasatiempos consideras indispensable para este manejo de emociones de los adolescentes?** Ósea ehh estamos como que sabemos que los adolescentes ahora tienen un problema, que es un problema que se ha venido dando desde antes de la pandemia, pero ahora con la pandemia ya se ha intensificado, pero entonces, ¿tú crees que realmente los hobbies puedan ser un medio de escape? Y sí es así, ¿cuáles? ¿Qué tipo de hobbies? Puede ser

Entrevistado: Claro mira realmente, lo que es el que ehhh que puedes hacer ante esta situación, yo te diría que los hobbies van a ayudar, pero lo que está ocurriendo y por eso hay que tener problema con esta situación, es que no hay un abordaje, no se asume el problema a nivel intrafamiliar, yaa ehhh, se ha avanzado mucho en salud mental, en prevención de salud mental, pero antes de irme a los hobbies, el cómo ehh el complemento, digamos lo que se hace para trabajar paralelo en la parte de la intervención psicoterapéutica, yo te diría que lo más importante, lo más importante y lo único en que va a dar que un joven, está en una crisis a nivel emocional, que está pasando por una depresión, ok, que está pasando por ataques de pánico, que está sufriendo a nivel psicoemocional, lo único que va a ayudar en este sentido realmente y que va a sanar eso, es que se trabaje a nivel intrafamiliar, lo demás es ehhh yo diría va a ayudar un poco para que él sea recursivo, para que aún y con toda la dificultad que está viviendo, o la crisis que está viviendo intrafamiliar y a nivel personal, lo va a ayudar un poco para que el cuadro y el trastorno no sea más grave, pero pero, no va a solucionar yaaa y en esto sí quiero ser enfática, ¿por qué quiero ser enfática? Porque es lo que hacen las madres, lo voy a meter en clases de football, los mantienen ocupados, lo voy a meter en la clase no sé qué, en la no sé cuánto, no sé en la clase de pintura, entonces piensan que los hobbies van a solucionar un trastorno por estrés, una dificultad a nivel intrafamiliar, una falta de conexión con sus papas, una comunicación terrible que haya a nivel familia ehh ¿si me hago entender en este sentido? Entonces lo que se hace, es que se tapa el problema, más no se resuelve, ok, los hobbies lo que van a hacer es ayudar que el tiempo que el chico utilice en la creación de la identidad en forjar su identidad, en encontrar esos espacios en los que él conecta con aquello que lo apasiona, que lo hace sentir bien, acuérdate que cuando estamos estresados, producimos ¿Qué? La hormona del estrés ¿cuál es? El cortisol, entonces nuestro cuerpo, nuestro cerebro de forma bioquímica, comienza a mantenernos tensos, esto viene de la antropología en la historia, nosotros corríamos porque venía el animal grande que nos iba a comer jaja (risas) el dinosaurio, entonces teníamos que huir, teníamos que enfrentarlo y pelear, verdad, la lucha la huida, ok, nos preparamos para ellos, ahora no, ahora nos enfrentamos a nuevos problemas, del virus, la pandemia, un gran monstruo que nos va a hacer daño si no nos cuidamos, entonces nuestro cuerpo igual se prepara, si el chico tiene largos períodos de producción de cortisol, por estrés, porque vive a nivel intrafamiliar momentos de estrés por diferentes motivos que ya lo conversamos un poquito, entonces por su puesto, ¿qué va a ocurrir? Él va a finalmente a enfermar ok, tanto que físicamente como psicológicamente hablando. Entonces, esto de los hobbies en que ayuda? Ayuda en que a nivel de neurotransmisores, como vivo estrés a nivel interno a nivel familiar, son

como que pequeños escapes, salidas, pequeños espacios en los que ya no produzco cortisol, porque me siento contento con lo que hago, cuando juego football, me siento contento cuando estoy con mis iguales, cuando conecto con mis amigos, cuando converso con ellos, cuando hago una videollamada, no me puedo ver ahora con mis amigos, entonces se sienten bien, pero que ocurre?

Estos hobbies, son espacios como yo te dije, luego vas a volver a tu mundo, vas a volver a esa problemática que estás viviendo, entonces, ¿van a ayudar? Sí, todas estas actividades son válidas, lo hobbies, que los chicos sigan desarrollando habilidades, sigan ehh en clases, por su puesto por la pandemia, ahora es clases en línea, diferentes tipos de conocimiento, lo que es importante es socializar. Porque como sabemos, los adolescentes son personas en formación a nivel cognitivo y a nivel social, necesitan del entorno para que hagan que se forme este constructo, sin embargo, esta parte está limitada ahora. Entonces, vemos que ocurre, los chicos han pasado en confinamiento, meses sin ver a sus amigos, entonces lo que hay que hacer, lo que tú me decías, como se hace, como familia cambiar la perspectiva, confinamiento sí, pero en realidad lo que es, es un retiro voluntario por cuidado por salud, para que el chico también lo vea desde otra creencia no, estoy aquí voluntariamente en casa oculto porque me estoy cuidando y estoy cuidando al resto, más bien, dentro de mi hogar yo estoy aprendiendo, voy a tratar de trabajar esos problemas, esas problemáticas que habíamos tapado y habíamos dicho, nooo no existen, y son las bases para que le chico caiga en estos trastornos de ansiedad de estrés, entonces y paralelo a eso, paralelo a eso, paralelo a solucionar esos problemas de fondo ok, es que vamos a incorporar hábitos saludables, entre esos los hobbies ok, que van a contribuir a que ellos tengan espacios en donde sienten que están construyendo aún en cuarentena su identidad, viendo que los apasiona, que conocimientos les gusta, sigo con mis pares así sea viéndome por internet…

Estos chicos, he tenido muchos chicos que por ejemplo ehhh chicos que son muy inteligentes, pero se les hace muy difícil la socialización, justamente que ellos aprendan estas destrezas a nivel de socialización, habían dado grandes pasos y están súper contentos, y ¿qué ocurre? Hay una pandemia y nuevamente debemos estar en casa, conectados la mayor parte del tiempo con con todo lo que es la tecnología y dejando obviamente la socialización, entonces para ellos es muy duro, este tiempo ha sido muy duro, por un lado están en su zona de confort, pero todo esto que ellos habían aprendido, ok, justo recién tuve una consulta con una chica ya, que es brillante y me decía.

Entrevistador: Disculpa que te interrumpa pero ya estamos a menos de un minuto, entonces nos van a volver a pasar el link si es que se corta la llamada.

Entrevistado: Ahhh yaaa listo, chévere, muchas gracias, entonces tu me lo pasas, no te preocupes, entonces ella me decía, ella me decía, este tiempo para mí ha sido por un lado chévere porque no tengo que socializar con nadie y no me he estresado para nada, más bien feliz aquí, encerradita. Mira como ella lo vive no, porque ella, el pánico de ella es socializar, pero sabe que en el fondo los pasos que había dado en cuanto a este sentido le hacían sentir muy bien, era como grandes logros para ella en la socialización y le preocupaba

Entrevistador: Nos mencionas que los padres pueden ser más participativos. Actualmente ya existen cursos, como Crehana, Domestika, cuéntanos ¿Qué crees que les faltaría a estos espacios? ¿Son suficientes?

Entrevistada: Pienso que son un complemento, un paralelo, que ayuda a encontrar muchas habilidades potenciales que como personas, como adolescente o como joven, puedes tener. Te

ayuda más que nada a desarrollarlas y más que nada a forjar diferentes tipos de inteligencia. En este sentido todo aporta, lo importante es que los adolescentes realmente sientan que disfrutan de esa clase. No hay que tratar de obligarlos a hacer actividades que nos gusten a nosotros, sino que ellos están en un proceso de encontrar lo que les apasiona a ellos. Estos espacios son positivos, siempre y cuando vayan alineados a esa identidad personal de los adolescentes, a esos gustos, a esas pasiones, a esos intereses personales. Ya se están preparando para la adultez, entonces si le siguen obligando y el adolescente realmente no lo está disfrutando. Le están quitando el espacio para que ellos vean que les gusta. Tal vez con ellos funciona una semana de prueba.

La música es increíble, les ayuda a desarrollar a nivel celebrar una serie de conexiones que ayuda a desarrollar diferentes aptitudes y habilidades. Pero por ejemplo, muchos padres piensan que la música de bohemios, y no los ayuda. Y prefieren meterlos a cursos de futbol. No, eso no está bien. Puedes hacerlo pero debe haber un equilibrio entre lo que le gusta, lo que le apasiona y lo que tal vez el padre cree que debe de ser. Como padre debo tener como prioridad la felicidad de mi hijo. Estamos en un mundo de competencia, en el que todos nos estamos involucrando sin querer. Hay que tener mucho cuidado, porque hay que procurar que sea una competencia sana, que no sea esta competencia de que yo soy la mejor mamá, mis hijos son intelectuales, tenemos una relación perfecta, me explico. ¿Realmente tus hijos son felices? ¿O solo llenan mis expectativas? ¿Conectan contigo? Esa es la pregunta que todos los padres nos debemos hacer en algún momento.

Entrevistador: Otra consulta, usted hablaba del tema de la música. **¿Qué otras actividades usted recomendaría para que las personas desarrollen hobbies?**

Entrevistada: A mí me encanta la parte del arte, me encanta el mundo de los deportes. Me parece que los deporte lo deberían hacer sí porque sí, porque ayuda plenamente en el estado físico de la persona. El arte desarrolla muchas habilidades para los chicos puedan desarrollar habilidades cognitivas. Hay algunos espacios que actualmente se están desarrollando virtualmente, entre zumba, pilates, baile, etc.
Yo dicto sesiones online de desarrollo de habilidades, yo lo he hecho en función de lo que he hecho en consulta. En función de lo que vemos actualmente, en el contexto de pandemia, muchas personas están teniendo crisis, y yo lo veo a diario. El trabajo psicológico y todos los talleres de educación emocional. Todos estos espacios deben de ser un lugar para mejorar su inteligencia emocional, desarrollo de habilidades blandas. Como ustedes saben son habilidades ejecutivas, que luego les va a ayudar a afrontar la vida real más adelante.

Todos estos espacios de deporte, arte, conocimientos académicos deben de tener como objetivo desarrollo de parte social, sea con tus abuelos, tíos, amigos. No solo con los padres, ellos son muchas veces la zona de confort. La socialización como un vínculo de desarrollo de habilidades como lo antes mencionado. Volviendo a la pregunta que me comentaba, creería que el arte como pintura, manualidades, deporte, música son aquellos que ayudan a compartir con la familia. Esto es un trabajo psicoterapéutico.

Entrevistador: Muy buena intervención Pamela Acosta **¿Cómo ves actualmente la relación de los adolescentes con los abuelos?**

Entrevistada: Cuando hablamos de los abuelos, si estoy viendo, que se está reemplazando con la interacción con solo los pares, es decir los amigos. Falta mucho crear este espacio de cultivo de relación entre ambos. Falta el push de los padres para poder hacer este push para que puedan compartir más. Los dejamos por fuera. El adolescente comienza a modelar las actitudes de los

padres. Si los padres tienen buena relación, obviamente ellos podrán tener una buena relación.

La mayoría de veces es obligada la relación, porque hay una brecha generacional. Ahora en pandemia, hay que cuidar que esas relaciones no se pierdan. Hay que mantener que ellos socialicen con otras personas que los pares. Falta que los padres incentiven mucho esta relación y creería que como ahora tenemos más tiempo, debemos de crear estos espacios tan fundamentales que se están perdiendo.

Entrevistador: Totalmente, hemos perdido tal vez esta conexión. Nos podrías contar un poco desde tu experiencia **¿Consideras llamativo que un Abuelo o adulto mayor brinde cursos dentro de una plataforma virtual?**

Entrevistada: Considero que llamativo tal vez no tanto. Si nos ponemos en la mente del adolescente claro está. Pero esto no quiere decir que no sea enriquecedor. Es un gran aporte positivo, porque genera sensibilidad y genera emociones. Por eso te digo, el rol de los padres es importante, presionarlos por una parte. Es como cuando yo dicto mis talleres, muchos llegan como que ya les tocó, y con una actitud de "Ya me las sé todas". Pero te das cuenta que ellos mismos lo disfrutan en el transcurso. Simplemente es cuestión de saber llegar.

Lo que yo recomendaría es que estos abuelos en lugar de dar clases completas podrían dar pequeños tips, y brindar experiencias únicas. Recuerda que los adolescentes van con una falsa sensación de adultez, esto no es real, luego si el taller o el producto fue bueno, ellos se van felices y bajan ese nivel. Es un mecanismo de defensa.

Entrevistador: ¿Quiénes consideras que toman la decisión al momento de aprender un hobby?

Entrevistada: En adolescentes los padres tienen que estar claros en una cosa. Siempre les va a gustar algo. A veces los padres no tienen el dinero suficiente para pagar talleres, pero como padre no importa, porque tú puedes averiguar observando los patrones diarios. Resulta que les gusta encargarse de cocinar, pintar, dibujar. Olvidarse un poco de que un hobby puede no ser enseñado por medio de clases, sino que tú eres recursivo y lo disfrutas poco a poco dentro de tu familia. Importantísimo que en este sentido que ellos vayan encontrando lo que les apasiona. Ellos solitos van a buscar lo que les gusta por redes sociales u otros medios, y ellos van a ir donde sus padres para que los apoyen. Los papás deben de ayudarnos a encontrar los hobbies.

Actualmente hay muchos índices de obesidad, diabetes, dolores. Somos más sedentarios que antes y realmente considero que el hábito del ejercicio físico debe de ser obligado de por sí. Entonces este equilibrio entre el deporte más lo que les gusta es lo que va a ayudar a su mentalidad.

Entrevistador: ¿Qué mensaje le darías a las personas que poseen estrés en la actualidad? Independientemente que sea o no adolescente?

Entrevistada: Lo más importante es entender que esta pandemia nos ha servido para darnos cuenta de situaciones que tenemos que mejorar, ya. Finalmente, no es que hay que agradecerle a la pandemia, ojo tampoco. Jamás deberíamos de agradecer, porque hay muertes de por medio. Pero hay que verle sentido a esto, hay que preguntarnos por qué nos sentimos así. Antes si nos sentíamos así, pero ahora ya no tenemos escape de la realidad, ya es hora de enfrentar nuestros monstruos. Ahora veo mi mundo interior, mi casa, mi cuarto, en estas cuatro paredes. Estamos en una constante competencia y nos comparamos con los demás. Es por ello que nos estresamos

más.

Hay mucho de esto a nivel mental. A estas personas que se sienten así, realmente deben de hacer una introspección. Hay que trabajar de fondo y no hacer un parche, como las motivaciones. No es cuestión de tapar el sol con un dedo. Un hobby te ayuda, pero problemas de autoestima realmente necesitan ayuda revisando qué está pasando en el mundo interior y buscar los espacios que realmente van a resolver esto.

Les diría que trabajemos en nosotros mismos, cuando tu resuelves tus propios problemas, puedes ser una mejor persona que tiene todo para dar. Las personas están cayendo en este tener, ganar ganar. Pero eso no es lo que necesita el mundo, el mundo realmente necesita personas que ayuden a las personas que sean felices. Busquen la manera de ser realmente feliz sin necesidad de aparentar algo que no eres. Busque lo que les llena.

Entrevistador: ¿Qué recomendaciones nos darías a nosotros con los cursos online y kits de materiales?

Entrevistada: Considero que si crean esos espacios, me parece súper chévere. Realmente muchos de los problemas actuales, es eso, que no atendemos a tiempo los problemas de los adolescentes. Ellos viven su mundo con dificultades y no debemos de subestimar esas dificultades, pero no quiere decir que no debemos dejarlo ser, necesitan guía. Como les comentaba, los adolescentes necesitan canalizar y los hobbies son un medio. Si saben cómo llegar a ellos, podrán hacerlo y su proyecto sería un éxito, sobre todo por lo material o kits.

Entrevistador: ¿Estos espacios deben de ser netamente o también pueden ser para jóvenes adultos?

Entrevistada: Para los jóvenes adultos sería excelente. Los millennials están pasándola muy mal, por muchos despidos, muchos desempleos. Estos espacios los ayudarían a mejorar esas habilidades que quizá tenían oculta. De hecho, muchos de ellos mantienen a sus padres, a sus hermanos y tal vez si tienen la oportunidad de aprender, podría servirle a largo plazo. Hay que tener en cuenta que en estos momentos todos la estamos pasando muy mal y sin duda un entretenimiento que aporte a nuestra forma de vida es la mejor opción para poder ser mejores personas.

Entrevistador: Muchas gracias Pamela por tus recomendaciones, ha sido muy grato tenerte el día de hoy para conversar de temas de estrés y otras emociones en los adolescentes.

10.14. Anexo 14: Entrevista docente de arte – Elisa Andrade

Fecha	Domingo, 14 de junio 2020.
Duración	1 hora 10 minutos.
Entrevistados	Elisa Andrade
Entrevistado	Agnelio Vargas

Entrevistadora: ¿Cree que una actividad recreativa ayude a llevar mejor el estrés, y las horas en aislamientos de los centennials?

Entrevistada: Pero por supuesto una hora recreativa ayudaría al planeta tierra (Sonriendo), estamos en una cuestión vivencial por donde creo que se está dándole mayor prioridad a la violencia, y es precisamente por que no saben en como poder descargar toda esa energía, porque en realidad cuando alguien explota es porque tiene demasiada energía, pero no sabe canalizarla. Si tuviese un instrumento, una actividad recreativa, pues lo podría descargar allí y pues respondería de una manera armoniosa y ayudaría trabar sus emociones de ley. Yo siempre he pensado que, a través del arte, la cultura, a través de estos, no debe ser una cuestión de adorno como muchos lo ven, como una pasión estética, sino más bien como una cuestión de una realidad que ayude a a superar toda adversidad, justamente ahora es donde más se necesita, aja. Y con respecto a la pregunta de que, si es necesario, claro que es necesario, creí que usted hablo un poquito más, me dijiste algo de que sea necesario la actividad recreativa y una más, una pregunta más, una partecita más, me recuerdas por favor. Me repites la pregunta, por favor.

Entrevistadora: Claro, ehhh ¡eh! Ayuda a bajar el estrés y las horas de aislamiento de los centennials, ósea de las personas adolescentes.

Entrevistada: Claro porque se maneja la, las emociones a través de la música, a través del arte, uno puede manejar las emociones y no hay nada mejor y claro los centennials son los actuales, ellos necesitan esto porque muchos papás, vuelvo a decir Muchos (Voz un poco decepcionada) a veces por la cuestión de de dee tiempo lo mejor que ellos pueden hacer es bueno, tienes comida, tienes casa, y te doy el internet y la computadora, pero… no saben cómo canalizarlo y entonces pues tenemos jóvenes que se deprimen, jóvenes que se drogan mucho más que antes, no es que nunca ha habido la droga, pero siempre hay, de alguna manera eh, ahora esto ha aumentado más, en todos los estratos sociales, y muchos no saben qué hacer, y dicen pero si tiene todo, comida tienen, pero es que no tiene como desahogarse y es por eso que la vital importancia de desarrollar el tiempo, los hábitos eh, la forma de no regalar solo un objeto para que pueda chatear, conversar, que le saque provecho para educar no sé, que se yo, para hacer una disciplina tanto de arte, de deporte que le ayude a descargar todo ese torrente fuerte de energía que tiene y hacer obras no?.

Entrevistadora: y ¿Qué tipo de pasatiempos o hobbies consideras indispensable para el manejo de dichas emociones?

Entrevistada: Pienso que, qué bueno vital lo que he visto en mi trabajo de campo, porque tengo un trabajo de campo, un laboratorio de campo, tengo unos quince años haciendo esto, lo voy haciendo para mí, bueno mis análisis dentro del campo educativo y yo si he visto que dentro del campo de la música ayuda muchísimo, el deporte no es que no ayuda, también ayuda, ambos por eso lo nombre no, mm artes y deportes, en general me refiero a pintura, a música, a teatro, a danza, si, a todo esto que refiere a la sensación de las ondas sonoras que atraviesan nuestro

cuerpo y como uno reacciona no, y con lo que respecta al futbol, al deporte, pues también ayuda pero pienso yo que deben ser ambas, porque lamentablemente en, dentro del planeta tierra yo he visto que muchas personas, (Entre risitas) de una manera cuando se van llena de futbol, a veces se olvidan de la parte sensible, de la parte que nos humaniza, y entonces se comienzan a pelear en los campos, se comienzan a pelear en esta, cuando van a los estadios, entonces yo creo que porque justamente no saben controlar sus emociones por eso primero pienso que las artes y también el futbol, el deporte pero si darle prioridad a las artes.

Entrevistadora: ahh, perfecto consideras que la, el arte ¿cómo un canalizador de emociones?

Entrevistada: Si, definitivamente sí, pero claro que hay diferentes tipos de seres humanos, algunos necesitan hacer mucho más movimiento, y tendrán más desenvolvimiento en ciertos aspectos, pero pienso que es de vital importancia, debe ser el arte como eje, pues un eje fundamental en todos los campos de educación, y que tengan acceso todas las personas de diferentes condiciones económicas.

Entrevistador: Miss Elisa, y dentro de, durante toda tu carrera que has tenido, dentro de todo eso, como pondrías en un top 3 de las actividades que son, que te ayudan más a canalizar las emociones, ósea que es lo más efectivo que tu has visto, dentro de todos estos años que has estado en este mundo maravilloso de la música y del arte.

Entrevistada: Bueno(pensativa), lo que yo he visto es que cada uno, cada persona es un mundo, siempre he dicho eso, cada ser humano es un mundo, dentro del arte, esta tocar algún instrumento, cantar, cantar también te llena porque es tu instrumento natural, es tu voz y entonces, es tu identidad, como tu hablas, como te conectas, como te comunicas, pues es, es Fantástico, logras vences los miedos, tengo muchos, muchooos, muchísimos jaja, podría decirte de vivencias, que ha pasado desde personas que tenían una autoestima muy baja, trabajando su voz por ejemplo, fueron ya aceptándose y ahora están muchos grandes lugares, en altos lugares, lo cual me siento muy orgullosa y la cosa en la cuestión por ejemplo acá Agnelio también, mi querido Agnelio también, mi cantante, mi compositor, mi guitarrista, mi Agnelio Bello, y entonces y confío mucho en él, y sé que va a seguir, va a surgir, mucho más, yo sé, yo estoy segura. Entonces en respecto a lo que es, tocar algún instrumento pues, claro la guitarra, el teclado, siempre eso ayuda muchísimo, eh porque, porque en el caso del teclado, ambas manos trabajan, se trabaja la coordinación y ayuda, en la guitarra igual ambas manos jaja trabajan, pero de pronto, es que ca, vuelvo a decirlo, hay algunas personas que se van a sentir mucho más cómodas, en el rasgueo y otra en la ubicación de los dedos. Y hay otras personas que pueden sentirse más cómodas en el teclado, y poderlo ver desde arriba, y otras pueden desde lado. Cada cual tiene una forma de percibir, de sentirse familiarizado con algún instrumento, por eso yo no especifico tanto, este es el instrumento que deben tocar todo el mundo, pero si pienso que los niños pequeños, todos los niños a nivel mundial, deberían empezar con la percusión, porque es parte del ritmo y la voz. Primero la voz y luego la parte del ritmo que es la parte percutiva que necesitan para aprenderse a guiar y llevar el ritmo, para sumar, para restar para conectarse con el tiempo no, con lo que es la esencia. Entonces principalmente eso, después vas creciendo y entonces y viene, pruebas diferentes instrumentos, pienso que el Ukelele, pienso que la ehh, las melódicas, el xilófono, el teclado, yo pienso que el teclado ayuda muchísimo, la guitarra también y pues bueno, insisto en que la voz debe ser tratada por que es la forma en que como yo me comunico, esos son los tres instrumentos que yo creo que son de vital importancia que todos puedan aprenderlo no.

Entrevistadora: Claro y me puedes como que decir, dentro de tu experiencia, eh

ósea como tú crees que el arte en general ha ayudado a uno de tus alumnos, ósea me puedes decir un ejemplo una experiencia tuya, ¿en lo personal?

Entrevistada: Bueno tengo algunos, no tengo una, tengo algunos, pero ya son famosos no y los amo muchísimo en todo caso, tengo una alumna no, que paso lo siguiente, a ella le habían dicho que no servía para nada, tengo algunos casos pero en este caso, que no servía para el canto, es más una persona, no voy a decir, no era de este país, era de Argentina le dijo que no que ella no servía, que no era perder el tiempo, que para que iba a sus clases a perder el tiempo, así que no vaya nunca más, por que pagará lo que pagara ella no servía. Entonces la niña sufrió tanto y tenía una autoestima tan baja, tan terrible que ya pues, ella quería aprender, pero como le habían dicho aquella cosa y alguien se le había reído alguna vez, tenía una cosa muy triste dentro de sí, no. Ósea cuando la tuve como alumna, recuerdo que la primera clase se escondía detrás del teclado, (Cita a la niña) " No mejor no me mire que se va a burlar", como me voy a burlar y bueno comenzamos a trabajar mucho en eso, mucho en ella, en la cuestión conciencia plena, en lo que es los sonidos, la interiorización de los sonidos, comenzamos a trabajar con su voz, como se expresaba, ella componía letras ya y eran muy buenas, los hacía en inglés y en español, pero más en ingles entonces ella, este cuando estábamos en la clase me acuerdo tanto que comenzamos a corregir las notas medias, las notas de paso y lo comenzó a hacer muy bueno y su primera canción y esa canción no es fácil, es complicada porque tiene sus varios registros, varios cambios y nos presentamos en Piazza Celeste, ciudad celeste y lo hizo espectacular, primero no quería presentarse, lloraba uy, no te imaginas el pánico escénico anterior, y todo el proceso y toda la parte psicológica que un maestro debe trabajar y entonces, eso es un aparte porque me demoraría mucho. Y después de eso y de presentarse, y de haberlo hecho de una manera espectacular ella aún no lo creía, mi gran alumno Cristopher Copiano me acuerdo que le dijo oye que paso (Voz emocionada), no si lo hiciste excelente! (A la chica) y ella aun así no lo creía y cita a Cristopher "no, lo grabamos mira esta (Yo tengo la grabación) y todo eso esta genial, estas afinada), y ella le decía: " no, no mi voz es horrible" y bueno le mostré y entonces todavía, el papá lloraba, la mamá emocionada, (Cita a la mamá) " Usted lo logro y que bestia, que bien por fin" y sin embargo bueno, cuando volvimos a presentarnos en la Torre, la comenzaron a contratar pues y ya pues le pagaban pues bastante platita, y ya estaba "Wow, si si si, entonces si sirvo uy", bueno la niña comenzó todos estos años conmigo, avanzo muchísimo y luego logro su carrera en Estados Unidos y ahora se está lanzando, es una chica muy famosa actualmente, y te así te podría decir: Venció sus miedos, logro hacer su carrera, y de la cual me siento muy orgullosa, hace obras.

De allí también tenía un alumno que es autista, este, jeje él es lindo, él no podía hablar, no podía comunicarse con las demás personas, era muy complejo porque es parte de la misma situación, y entonces este, se iba. Entonces comenzamos a conocerlo, cada uno tiene su mundo, por eso digo cada ser humano es un mundo único, especial y me acuerdo que le enseñe el pasillo del aguacate, por que justamente era la fiesta de Guayaquil, y vino la cosa, total es que ese día él se aprendió la canción y un día le dijeron en la escuela, alguien así en el colegio, ¿Quién quiere cantar, así, para una presentación y él dijo YOO, y él nunca hablaba y se paró y canto ante los 700 estudiantes de su colegio y Paulito perdió el miedo, comenzó a comunicarse y todos los profesores se quedaron ¡como¡ si no hablaba ni nada, y ahora canta y es toda una sensación y lo hizo tan bien y yo le dije a Paulito, si ves! Y fue transcendental, porque de no poder comunicar a lograr comunicarse bajo las situaciones que él vive, vivía no, entonces él ahora se siente mejor y bueno ya está avanzando, ya se gradúo del colegio, tengo otros alumnos también que por diferente situaciones, que por diferentes formas… cada uno viene con un paquete especial integrado, siempre digo, uno viene con un paquete especial, y a veces la sociedad es cruel, demasiado cruel, precisamente porque no tiene acceso para la información a lo que es el arte, entonces crecen de una manera muy violenta, y que sucede, que cuando alguien es diferente lo

hacen sentir muy mal, en algunos lugares del campo hasta los golpean, cuando alguien es muy diferente, entonces ellos sufrieron bastante en su autoestima, claro que era cierto que había que hacer varias operaciones, porque ellos son niños que tienen doble fisura palatina que desde el momento que nacen no pueden succionar y hay que alimentarlos con una sonda, bueno una cosa muy compleja, ellos tienen que hacerse más de 5 operaciones, para poder tener su boquita normal, si y todo esto de aquí para poder tragar y es muy complejo. Pero hicimos un Coro, comenzamos a hablar, tengo un radiodifusor(se refiere a su alumno), alguien que hace música, perdón que tiene un canal de radio, otros por ejemplo ya son profesionales, otros ya están dando clases y otros están, pues perdiendo su miedo y ahora tú los ves muy bien puestos y y pues se pueden comunicar, pueden hacer muchas cosas en sus carreras y ya están en el campo no, otros cantantes también famosos que tengo vencieron sus miedos así mismo, creían que no podían ya nada y lo logaron y así eso es maravilloso, eso lo veo a diario, tengo otra alumna Paulita que era muy tímida, y su mamá, un día la presente tocando el piano y cantando el tema all of me, y la mamá me dijo, pero si mi hija nunca había hecho esto, y nunca había hablado en público y ahora se está presentando, ¿Cómo venció el miedo?, WOW, pero contestando tu pregunta, la música si trasciende bastante, alguno de los tantos ejemplos que puedo decir, pero si de los que me acuerdo de tantos así, me acuerdo de Paulito, de este niño 100% autista, de no poder hablar a hablar, es otro mundo, una experiencia muy linda.

Entrevistador: Miss Elisa, una consulta allí, nos dijo que muchas veces, ósea creo que también es un problema de comunicación por parte tal vez de los padres e incluso sus propios maestros que se quedan asombrados de que esta niña tenía tremendo potencial, entonces tal vez puede ser, un problema de padres con sus hijos, es decir muchas veces se alejan porque te doy la tecnología, te doy esto, no le dan ese push o motivación o aprenda algo que los llene, ¿Hay tal vez un problema de fondo con los papás?

Entrevistada: Es un problema de comunicación, es verdad. La falta de comunicación, a veces muchos de nosotros los papás estamos en tantos proyectos, y amamos a nuestros hijos, pero a veces hay pequeños detalles que se nos escapan y eso es por falta de comunicación y es verdad y es muy cierto. Entonces sí, es la real importancia a hondar y aunque suene trillado o de locos, a preguntar ¿Qué hiciste hoy? ¿Cómo te fue? Y volverte un niño junto con su niño pequeño, volverse un joven cuando es un joven, y así en cada período, tratar de entrar en su mismo papel, es algo que nos toca aprender a todos los papás, porque a veces los papás nos ven como autoridad, nos ven así como (hace cara de niño asustado), y hay que lograr esa afinidad porque es complejo, pero no imposible, con amor todo se logra.

Entrevistadora: ¿Cuál crees que es limitante al momento de aprender una habilidad artística?

Entrevistada: Bueno pienso que el limitante fundamental es uno mismo, jejeje, son los miedos de uno mismo, como vuelvo a repetir cada persona es un mundo, esos egos esos miedos, son como pequeños diablillos que le hablan a uno, o cuando alguien se te ríe JA JA JA, tu no vas a poder, entonces el límite se lo pone uno mismo, si uno realmente quiere, puede, porque hay diferentes géneros, diferentes estilos, entonces uno si puede si realmente quiere. Hay gente muy talentosa que puede tener tanta facilidad, pero no quiere, entonces tendrá tanta habilidad, pero ahí se queda y hay gente que de repente no tiene todo ese talento, pero tiene las ganas y yo he visto como han surgido muchísimos así también. Si yo tengo algunos amigos que al primer día de clases, el primer año de clases, tenían una desafinación bastante fuerte no, desafinación y desentonación, y se pusieron a trabajar afinación, enserio, nota por nota, yo me acuerdo que le decía a mi amigo, “Haber esa no es la nota, vamos escala por escala, y trabajamos en eso, pero vamos aquí, pero vamos” y bueno la cosa es que logro la afinación correcta, como debe ser y

bueno, somos buenos amigos y ahora está muy bien dentro del campo de la música es un productor muy bueno y bueno ha hecho algunas obras, canciones, etc., etc., entonces eso es lindo porque tú ves que realmente quien quiere, puede.

Entrevistadora: Y bueno saltándonos un poco el tema, ¿Tu das clases online? Cierto "si doy clases online responde entrevistada", ¿Cómo crees que esto ha cambiado el antes y el después, desde tu experiencia?

Entrevistada: Bueno yo te cuento que doy clases online desde el 2012, Online clases de canto, ya… yo si daba clases porque tengo algunos alumnos, que ya están fuera del país, la mayoría está en Estados Unidos, y daba clases desde aquí, y pues otros estaban haciendo sus producciones ya y obviamente desde mi Skype yo les daba clase. En todo caso sí, siempre me he manejado dentro del campo, para mi ehh, la variación del cambio Online no es un problema, yo no lo veo como un problema en el caso del canto, tenemos algunos recursos que se pueden utilizar. Sin embargo, por ejemplo lo que si es interesante del canto, es estar más cerca del alumno, ver cómo se siente, ciertas cositas que son en todos los campos, poder abrazarlo, poder decirle en esta parte de aquí toca esta parte, bueno igual se lo ha podido implementar, porque hasta yo uso varios ángulos, en este caso estoy con mi celular, pero yo tengo varios lentes gran angular y todo eso para las clases, para que ellos me vean cuerpo entero y bueno grabo tutoriales y todo eso, para estar siempre, pero en todo caso en el caso del canto no lo veo tan complejo. En el caso en cambio de tocar un instrumento, si es un poquito complejo, mira que yo digo poquito, porque a veces es necesario cogerle la manito a un niño, este es el "Do" vamos a poner la manito así, para que no se te vaya hacer lesión, aunque yo hago los masajes "Me explico". Pero sin embargo digo que es un poquito nada más, por lo de coger su manito y guiarlo y volver a repetir, a veces hay niñitos, no me ha pasado, pero me cuentan mis compañeros que dice "No ya me canse" "Ya no quiero tocar" ajajay, entonces yo en cambio si estuviera al lado, haber hagamos un jueguito, vamos a dar masajito y vamos hacer esto y esto de acá, y mueve la manito, entonces le cojo manito, en cambio a mis otros amigos le dicen "Ya no me salió y ya no quiero tocar". Jejejeje, entonces es no lo puedes hacer cuando estas en Online, en cambio cuando estas sentadito, haber vamos a ver que le paso al dedito "Vamos a jugar con este dedito" "imita jueguitos para niños" y entonces el niñito juega y se divierte y ya se olvidó del aburrimiento, porque es un proceso, cada vez tenemos centennials que les cuesta asumir la situación del aburrimiento, ya… sea por todas las cuestiones que se mantienen activos, entonces, hay que explicarles que todo tiene un proceso, el aprendizaje de repetir y mejorar en cada aspecto es por algo y dará frutos, pero en el proceso los niñitos al principio se van a cansar y te dirán "Ya me canse" es una parte que si limita, sin embargo con mi alumnos adolescentes del colegio, déjame decirte que me ha ido muy bien y tengo niños de diferentes condiciones, ya y todos, trabajan, hay niños que nunca en su vida han tocado nada y ya estamos tocando su piececita, les estoy enseñando las mañanitas y para que toquen para el día del padre, algunos les ayudo diciéndoles las notas en la forma silabaría. Yo creo que esta semana me ha ido muy bien, lo problemático de lo Online no son las clases, lo problemático esta está en la presión que surge de los padres de familia, que obviamente ellos, para ellos sí, es nuevo esta situación y las autoridades que te ponen un chorrón de documentos, papeleos y tantas, son realmente las que extenúan a los maestros, porque tienes que hacer varías cosas divertidas, pero bueno el asunto es tan burocrático, tanto papeleo, es lo que hace tan cansando el trabajo del docente y la presión de uno estar dando la clases y espero que esto no salga al aire, pero estas con la policía allí, ósea los directores.

Por otro lado, Zoom puede llegar a cansar porque es muy estático, eso se ve en investigaciones, creo que de Stanford, porque uno termina cansada de (Hacer movimiento imitando al sedentarismo de las clases), entonces yo me muevo, me paro, hago ejercicios y les hago hacer ejercicios, pero si es cansado todo el día y llega un punto que te arde la vista, te duele la cabeza,

estar tantas horas conectado, eso es verdad. Entonces en ese caso ya cambio el color de la pantalla justamente para que no me canse tanto mirar la pantalla, eso básicamente eso, el estrés no son los alumnos, en realidad no lo es, y por qué los papás lo son, en el caso mío tengo que hacer como más de 100 correos siempre, explicando al papá, para que revise la plataforma y yo les explico, porque si mi clase la tengo que repetir 50 veces "Como tienen que subir los archivos al blog" " Como llenar esto", pues yo lo hago, y enserio que me conoce Agnelio. Si tengo que repetir un acorde 400.000 veces, la postura del dedito y la manito, lo hacemos. Entonces no pasa nada. De allí es el trabajo burocrático, que manda vídeo, que edita vídeo, la carta por aquí, la carta por allá, problemas de edición, descargar carpetas, enviar, es eso lo que realmente cansa en mi caso.

Entrevistadora: ¿Cómo motivarías a las personas para que tengan o hagan sus hobbies?

Entrevistada: Bueno, haciendo campañas, por ejemplo, que sean de una manera clara dependiendo de que, si es Centenial o Milenialls, creo que le gustan las cosas muy animadas, "Entonces mira, que se yo…. Si tú te sientes cansado, porque no exploras tu mundo, conócete" y trabaja la parte de identidad, "Que tal su juegas un poco a pintar, que tal si juegas un poco a tocar algo" "Descubre tu esencia a través del instrumento o de lo que te apasiona", pero sobre todo "Inyéctate de energía" "Vive a plenitud", eso podría ser la cuestión, una campaña para inyectar esa energía dado que estamos muy encerrados en casa. La gente puede llegar a ver sus cuatros paredes y pensar que es una cárcel, y si no tienes otra visión te sientes encerrado. Yo en mi caso estoy encerrada, pero no me siento así en una cárcel, porque vuelvo a repetir, tengo mi pasión y es lo que te comunicaba con eso, que básicamente salió como un Slogan. Por ejemplo, yo agarro mi piano y siempre estoy ocupada. Hay que adaptarse a los cambios, la resiliencia.

Entrevistadora: ¿Qué opinas de los medios Online? Ayuda a sacar todo el potencial de las personas.

Entrevistada: Es la forma de evaluarnos, es la parte la cual no se han hecho los parámetros. Yo trabajo con Rubrica, por ejemplo: Primera clase, comenzamos a grabar (Alumnos tocando instrumento); luego de cuatro clases, volvemos a grabar (Alumnos tocando instrumento o cantando); entonces yo voy viendo sus avances… y para el final una presentación, que es un proyecto audio visual, entonces el alumno va a tener varios trabajos y él tiene que escoger el que más le guste, y hace su portafolio y va teniendo su material, de esa manera él tiene constancia de que ha ido aprendiendo, como me va, donde estoy, "Yo no sé tocar ni la puerta, pues no pasa nada, ahora se tocar esta cancioncita", y te vas motivando porque cada vez que veas tu trabajo y que has crecido, sabes que valió la pena, tiene su rúbrica y su video "Eso debe ser una manera de evaluar", según mi criterio. Y creo que parte de la evaluación online es eso, en el caso de arte si tenemos esa apertura, sin embargo, existe un problema de continuidad o del hilo conductor de la clase, ya que puede que el curso vaya en el punto B o C, pero el alumno aún tenga dudas del punto A, tiene que existir una estrategia para que él llegue al punto B o C. ¿Cómo lo hago? Cuando tengo la evidencia o el portafolio que he formado. Falta humanidad y trabajo de estrategia, que no es fácil, porque es un trabajo de tiempo completo. Deberían existir clases en tiempo real al menos en los momentos claves como la evaluación. Porque existe la retroalimentación de la revisión de todas las tareas y lo complementan con el trabajo final.

Entrevistadora: ¿Qué le dirías a las personas o adolescentes que viven grandes episodios de estrés? "Espacio de opinión más personal"

Entrevistada: Esa pregunta es fuerte, porque todos estamos pasando por un gran estrés, en todos los sentidos, no solamente los niños, si no los papás de esos niños también están

estresados, tal vez algunos no tienen el dinero suficiente, y estaban acostumbrados a ciertas comodidades y eso también es estresante, bastantísimo. El niño se siente encerrado, por la desesperación de no poder ver a su amigo, y si es muy molestoso. Pienso yo en mi forma de decirlo, que, a pesar de las situaciones adversas, creo yo en la bendición divina y podemos pues, a pesar de esta situación difícil, pedirle bendición a Dios.

También es importante, distraerme, ocupar mi mente, si yo estoy triste y no ocupo mi mente, pues termino haciendo cuestiones terribles, unos buscarán drogas y otros buscarán suicidarse, otros buscarán hasta ponerse violentos y mal genios, por la misma situación de no saber manejar ese tiempo que tienen, a veces la gente se cansa, pero no es que este cansada de la cuestión física, si no que tiene mucha energía y aprender a vivir en un espacio pequeño o grande, bueno pasar encerrados tantas horas, llega a ser extenuante o estresante, pero si haces algo con pasión, yo creo que se debe vivir con pasión. Trata de indagar dentro de mí, que es lo que me llena, entonces la pregunta sería ¿Cómo aprender a manejar mi depresión? Pues tratando de investigar qué es lo que me llena a mí, trabajar mi identidad, ¿Quién soy? ¿Qué soy? ¿Qué quiero? Entonces una vez que lo logro me comienzo a preguntar, haber ¿Por qué estoy triste? Por qué no veo a mis amigos, ok, ¿Qué puedo hacer para comunicarme con ellos? Ok por un zoom, pero no me llena, ok entonces comienzo a investigar qué es lo que puedo hacer, de repente puedo pintar un cuadro, de repente y lo comparto tomándole fotos, diferentes ángulos, hago una película con mi cuadro o comienzo a escribir una canción y se la dedico y lo abrazo con ese sonido a mi amigo cuando esta allá. Si?, o de repente hago un coro y empezamos a cantar, Agnelio comienza a cantar Solange, comienza a cantar Micaela, comienza a cantar María Isabel y todos unidos pasamos felices y ya quien se acordó de la tristeza?, entonces eso… trabajar un poco en una introspección, porque todas las depresiones son parte de un problema no resuelto dentro de mí.

Entrevistadora: ¿Cómo crees que es la relación de adolescentes y abuelos? Con respecto a los cursos. ¿Crees que los adolescentes tendrían conexión?

Entrevistada: En mi experiencia no lo veo nada de malo, lo veo muy bien, pero el asunto es que sepa llegar a estos centennials, porque si vamos a hablar con adolescentes, tenemos que estar, hablar al mismo lenguaje. En el caso de los abuelitos y niños, no importa la edad, siempre va a haber una mayor afinidad, si por que el mismo chiquito te inspira más ternura y el abuelito hablará de una manera más cariñosa, más tierna y claro va a funcionar, en los adolescentes creo que si funcionaría, pero hay que tener mucho cuidado con el aspecto como abordes al estudiante, porque tienes que estar al mismo nivel, como un abuelito buena onda. Hay que cuidar mucho como se dirige al adolescente.

10.15. Anexo 15: Entrevista a Hector Bardellini

Fecha	Domingo 14 de Junio
Duración	30 minutos
Entrevistado	Héctor Bardellini
Entrevistador	Agnelio Vargas

Entrevistado: Tiene un yo interior de querer ganarle al otro, nadie se va a quedar este… allí preso y decir no a mí que me aplaste, que me gane todo el mundo, nooo…, todo el mundo quiere ganar entonces es ahí donde viene la persona y se involucra más en este caso con el instrumento musical y ahí es donde dependiendo también y depende también de quien le tenga el impulso, si tiene un maestro, un entrenador que te vaya impulsado… mira tú tienes que llegar aquí, tú tienes que llegar acá, tienes que llegar acá, no? Porque si uno va solito si no si no tienes una guía, llegas a cierto nivel musical y ahí te quedas no? Perooo… buen en fin el asunto… musical sirve de mucho sirve de mucho para poder eh… solucionar este tipo de tipo de problemas, casos personales que puedan ser complejos y difíciles de tratar, ahora en cuanto a la pandemia resulta ser de que todos, ósea me incluyo de que todos éramos ocupados no? Todos estábamos ocupados, nadie tenía tiempo para nada, nadie pasaba en la casa, todo el mundo salía seis, siete de la mañana a la universidad o al trabajo y llegabas… comías en la calle no llegabas hasta siete, ocho, diez de la noche muchas personas tal vez once o doce no conocíamos lo que era la casa pues no, y entonces donde está el tiempo para aprender una actividad, donde? Mas de lo que uno está estudiando por ejemplo ustedes que están en una carrera no? De estudios, entonces yo estoy estudiando pues mamá yo estoy… aquí en la carrera que yo me puse… que tú me pusiste o la que yo bueno, cada quien tiene su distinta manera pues de estudiar o los pusieron, hay gente que estudia a la fuerza, hay gente que se pone porque él quiere, hay gente que le pagan los estudios, hay gente que trabaja y se paga los estudios, ósea hay todo no? Pero bueno el caso es que no teníamos tiempo para nada y ahora resulta que el tiempo sobra pues no? El tiempo sobra y ya a las dos de la tarde ya no sabemos que hacer, a las dos de la tarde después del almuerzo ya nadie y ahora que hacemos? qué hacemos? qué hacemos? qué hacemos? No? Llega un momento en la pandemia tal vez uno se despertaba y ahora que hago hoy día?, ya uno estaba acostumbrado a la rutina fuerte de que no llegabas a la casa mama papa no puedo hacer nada estoy ocupado ya, siempre estábamos ocupados siempre pero ahora, tenemos tiempo de sobra, no? Ahí es el momento, es momento de aprovechar y tal vez aprender un instrumento musical ya ´porque se hay personas que lo están haciendo ya de manera virtual, clases zoom, comprándose cursos y bueno en vista de que ha tiempo, poder aprender, te cuento algo así…medio….

Bueno… yo no es que esperaba estaba pandemia no? Pero yo si guardo cursos, tengo cursos guardados desde que no había videos ya porque antes se estudiaba en casettes, en videos de VHS ustedes creo que ni han de saber qué es eso MAC VHS bueno ahora antes, bueno hasta hace poco se usaban los discos, los cds, donde vendía videos, ahora ya ni eso pues no ahora la información te la envían la guardas en el disco y se acabó el problema yo tengo cursos guardados del año noventa ya entonces estamos noventa, dosmil, dos mil diez, dos mil veinte, ósea casi cuarenta años a treinta y pico de años, yo he guardado cursos y sabes porque yo digo no es que esperé esta pandemia pero siempre yo digo, si tenía en mente esto yo dije yo guardo ahorita no puedo pero en algún momento en que yo no tenga nada que hacer eh… supongamos te cae una enfermedad y te tiene tumbado en la cama una semana, dos semanas, hay gente que está, un mes, seis meses ya… y ahí es el momento donde tú no haces nada pero que pasa, tú puedes ocupar el día leyendo, puedes ocupar el día viendo un video no? O puedes ocupar el día practicando un instrumento por más que más estén acostados, enfermo, supongamos y puedes

ir tocando entonces todo ese tiempo que transcurrió que prácticamente puede ser tiempo perdido o tiempo aprovechado vas a aprender cómo se debe ósea uno tiene que practicar los instrumentos musicales de ocho a diez horas diarias, no una hora ni veinte minutos, treinta, no son ocho horas diarias como un trabajo ya entonces no hay tiempo pero es bueno ir guardando cursos cosa que un momento como estos ya todo el mundo no tiene han que hacer, todo el mundo coge, sacas todos tu material y este es el momento de leer, momento de aprender, momento de hacer lo que no hiciste ya, ya sea porque estuviste ocupado pero no lo hiciste, pero es el momento , ya entonces como te digo si si si si me ha tocado en esta… en estos momentos… en estos tiempos digamos de revisar cosas, de aprendizaje ya… cosas que tal vez me he olvidado o he dicho ahora este es el momento entonces empiezo a leer bastantísimo, hora de horas leyendo, viendo instruccionales y cosas por el estilo entonces este… tiempo de pandemia eh… meterse en un actividad musical, yo diría que es el momento ya… osea no…hay que ver como un tiempo perdido ya… imagínate cuantos negocios han quebrado, yo tengo otros negocios ya… donde tengo invertido muchísimo dinero y prácticamente esos negocios están quebrados ya y con la música he podido solucionar el problema económico que es a nivel mundial osea esto no es de que… no que si tú tienes, tú no tienes etc. etc., aquí nos ataca a todos hay monstruos de empresas que han quebrado no?

Entonces este…para no echarme al dolor simplemente digo quebró algo, un negocio que tenía quebró pero tengo que seguir, gracias a Dios he podido, he podido seguir trabajando con la con la música, miren ya esto también eh… ya que ustedes tienen este tema también estudiando o focalizándolo o viendo no tal vez mmm… dicen que qué pasa con la música, que no pasa, que podemos aprender etc., yo sí les recomendaría algo si ustedes están metidos en la música sigan aprendiendo así no tengan concierto, así no toquen en un show en donde les van a pagar ya, porque este… sus actividades ya sea que estén estudiando, trabajando supongamos uno de ustedes estudia esta actividad, estudia otra carrera y también trabaja ya… entonces no tienes tiempo para ir a tocar supongamos en un bar, en una discoteca en un hotel o en un cumpleaños, no tienes tiempo no? Pero eh… a veces esta actividad musical nos arrastra tanto que es tan linda tan bonita que uno dice no yo no la dejo y sigo practicando y sigo practicando y sigo practicando y que pasa si algún día pierdes tu trabajo?

Entrevistador: ya tienes el Back-up hecho

Entrevistado: Claro ya tienes todo listo, no más es cuestión de decir… fuera la vergüenza y voy tras un contrato musical, si me entiendes?, pero ese ese es otro punto hay mucha gente que no hace esto por vergüenza osea uy como me voy a encontrar con cien mil personas adelante, que voy a decir ya entonces la parte musical, la gente se muere de vergüenza, le da, le da de todo no? Eh… y por eso no lo hacen… no? Entonces uno se tiene que llenar de…
Entrevistador: de valor
Entrevistado: de ganas, de ser sin vergüenza o sea, hay que ser sin vergüenza hablar en público y quitarse los miedos y más bien tú eres el que tiene que dirigir al público pero bueno en este tipo de casos todo eso es lo que uno se, uno necesita para para ir y hacer un trabajo musical supongamos no? Que puede ayudar en estos momentos, en estos momentos donde la gente a veces se queda sin trabajo y…. y y tienes que hacer otro tipo de actividad y si eres bueno en la música, imagínate uno puede cobrar un show desde cien dólares hasta mil dólares, dos mil dólares y si eres mejor aún cobra seis mil dólares, diez mil dólares, osea todo depende de lo que hagas pues no? Si y eso.
Entrevistador: ¿Qué tipo de Hobbies aparte de la música recomendarías como a la persona practicar?
Entrevistador: Como para desestresar, manejo de emociones
Entrevistado: Ajá claro, yo les recomendaría en mi en mi opinión por qué ya hay muchas

actividades bueno, yo les recomendaría el deporte ya eh… el otro negocio que yo tengo es un gimnasio como sabrán los gimnasios están paralizados en todo Ecuador, ahora en los buses se juntan hacen que se dan besos, van aplastados pero no abren un gimnasio, puede ser que también me he puesto a pensar de que… no se diga, el asiento donde se sentó tal persona eh… está contagiado y se contagia el otro el otro tienen razón tampoco hay que… desmerecer las ideas o o lo que diga… el COE que está aparte en este tipo de decisiones, bueno pero…. Yo eh… practicaba siempre el deporte osea siempre… para mi ha ido de la mano la música y el gimnasio ya en estos momentos yo no puedo hacer o… ejercicios de pesas porque está cerrado el gimnasio pues no? Mira lo que me ha ocurrido y algo positivo ya… de que llegó un momento supongamos mi carro no salía más que un día a la semana porque acá ahora sale dos veces o tres veces por semana bueno y entonces yo dije que hago en esos días osea salimos un día y… los otros seis? Y si uno necesita una emergencia? Necesitamos una bicicleta pues no? Y con mi esposa conseguimos dos bicicletas no teníamos bicicletas, teníamos treinta bicicletas estática en el gimnasio y no tenemos una bicicleta normal no? Con llantas y de que pueda uno… bueno yo yo a mucha gente veía ciclear a amigos yo decía porque no va en su carro mejor este señor? Yo no dejo mi carro yo era así, yo no dejo la comodidad de mi carro por ir en una bicicleta, entonces conozco mucha gente que va, viaja a otros países y en el país que esté consigue una bicicleta y está que se traslada en bicicleta

Entrevistador: tenemos menos de un minuto eh… ya mismo se va a cortar el zoom, para hacer otra vez en otro link, ya te lo paso

Entrevistado: Ah ya listo

Entrevistador: Si, por que ya dice less than one minute, de ley ya se va a cortar ahorita, entonces mejor ya lo cierro ahorita,y hasta eso ya hago el zoom y ya le mando el link a todos, listo

Entrevistado: ok

Entrevistador: Ya

10.16. Anexo 16: Grupo focal jóvenes adultos

Fecha	Domingo 14 de Junio, 2020
Duración	1 hora y 23 minutos
Entrevistados	8 jóvenes adultos de 20 a 34 años.
Nomenclatura	Moderador: Agnelio Vargas S1: Vicky Vega S2: Luis Luzuriaga S3: Nathaly Mayorga S4: Gema Espinoza S5: Daniela Maquilón S6: Doménica Alava. S7: Maitté Córdova S8: Paulette Cajamarca

Moderador: Hola buenas noches, bienvenidos chicos. Este grupo focal tiene como objetivo conocer un poco de ustedes y sus pasatiempos. Así que vamos, empecemos. **¿Cómo la situación actual de la pandemia ha cambiado su vida, antes y ahora? Cuéntenos, son libres de hablar, respetando las reglas claro está.**

S2: A mí me ha afectado full, porque yo era una persona que me movía a todos lados. Entonces estar en mi casa sin poder salir, es un poco agobiante la situación. Sí me afectó full porque no podía salir. Me enfermé de COVID pero salí a flote. Yo soy diseñador gráfico y mis trabajos siempre los he hecho via online, pero aún así me afectó bastante. En la parte universitaria, también me ha afectado por la parte de interacción con profesores, por medio online es un poco complicado. No es lo mismo. A lo mejor no está bien diseñada la metodología de enseñanza online de las universidades y no me siento muy cómodo por la parte estudiantil.

Moderador: Te entiendo perfectamente, es complicada la situación, nos podemos llegar a sentir un poco estresados y sobretodo agobiados, es muy duro. En este momento se nos acaba de unir (a zoom), Daniela. Debo aclarar que es un espacio para que ustedes nos cuenten y se abran.

S5: Hola Antes que nada, ¿Debo prender la cámara? (Risas).

Moderador: Claro que sí, Daniela.

S5: Denme 5 minutos y me arreglo, para luego prender la cámara y responder las preguntas. Mil disculpas.

Moderador: Listo, no hay problema Daniela, te esperamos. Alguien más nos puede contar acerca de la diferencia entre su vida de antes y su vida de ahora.

S3: Sí, es durísimo. Yo trabajo en un Banco y el trabajo es más pesado. Esto es porque el Banco Pacífico está otorgando créditos de reactívate Ecuador y en muchas ocasiones no cumplen los requisitos. Es desesperante ver como una pandemia, nos hizo poner “Patas arriba”, porque muchos emprendimientos están quebrando como gimnasios, bares, discotecas, turística.

Realmente es duro ver la realidad día a día de personas que han sido golpeadas. El primer día que salí, me sentía súper triste porque las personas querían realmente sacar sus pocos o muchos ahorros. Ahora nos toca vivir diferente y palpar la realidad. Incluso a mí me toca graduarme vía online, literal somos millennials hasta para graduarse.

Moderador: Totalmente, estamos pasando momentos muy duros. Ok, Vicky, cuéntanos un poco de ti, ¿qué tanto ha cambiado para ti?

S1: Al principio no lo tomé mal, realmente al principio lo tomé como unas vacaciones. Porque todo el tiempo he pasado atareada y fue como un respiro que necesitaba. Pude leer, hacer postres y compartir con mi familia. Esto era algo que no podía hacer por cuestión de tiempo. Sin embargo, ahora en este tiempo que la pandemia está en crecimiento, de cierta manera sí me ha tocado fuerte. Ahora tengo más trabajo que antes, tengo que hacer videos y editarlos. Me demoro 3 o 4 horas. Pero considero que siempre hay que verle el lado positivo a las cosas, porque yo puedo realmente manejar mi propio ritmo y tiempo. Tiene sus pros y sus contras. Tengo también oportunidad de hacer ejercicios y mejorar mi estado físico. Antes me bajonea porque no tenia full tiempo. Ahora no es que hago los mega ejercicios, pero me siento mejor conmigo misma y más calmada con mi ritmo de vida. He aprendido a darle prioridad a lo que me gusta y lo que debo hacer. Cómo parvularia puedo decir que es un tiempo para nosotros y para los nuestros.

Moderador: Listo, concuerdo contigo totalmente, todo tiene sus pros y sus contras.

S7: Primero que nada agradezco por haberme invitado, ahora con la pregunta. Realmente en el banco nos habían preparado con anterioridad en el teletrabajo, sin embargo, es duro cuando todo esto se une. Considero que fuimos ágiles para implementar el teletrabajo y se ven en los resultados, he sido un poco más productiva. Considero que ha sido un tiempo para mi y me ha ayudado a realmente tener más tiempo para mí que antes no tenía. Actualmente hago ejercicios, hago rutinas y lo hago con mi familia, pasó con mis mascotas, juego con él. Además también escucho músicas y leo mucho de temas que antes no tenía cómo hacerlo. Creo que siempre hay que sacarle el lado bueno de las cosas.

Así es, realmente el teletrabajo ha ayudado mucho a Maitté. ¿Alguien más tiene alguna acotación?

S4: Por ahora me siento más tranquila porque ha pasado un poco de tiempo y realmente nos estamos turnando. Al principio estaba super triste, tenía ataques de pánico, lloraba mucho y me deprimía. Esto fue en las épocas en las que las muertes estaban a la orden del día y no teníamos control en los hospitales, y los rumores en las redes sociales no sabías si era verdad o no, todo era un caos. Muchos familiares tuvieron COVID pero ellos se recuperaron en casa, eso también me tenía bastante estresada, escuchar sonar el teléfono era de terror. A veces hacía videollamadas con mi enamorado y era llanto y llanto. Antes si me quedaba hasta las 7 de la noche en el trabajo, ahora peor, porque me desconecto como a las 10. Realmente es duro porque siento que el trabajo se ha intensificado y no hay tiempo muchas veces. Como lo mencionaron las chicas anteriormente, realmente si es cierto que el teletrabajo ayuda porque ahora si tengo tiempo para comer. Es estresante esta vida, pero creo que es lo mejor que tenemos por ahora. Mis jefes realmente desean que esté 24/7, siento que estoy regalando mi trabajo, porque los sábados y domingos también trabajo. En mi caso, siento que mis jefes no me comprenden porque piensan que como soy soltera debo de estar siempre disponible y no debe de ser así. Las empresas deben ser más conscientes.

Moderador: Perfecto Gema, muchas gracias, si totalmente es complicada la vida ahora. Cuéntanos Paulette, desactivaste el micrófono.

S8: Hola me presento, soy Paulette, mi cámara no vale, sorry, es obsoleta. Y pues, realmente esto del teletrabajo ha sido lo peor, siento que hay muchas cosas que falta controlar. Me he deprimido mucho porque el trabajo me ha comenzado a absorber. Incluso me sentía antes muy triste porque veía a personas que realmente pasaban tiempo con su familia y yo realmente no lo podía hacer. Yo me comencé a descuidar a mí misma, y otras personas si hacen actividades recreativas. No entendía al inicio por qué ellos podían hacerlo y yo no. Luego comencé a entender que esas personas si encontraban ese equilibrio que yo tal vez no. Yo tenía que cuidar con mi ropa, con la comida, con el perrito, con las compras, realmente era muy complicado. Ahora me siento mejor, comencé a buscar videos en YouTube para poder relajarme y hacer ejercicios tipo yoga. Realmente si me afectó mucho la depresión y ahora leo libros y películas. Si uno no hace lo que les gusta es complicado, uno no puede ser depresiva porque esto también va a afectar a mi familia. Creo que uno debe de transmitir cosas buenas y no cosas negativas.

Moderador: Totalmente Paulette, realmente si uno se enfoca en lo positivo, podemos ser una buena guía para nuestras familias. Nos pueden comentar quien desee, no hay problema.

S6: Hola, soy Doménica, realmente mi vida no ha cambiado mucho, porque justo un mes antes de la cuarentena renuncié a mi trabajo por un tema de salud con mi papá. Pero realmente cambió porque luego toda mi familia se concentró en mi casa. Mi papá era super feliz, pero luego se volvió algo denso. Yo había considerado mi búsqueda de trabajo, luego de 3 meses por un tema de cuidados, pero ahora es super complicado realmente conseguir un trabajo. Tuve una situación particular en la que fui seleccionada en un proceso, realmente la empresa nunca se contactó conmigo y realmente considero que falta mucho conciencia por parte de las empresa. He hecho de todo, comencé a hacer postres, leer libros, haciendo ejercicios, hasta me descargue tik tok. Ahora realmente es complicado conseguir un trabajo, entonces por ello, con mis hermanas hemos decidido emprender un proyecto que vamos a ver cómo nos va. Estamos conscientes que la economía se va a reactivar muy lento pero consideramos que este proyecto a más de ayudarnos, va a ayudar a mucho. Y nada, simplemente considero que si no tienes algo, ve y búscalo porque es la mejor manera de hacerlo posible.

Moderador: Excelente Doménica, realmente ha sido muy inspirador tu testimonio. Y bueno, creo que solo falta Daniela por terminar su testimonio.

S5: Hola, soy Daniela, estoy trabajando como psicopedagoga en eco mundo. Cuando inició la pandemia realmente estaba de vacaciones, entonces no me afectó tanto en este sentido. Creería que ahora lo estoy sintiendo mucho más, me siento afortunada y no me puedo quejar porque no he perdido ningún familiar. La parte educativa es muy complicada porque hacemos videos y ediciones, falta mucho el contacto con los niños. Mucha gente perdió el trabajo e incluso, nos toca suplir esas actividades. Sin embargo, ahora paso más tiempo con mi mamá, vemos serie en las noches. He comenzado a realizar postres, la rutina ha sido muy diferente, estoy sintiéndome en mi zona de confort, realmente me siento tan cómoda que tal vez cuando todo vuelva a ser como antes, tengo miedo volver a la rutina normal. Y eso, realmente considero que podemos disfrutar más.

Moderador: Así es Daniela, creo que todos coincidimos en que nuestras rutinas han cambiado en su totalidad. Bueno chicos, hemos terminado la primera fase del grupo focal. De conocerlos un poco. Ahora veamos la siguiente pregunta que tengo para ustedes. **Cuéntenme ¿Qué hacen para liberarse del estrés, eso que los libera del teletrabajo actualmente?.**

S1: Bueno, yo empiezo, yo empiezo. Yo creo que a mí lo que me libera es hacer ejercicios, me desestresa full, me da energía otro nivel. Además de leer libros y leer cosas que no sean de mi carrera, de varios temas. Además de escuchar música y ver series, tampoco todos los días pero una vez a la semana. Sin embargo, que a mí me gustaría aprender es a tocar batería, sin embargo, es algo que no puedo hacer porque primero no tengo batería y segundo no tengo

ningún conocimiento ni práctica ni tiempo. Si me gustaría conocer mucho más.

Moderador: Muchas gracias por tu testimonio Vicky. ¿Y tú Luis? Cuéntanos.

S2: Últimamente lo que yo hago es trotar por mi ciudadela porque necesito estar al aire libre. También se ver tutoriales en internet de las cosas que yo hago, pero no de lo que trabajo sino de cosas que me gustaría aprender. Algo que me gustaría hacer es realmente ser como un diseñador que yo sigo. Le he metido más cabeza a las cosas que más me gustan, he hecho cursos en domestika y realmente me han parecido muy buenos. Creo que he sido productivo y no me estacado, me siento como bien dicen realizado.

Moderador: Me parece super genial. Bueno, Maitte, cuéntame, **¿Cómo haces para desahogar el estrés?**

S7: Bueno pues, yo hago ejercicios. Sin embargo, otra cosa que hago es cantar, como paso sola en la casa, creo que tengo tiempo para mí. Algo que me gustaría hacer es aprender a tocar la guitarra y piano, pero lo que me ha impedido hacer eso es el tiempo, realmente considero que uno debe de tener full tiempo y también dedicación. Además de un push que me digan qué hacer o cuándo hacerlo, me faltó mucho empuje. Además de realmente ponerme como meta fija y no dejarlo, sino ser constante.

Moderador: Por su puesto, todo toma su tiempo, te entiendo perfectamente. Nathaly, cuéntanos **¿Cuál es el guilty pleasure?**

S3: Bueno, para empezar mi mamá hace de todo. Mi mamá cose, hace peluches, le encanta hacer postres, le encanta cocinar. Entonces en esta cuarentena lo que he hecho es unirme a sus hobbies, realmente yo no tengo uno definido, pero he podido aprender de ella. Uno cuando trabaja o estudia, realmente no tiene tiempo como para dedicarle full tiempo. Además también he comenzado a ver series con ella. Un día me puse a hacer brownies mientras veíamos series, y realmente estos momentos son únicos. Lo que siempre he querido es meterme a un curso de pastelería, pero no lo he podido hacer por tiempo de trabajo y estudios y todo eso. Considero que realmente luego de graduarse voy a tener más tiempo para mí y bueno podría considerarlo ya que me ha gustado desde chiquita. Si algún día me pongo un emprendimiento, de leyes de repostería ya que es unir todo lo que me gusta: Pasar tiempo con ella, ganar dinero y hacer lo que me gusta. Entonces esta cuarentena me ha ayudado a perfeccionar estas técnicas que siempre quise aprender. Siento que si necesito a alguien, porque no es lo mismo con YouTube.

Moderador: Ok perfecto, ¡muchas gracias Nathaly! Alguien más? Ok Daniela.

S5: Este tiempo de cuarentena, realmente ha sido un reto, me he divertido full creando rutinas, buscando en YouTube y haciéndolas mías, usando cosas de la vida diaria como un medio para entrenar. Es emocionante realmente. Bueno eso como algo productivo, de ahí he hecho cosas no productivas como ver series. Me puse a ver Glee que no la veía hace mil años. Pero si se sintió super rico descansar y tener el tiempo para acostarte en tu cama sin preocupaciones en mentes. Que por ejemplo en mi caso no pasaba para nada. Realmente nunca en mi vida he tenido tanto tiempo, entonces no me siento tan mal después de todo hacer cosas no tan productivas. Creo que al fin y al cabo es entretenimiento sano. Yo me ponía a cantar y bailar para desestresarme.

Moderador: Totalmente, ahora todos podemos formar una banda tranquilamente (risas). Bueno, Doménica, cuéntame, tu guilty pleasure.

S6: Ehhh. Como dije, he hecho millón cosas. Realmente ahora saco a pasear a mi perro como 4 veces al día, es como que digo “Estoy aburrida” y les digo a mis papás ya vengo voy a pasear al perro. Y de ahí, aunque no lo crean Tiktok me ha ayudado millón, porque antes de grabarlo debo de escuchar los audios y aprenderlos, entonces me mato de risa y me encanta. Es muy

desestresante cuando estoy de mal de genio. Lo más chistoso es que fueron mis sobrinas en realidad quienes me ayudaron a hacerlos, yo era nula y resulta que era una app hace mil años luz llamada musically. Realmente cuando pasó eso fue chocante, me sentí vieja y eso que tengo 24 años, ellas 10 y 7 años. Se siente esos cambios generacionales (risas). Ah y también me gusta mucho bailar, me encanta.

Moderador: Excelente hobby Doménica, todos estamos orientados a temas artísticos. Gema cuéntanos de ti.

S4: Yo creo que si aquí en Ecuador fuera más tomado en cuenta la música, la pintura y otros temas artísticos, estuviéramos en todas partes. Lastimosamente esto no es inculcado como cultura, sino que las personas que quieren aprender, lo hacen por su cuenta. Creo yo que debe ser inculcado desde la temprana edad. Ahora es más complicado hacerlo porque no hemos crecido con eso. Aun así yo creo que a mí me gustaría, bueno, hacer algo más por los animales o el ambiente. Quisiera tener como hobby ser activista, limpiar las playas, ser ecológicos, cuidar a los animalitos. Estos son nuevos hobbies ahora en la cuarentena. Actualmente lo que hago es pintar, a pesar de que no tengo tiempo, los fines de semana me doy algo de tiempo para hacerlo.

Moderador: Muy buen comentario Gema, totalmente a veces no tenemos tiempo pero sacamos tiempo de donde no tenemos. Y bueno, finalmente tenemos a Paulette.

S8: Lo que yo he hecho durante esta cuarentena es la gastronomía, me encanta cocinar, me encanta hacer repostería y creo que a pesar de mi trabajo tóxico, ahora creo que he tenido la oportunidad de relajarme y más que eso me ayuda a mi depresión. Pero si quisiera mejorar en ese aspecto, porque realmente no soy tan buena, pero es contradictorio porque al mismo tiempo me gusta. Además que comer tortas, galletas no es tan saludable, entonces lo dejo por un tiempo y lo vuelvo a retomar. Quisiera aprender gastronomía pero que no sea tan dañina para la salud. Los dulces que sean sin gluten o sin mucha azúcar. Me explico, creería que esta cuarentena me ha ayudado y bueno he leído mucho de eso. Algo que me gustaría es unirme a esos grupos de pelear por una causa, por ejemplo los animalitos, o el ambiente. Es algo muy llamativo y me gustaría involucrarme.
Moderador: Ok super cool, hemos culminado esta segunda fase, gracias por compartir cada uno se sus sentimientos. La siguiente parte del focus group se enfoca en que a veces no tenemos tiempo o no sabemos cómo comenzar. A veces no sabemos quiénes nos guían. **¿Les gustaría que exista un espacio para la potencialización de habilidades artísticas? ¿Qué les gustaría recibir para poder aprender o mejorar sus hobbies?**

S3: Yo creo que ya existen muchas cosas y muchos espacios. La cuestión aquí es qué hace falta para innovar algo que ya existe. Entonces yo creo que el espacio que yo considero es la personalización, no que yo vea un video para todos. Porque tal vez algo que yo considero que ya sé, otra persona no lo sabe y así. Por ejemplo, esta sesión que sean para personas de tal edad a tal edad y sabemos a qué nos vamos a enfrentar. Mi mayor preocupación es que realmente yo siento que no es para mí. Creo que este espacio debe de ser más que nada productivo y no que yo sienta que voy a perder el tiempo, me explico. Por eso yo te digo, que sea más que todo algo nuevo y que nos llamen a nosotros la atención. Porque lo que hay ahora realmente no me llama la atención.

Moderador: Cheverisimo Nathaly, super buen punto de vista. Gema abriste tu micrófono, o solo lo abriste porque dije abran sus micrófonos, (risas).

S4: No, si lo abrí porque dijeron eso, pero quiero escuchar más.

Moderador: Doménica, Luis, Daniela, Paulette, Mayte, ayúdennos por favor con sus puntos de vista, todas las historias que nos han contado son super enriquecedoras, nos gustaría escuchar

mucho más (Se quedan pensando) o lo hago por dedocracia como los profesores.

S8: Haber, una, seria recomendaciones para el producto, ¿así? o ideas o ¿cómo?

Moderador: Claro, más que todo, tu cuéntanos como te gustaría a ti, recibir este, ósea como te gustaría a ti aprender este hobby, ¿Que te gustaría que esté?, como dijo Nathaly, ósea personalizado, que sabes que, simplemente no sea como un Coursera, o un Chreana que tienen puros cursillos, pero no como que tú puedes elegir que lo que te gusta. No están tan personalizados, más o menos así.

S8: Ummm, osea cuando me comentó, se me ocurrieron muchísimas cosas, osea por ejemplo uncatálogo, un catálogo de donde poder escoger todas las opciones, por ejemplo… Ok si eliges este hobby, los beneficios, sus beneficios van a ser estos, vas a mejorar por ejemplo en el área cognitiva o vas a mejorar en el área tal y osea te vas como a desestresar en esos niveles y vas a ser más productiva en ese aspecto, no sé si me estoy haciendo entender, pero como que tiene, si te especializas en esa actividad, haber soy yo, a ver la pintura, ya dijimos de los hobbies de pintura, por ejemplo vas a desarrollar nuevas habilidades, nuevas capacidades como que me gustaría inclusive que se denote eso y obviamente también me puse a pensar cuando me dijeron, "¿Quisieras recibir tu hobby box?" obvio, me encantaría, pero lo primero que pensé es ¿A quién se lo puedo dar?, ósea lo primero que pensé fue en darle a otra persona y no tanto pensar en mí, sino pensar en otros, entonces también sería super chévere como que tu saber qué es lo que le estas mandando, no solamente ya "Un kit de pintura", te mando un "kit para hacer música", sino en que lo va ayudar, en lo que lo va a mejorar, eh ok está pasando depresión, entonces yo… haber este hobby le convendría super bien o por ejemplo hacer que se yo crear tu propio rompecabezas que se yo, una imagen que a ti te guste o algo, entonces yo sé que le encantaría hacerlo cuadro y ponerlo en su cuarto, o no sé, como que si me gustaría saber en sí que va orientado, ¿Cuáles son los pros y los contra? y en qué te va a mejorar y todo esto, eso es como lo que se me ocurre no.

Moderador: Claro, yo también estoy de acuerdo, también como que poder presentarlo lo que tú has aprendido, eso de colgar el cuadro del rompecabezas que hiciste me parece super genial, eh muchas gracias Paulette. Ohm, Doménica, Luis, Daniela, ¿Quieren decir algo?
S7: Ya un poco para complementar lo que dijo este, Nathaly… eh la parte de la personalización de, ósea del hobby y el producto lo que sea, ehh este creería tal vez como para ser un poco más acertados, podría haber como una encuesta previa de lo que espera de ese curso o de lo que quiera aprender. Y aparte de eso que creo que todas las personas este, somos bastante visuales y no solamente palabras nos convencen porque yo lo digo porque yo, osea cuando quiero comprar un curso si leo los catálogos y leo muchas cosas pero es como que no me termina de llamar la atención, ósea como que digo "mmm si", pero sería mejor si tuviera algo visual, algo como que yo pudiera ver y decir, bueno si puedo tenerlo así, esto es lo que voy a obtener, esto es lo que me van a dar, entonces sí, un poco para complementar las otras ideas, creería que la parte visual no sé cómo se podría proyectar, pero si sería bastante importante porque la gente por lo general se aburre.

Moderador: Claro, sería también interesante no sé si ustedes opinan lo mismo un test que mida tus aptitudes, pero un test super dinámico, así como que…

S7: si y supera rápido, aja.

Moderador: Por ejemplo ¿Quien dijo que le gustaba tocar la batería y también cantar? ¿Vicky verdad? por ejemplo que ella diga chuta no sé si quiero pagar mi dinero para cantar o para tocar la batería, sabes que me da un test y que me ayude a elegir la misma plataforma, algo así.

S7: Sí, algo así.

Moderador: Ok ok, perfecto, ¿Alguien más quiere opinar algo? Gema tú ya escuchaste lo suficiente o quieres escuchar un poco más… Daniela abrió su micrófono.

S5: Daniela Maquilón: Sii yo quería decir que, osea creo que, en esta época es super importante que tú, cualquier curso que elijas hoy básicamente, sientas en la medida de lo posible el calor humano porque creo que todos estamos hartos de estar conectados por video llamada y verdaderamente hace falta como ese, esa relación social, entonces eh creo que sí sería súper importante que por ejemplo: supongamos que sea para hacer rutinas de ejercicios, como que en lugar que ya esté grabada la sesión la hagas como que en vivo con tu instructor, con otras personas, que haya música que te motive, que tu instructor este motivándome, que te corrija el ejercicio que estás haciendo mal, te corrija la posición, creo que es super importante porque al menos yo ya estoy harta de ver vídeos, videos y videos y todo así como que super grabado, entonces que lo que sea que se ofrezca sea asincrónico, ósea que la persona que lo consume también como que también está allí, este creo que es como que más significativo para, sobre todo en estos tiempos que no nos podemos ver, no nos podemos reunir, de hecho que sea como en vivo es como que un poco más significativo.

Moderador: Que exista más ese significado de comunidad más que todo ¿No?

S5: aja exacta, sí.

Moderador: Poder compartir todo, que Vicky diga por ejemplo, por fin logre cantar como Adele, la comunidad me va a escuchar, algo así.

En general: Todos ríen.

Moderador: Ok, cheverisimo, perfecto. eh Gema, Domina ustedes faltan por decir, y Luis también falta…¿Quieren opinar algo, o seguimos con la siguiente pregunta, no hay problema?, no hay presión.

S4: ósea a mí me gustó mucho y estoy de acuerdo con el comentario que hizo Nathaly, pero por ejemplo, yo en mi caso, EN MI CASO personal, este yo creo que si hay muchas formas de que yo lleve a cabo lo que mencione anteriormente, pero bueno en realidad no hable de hobbies que haya hecho para distraerme sino más bien tomar este tiempo para reflexionar, porque en sí, creo que sí hay las posibilidades más bien, creo que me faltaría son el empuje o las ganas de hacer lo que había mencionado, pero yo sí creo que para mí ha sido llamativo, ósea si ha sido muy llamativo este, las formas de pronto en que la gente realiza digamos mencioné a los animales o este ser un poco más ecológicos, yo creo que si hemos desarrollado, bueno las personas hemos desarrollado muchas formas de hacer llamativo esto, para que las personas tomen conciencia y eso. Ósea yo creo que más bien en mi caso, mi caso me ha faltado como que las ganas, ósea no las ganas sino como que el empuje o tal vez le he dado prioridad a otras cosas, entonces por eso no lo he llevado a cabo o no lo he hecho.

Moderador: Gema y tú estarías dispuesta, digamos tú estás más enfocada en el lado ecológico, que necesitas ese push, y el tema también de animalitos, también lo que mencionaba Doménica de que quería ser veterinaria, **¿Qué pasaría si en la plataforma, también te incluyera como que, no sé si llegarás a pagar por eso, porque más que todo es algo personal, pero tal vez como que una suscripción por comunidad, ósea "nosotros aquí te enseñamos cómo ser una activista por decirlo así, te damos ese push y te damos un curso ser una activista, ósea todo lo que tú necesitas, estarías dispuesta como que a tomar una suscripción?** solo como una pregunta suelta.

S4: Si, si, sitio

Moderador: Luis abriste el Micrófono, **¿Quieres decir algo?**
S2: Haber, este… mi punto de vista de la experiencia que he tenido con cursos y cosas así, este yo creo que primeramente personalizar algo así es como que un poco complicado y es que sería mucho más costoso y aparte que al ser personalizado es como que… te llevaría mucho más tiempo realizarlo, no es como que algo más general para un público más extenso como decir. Yo he visto muchos cursos en Domestika, yo uso la plataforma para aprender y de lo que yo hago y ahí osea lo bueno de eso es que te pone esa tentación, por ejemplo aquí puedes aprender tal tema, porque te dan cosas de arquitectura, de dirección, de Figura, de varias cosas, entonces te sale un poco más económico, ósea es como el tráiler de una serie con las características del curso, de que trata, que te va a dar y cosas así que es mucho más, mmm accesible que algo súper personalizado, porque si tú me dices que hablamos de cosas super personalizadas yo lo veo demasiado caro y es super utópico (Dijeron el moderador y Luis), se puede decir, porque es como que estas "Yo necesito esto" dámelo así ahorita" como que es muy complicado, ósea en cambio en ese te ofrecen cosas y ya dependiendo de tus gustos escoger una u otra cosa, entonces es como para satisfacer ciertas necesidades a un público más abierto, ósea a más personas que como se dirige a todo el mundo.

Moderado: Claro.

S2: Eso es lo que te puedo decir.

Moderador: Gracias Luis, la verdad si es algo Utópico, tal vez sería encontrar un Mis de paquetes asincrónicos y sincrónicos. **¿Luis que tu mejorarías en Domestika? ¿Qué es lo que tal vez no te termina de convencer?**

S2: Algo que no me termine de convencer… hay cosas en las que como, si me ha pasado algo como que salgo un poco decepcionado porque hay cursos en los que tú dices, esperas mucho más de esos cursos y al final son cosas como que ya tenía noción de eso o ya sabía, entonces es como que te sientes un poco decepcionado, como que esperabas conseguir un poco más de información de la que tú no tenías o cosas así, yo lo que le aumentaría es que te pongan un… se podría decir que te pongan como un Syllabus, como una cosa escrito de lo que te van a dar, no solo que te expliquen de que te van a hablar, sino que es para que tengas claro la información que te van a dar, que eso no hay, solo te hacen un vídeo de introducción de lo que trata el curso y tal, pero no te especifica claramente la materia como tal y eso es lo que realmente a veces me pasa a mí que yo he visto full cursos en los que digo "Uy ese me interesa" y al momento de verlo es como que digo , AHH ya esas cosas las tenía claro" osea si las tenía presente, pero hay veces cursos que veo y digo hash no me enseñó nada porque todo lo que había ya lo sabía, pero en el vídeo parece que te va a enseñar cosas que tú no sabes y eso es lo que me ha pasado a mí.

S3: Por eso el curso personalizado jajaja. ósea me refería a cómo personalizado a a nichos como un segmento más específicos, porque si no vas a seguir brindando lo que todo el mundo brinda, por eso decía es porque yo he visto cursos donde te dicen "AHH esto es en general lo que te vamos a enseñar y eso es en general lo que todo el mundo aprende" pero si yo en general ya lo sé y quiero algo diferente, entonces va a ser algo, o quizás yo te comento y le diga " Me gustaría algo más así y a la final le hago caso a mis comentarios o me diga NO esto es lo que hay en general". Entonces yo me refería en específico, no es que Ninosca me va a decir que le gusta así y así se lo voy a hacer, sino un poco más a un segmento de que diga ya nosotros estamos en el nivel tal, entonces ya no puede ser ese mismo nivel que vamos a brindar si no uno siguiente a lo que ya brindamos.

Moderador: Eso sería creo con lo que dijo no me acuerdo si Gema o Maitte, el tema de tal vez hacer un test inicial que te diga en qué nivel estás ubicado, ósea por ejemplo que te diga si

quieres irte por el lado de pintura de perritos o chocolate, como que te aconseje un poco más, entonces SI, totalmente ambos tienen totalmente la razón tiene que ser personalizado pero no al punto de ser tan costoso. Bueno para ir finalizando, los abuelitos están padeciendo de abandono, de que no se sientan útiles, porque no trabajan y ni siquiera pueden salir a la calle por el tema del COVID.

Moderador: ¿Ustedes verían llamativo que en ciertos cursos, les gustaría tomar el curso entero con un abuelito, o ciertos tips de abuelos, pero que sean expertos en el arte que vayan a dar?

S6: Doménica Álava.: yo creo que sería super cool la verdad, lo digo por el caso particular de mi abuelita, en todo esto de aquí los nervios se le han disparado y ha pasado super nerviosa, entonces me imagino que es algo que debe estar pasando en la gente mayor y ella no vive conmigo, entonces trato de irla a visitar, pero igual está super nerviosa y es como que no salgas de la casa, no lo de aquí, no lo de acá, pero al mismo tiempo está desesperada porque no puede hacer nada y ya ella quiere salir, vive en el centro, le encanta pasear y no puede hacerlo, entonces creo que en el caso de ella sería genial, ella sabe hacer pulseras y cosas así, se distraerá millón dando cursos y estoy segura de que hay personas que son mayores y que podrían estar cantando o enseñando a tocar guitarra y sentirían super útiles y eso en realidad para su autoestima y no tengan esa sensación de abandono y no sé, más que nada no solo en la situación, ya cuando llegan a cierta edad, la realidad es que no todos los hijos se preocupan por sus padres y hay muchas personas que se encuentra en asilos y cosas así. Los ayudaría más allá de la cuarentena, como que un estilo de vida más agradable.

Moderador: Totalmente de acuerdo, super acertado el comentario, no desactiven sus cámaras, alguien más deseas opinar, si les llama la atención, tomarían el curso.

S8: Obvio, sería increíble poder aprender de sus experiencias y de que ellos te aconsejen de la mejor forma y que digan bueno yo, cuando yo hacía eso a tu edad, lo hacía de esta forma jaja, a mí me encantaría en serio me parecería super chévere.

Moderador: Les llamaría la atención verlo en la publicidad como un abuelito como más temporáneos. Bueno alguien más desea compartir algo más o podemos ir terminando aquí porque sé que todos estamos cansados.

S4: Yo sí, osea ya creo que las chicas lo dijeron todo, porque es una experiencia diferente y yo si sería super, para mí sería super divertido igual, porque en esto de la pandemia y todo lo que se ha dado, ellos han sido como que los más vulnerables, los más afectados y bueno en partes y bueno ahí se ve su fortaleza, yo creo que como han llevado todo esto, sería bastante bueno y es una buena idea, la verdad que jamás se me habría ocurrido algo así.

S1: Este osea, yo en lo personal no lo vería tanto como "Ay voy a aprender de esta persona mayor", si no que creo que más que todo sería poder compartir con ellos y que nos cuente con sus experiencias, no es que me vaya a enseñar tal cosa, es que por ejemplo yo me pongo a pensar, en mi área que es educación, entonces por ejemplo ahora las personas adultas los que son profesores están teniendo problemas porque no saben manejar una computadora, no saben enviar cosas por internet, y eso es algo que como que yo sé que le podría ayudar, y por eso digo no tanto como aprende de ellos, sino que poder practicar con ellos, ya en donde me dice, sabes que!, a partir de su experiencia a mí me sirvió esto, a mí me sirvió aquello, entonces es algo como que por los dos lados, ya. También estar con personas de diferentes edades, que ven diferente las cosas, porque creo que también a veces estamos muy rodeados de personas que son siempre de nuestra edad y que no nos damos cuenta a veces lo sencillo que puede ser algo que esto que yo no lo vea.

Moderador: Pregunta de Si o no, ¿Ustedes consideran un valor añadido, que en este curso les brinda ya las herramientas necesarias como un paquete o un kit? "Explica la idea del Hobby Box"

S1: A mí en lo personal sí me gustaría, porque puede ser que a veces uno se meta a cursos y es como que para aprender algo y ok, ¿De qué me sirve tener el curso? si no tengo las herramientas, pero si aprendo un curso en línea y aparte me dan las herramientas, para mi si sería buenísimo.

S6: Ohm, si en realidad estoy de acuerdo con lo que dijo Vicky, me parecería chévere también, no sé si haya algo que no de ninguna plataforma, alguien con quien como que darte un Feedback, y decirte oye sabes que, yo creo que si aprendiste, mira tú proceso fue 90%, yo creo que esto es así como estás calificado, no creo que sea tanto como las otras plataformas. Eso.

S2: Si me parece super bueno porque, porque a veces no tienes las herramientas necesarias para poder, por ejemplo yo quería ver un curso de bricolaje, pero ese curso te pedía unas herramientas que yo no tenía, entonces no lo ví. Entonces si me parece super interesante que venga incluido dentro del pack todas las herramientas necesarias para poder verlo, me parece super bueno eso.

S5: Yo igual que Vicky, hay muchas cosas que en este tiempo me quise meter, pero no tenía las cosas en mi casa, entonces lo veía inútil, entonces me parece buena idea la de Vicky.

S3: A mí también me parece bien, como yo estoy en la parte de la Gastronomía, sería chévere que manden las cosas que a veces no encuentro aquí, que ni siquiera la venden aquí, como las boquillas chiquititas y las más grandes, y poder tener el producto terminado con las cosas que te envían, y así me parece bien.

S4: Si, osea yo creo que si es bueno y está bien, porque si se supone que tú vas a prender algo, vas a aprender, vas a empezar desde cero y necesitas las herramientas, necesitas como vas a hacer y todo y llama la atención, y si como viene desde 0, creo que es necesario que venga todo allí.

S8: Por supuesto si me gustaría, sobre todo que te enseñan como usar, por ejemplo cómo usar esa herramienta, me gustaría muchísimo como que se haga una charla en vivo, no un video grabado, si no que sea algo con alguien en el momento, por ejemplo para canto, yo no sabría cómo conectar un micrófono o instalar un software en la computadora donde vaya a editar lo que vaya a grabar, pero me encantaría aprender a cantar y de todo, pero si necesito que en ese momento me ayude como instalar, no que me mande un vídeo explicativo, porque me pierdo y si me faltaría ese factor humano. Se comenzó este grupo focal discutiendo acerca del interés de saber cómo habían cambiado sus vidas, es decir un antes y después del Covid - 19 con respecto a la vida profesional y personal. Ellos compartieron y congeniaron que la pandemia ha sido un tema muy sensible con respecto al tema de las muertes y pérdidas económicas que se ha generado al nivel mundial, sobre todo la incertidumbre que provoca, sin embargo consideran que por el lado positivo han tenido tiempo de realizar más actividades y controlar un poco más su tiempo, aunque la carga laboral y de educación online ha sido agobiante y estresante.

Moderador: Gracias chicos por todo.

10.17. Anexo 17: Resultados de encuesta

1. Género

405 respuestas

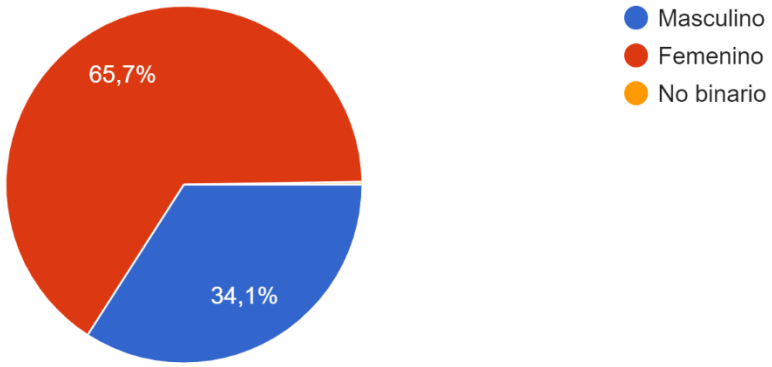


Gráfico 1: Género de jóvenes adultos encuestados

2. Edad

405 respuestas

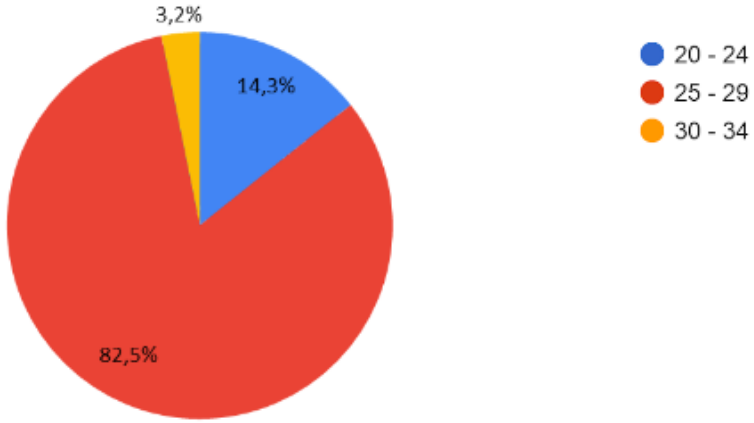


Gráfico 2: Edad de jóvenes adultos encuestados

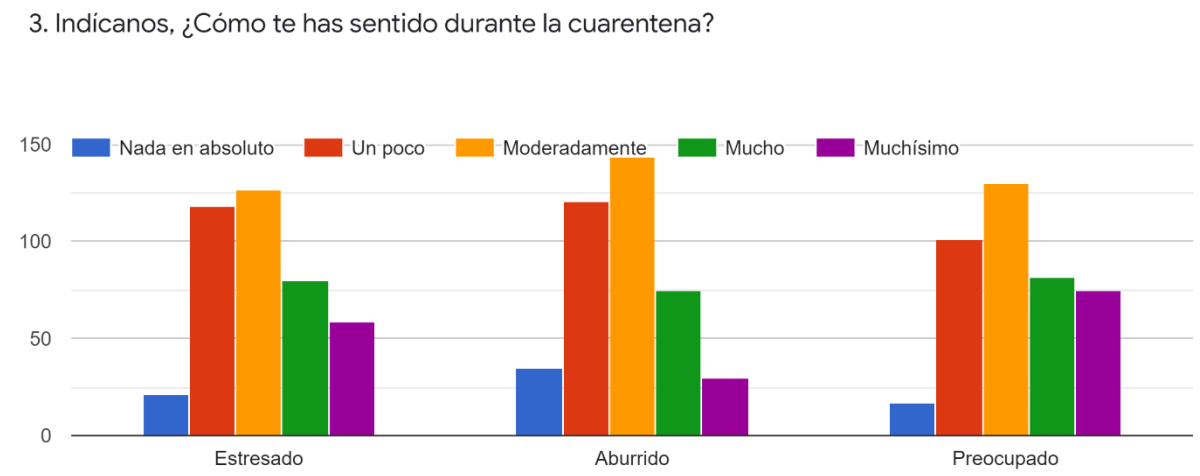


Gráfico 3: Sentimientos durante la cuarentena

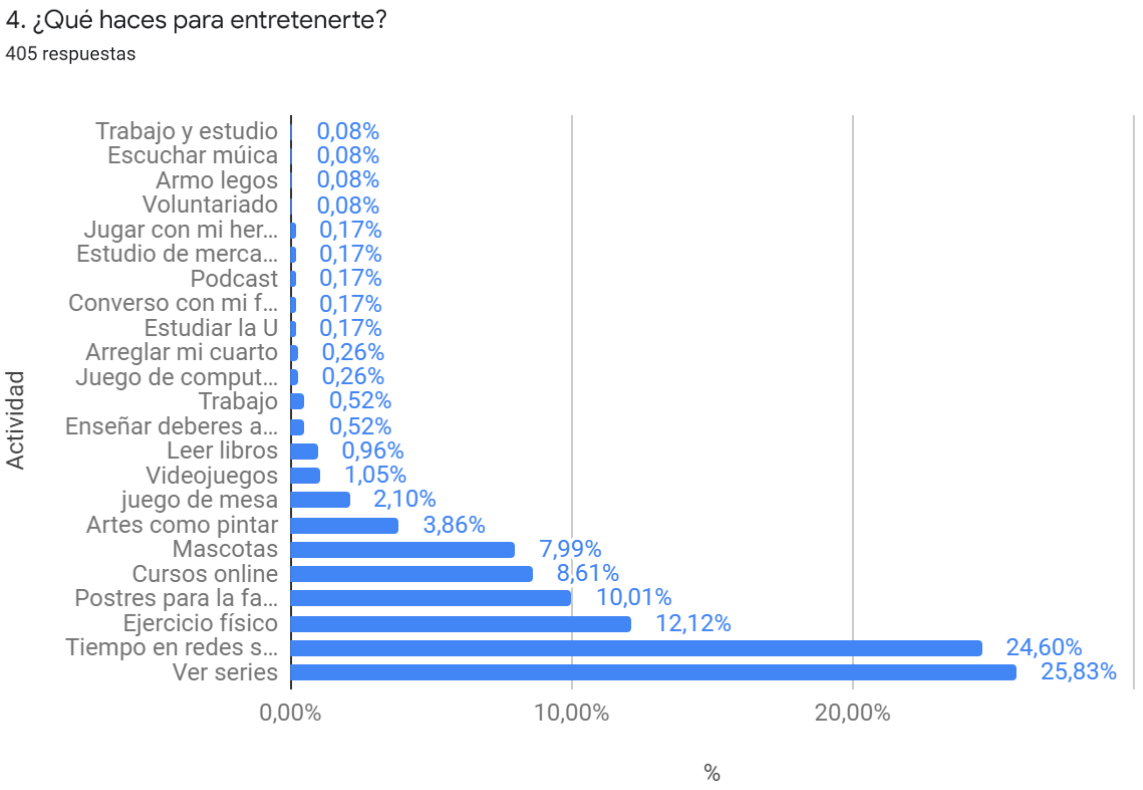


Gráfico 4: Actividades de entretenimiento

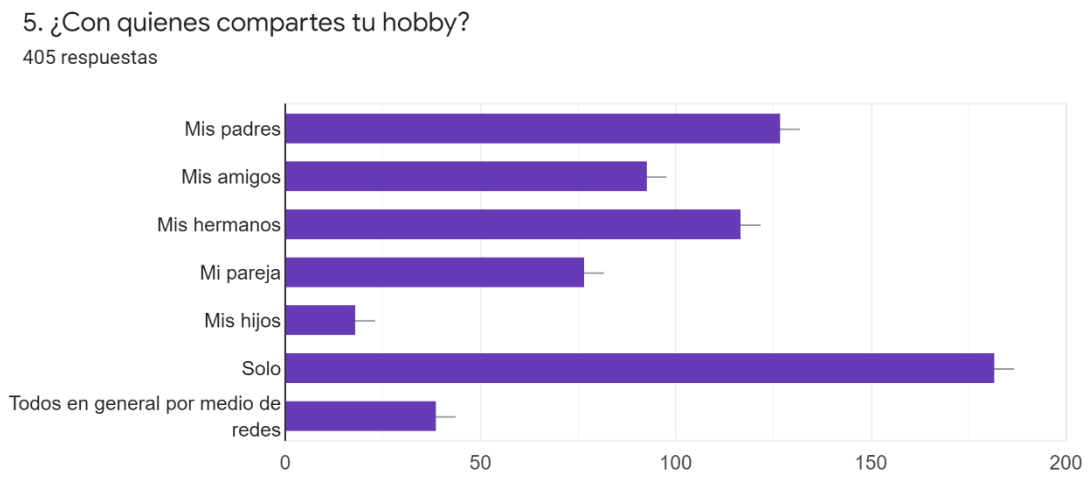


Gráfico 5: ¿Con quienes comparten sus hobbies?

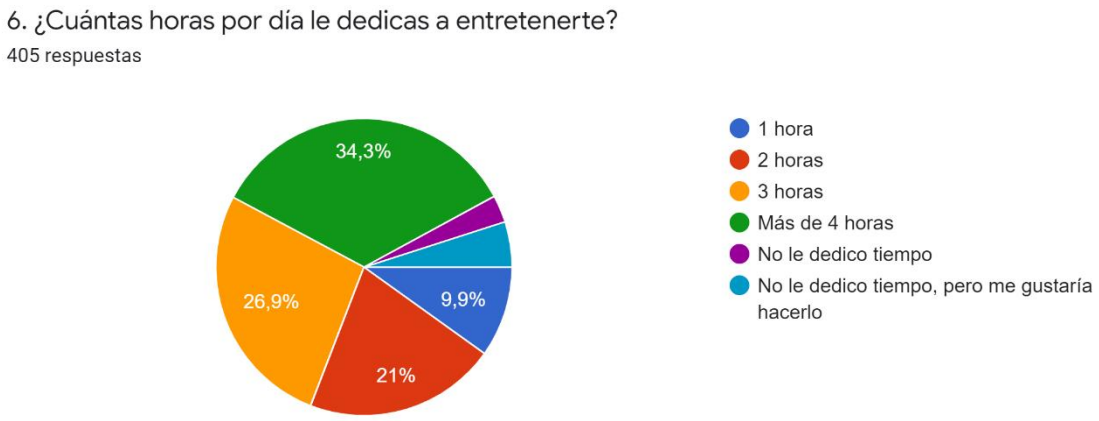


Gráfico 6: Tiempo de dedicación a entretenimiento

Gráfico 7: Preferencia de entretenimiento

COCINA Y REPOSTERIA

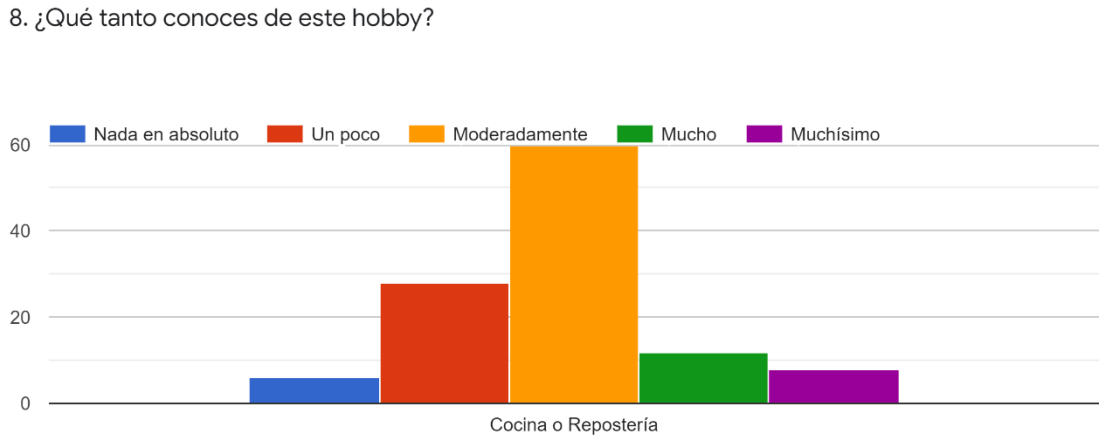


Gráfico 8: Conocimiento de cocina

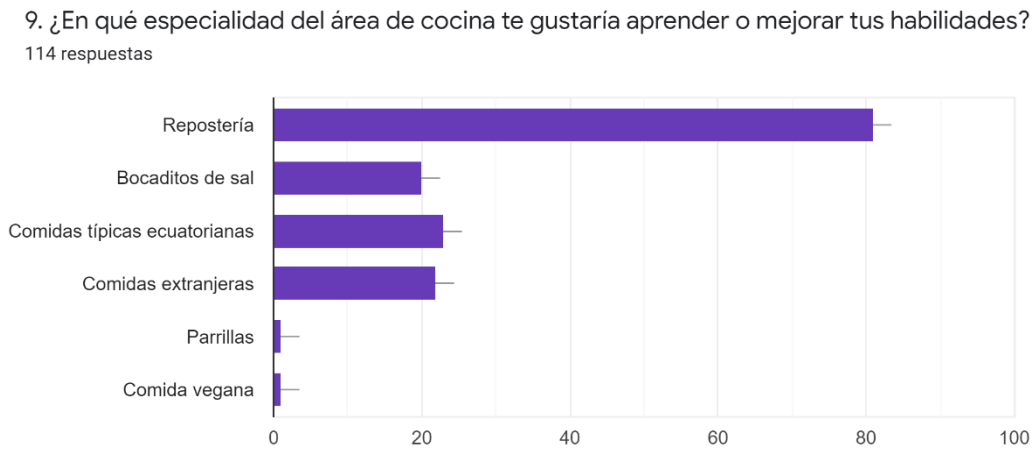


Gráfico 9: Preferencia de cocina

Gráfico 10: Dispuestos a invertir

DEPORTE

8. ¿Qué tanto conoces de este hobby?

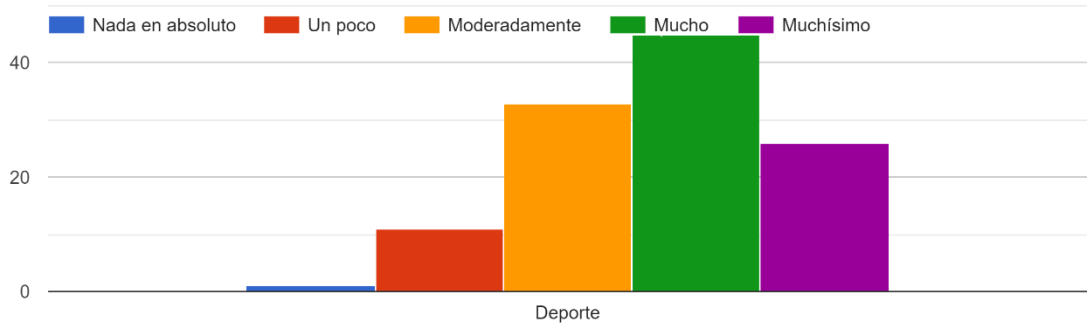


Gráfico 11: Conocimiento de deporte

9. ¿Qué tipo de ejercicio te gustaría aprender o mejorar habilidades?
116 respuestas

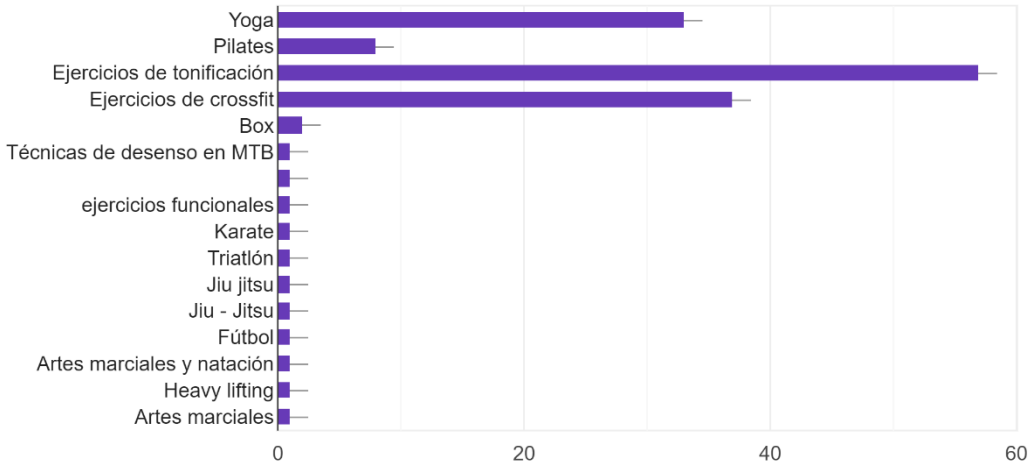


Gráfico 12: Preferencia de deporte

10. ¿Cuánto dinero estarías dispuesto a invertir en este hobby?
116 respuestas

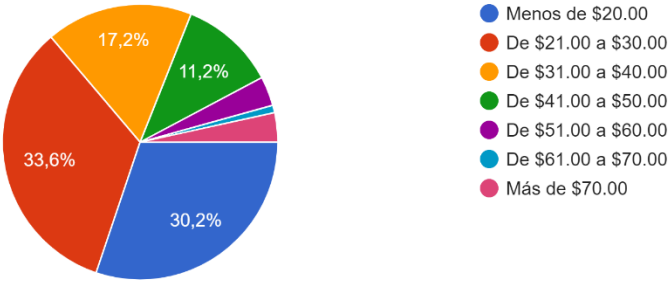


Gráfico 13: Dispuestos a invertir

COSTURA

8. ¿Qué tanto conoces de este hobby?

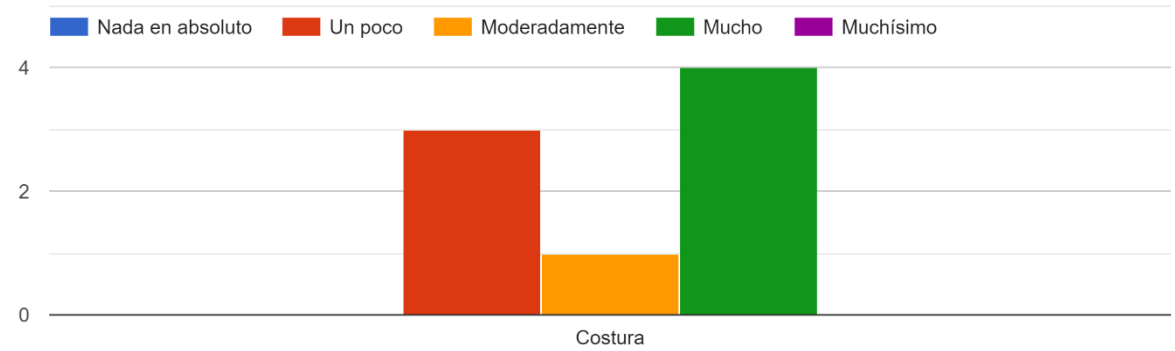


Gráfico 14: Conocimiento de costura

9. ¿Qué tipo de costura te gustaría aprender o mejorar tus habilidades?

8 respuestas

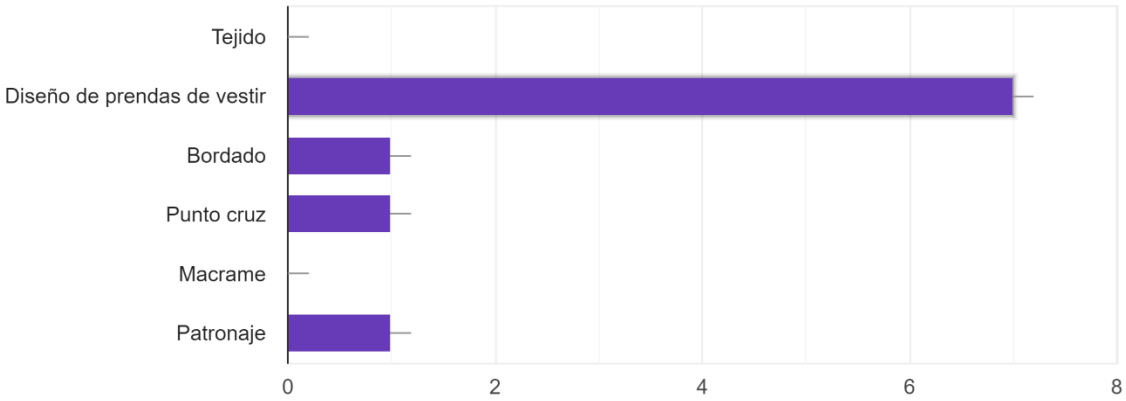


Gráfico 15: Preferencia de costura

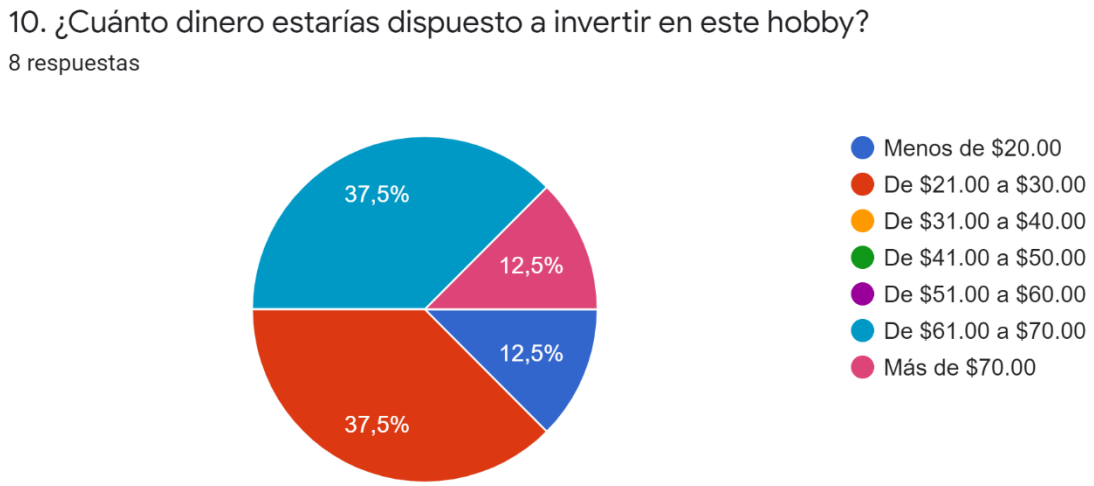


Gráfico 16: Dispuestos a invertir

ARTE/DIBUJO/PINTURA

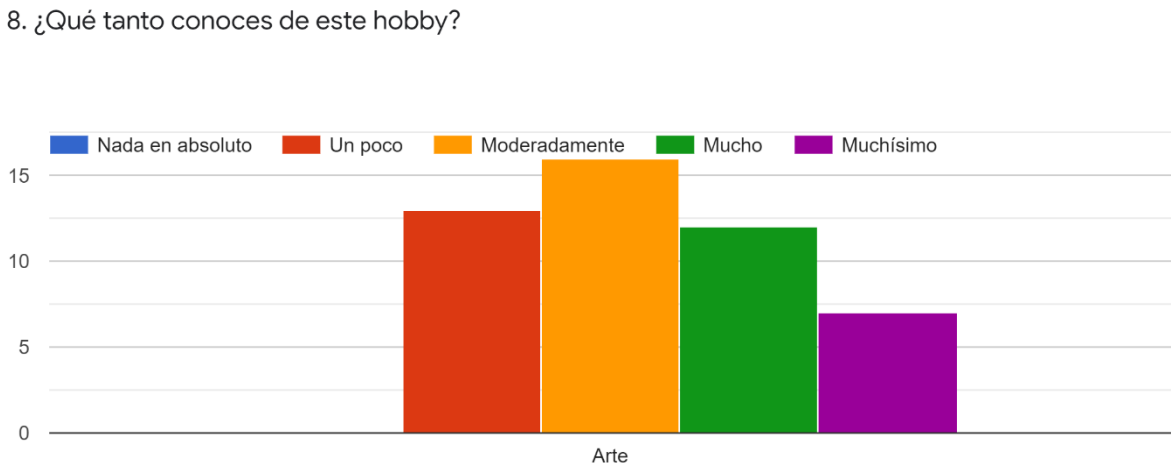


Gráfico 17: Conocimiento de arte

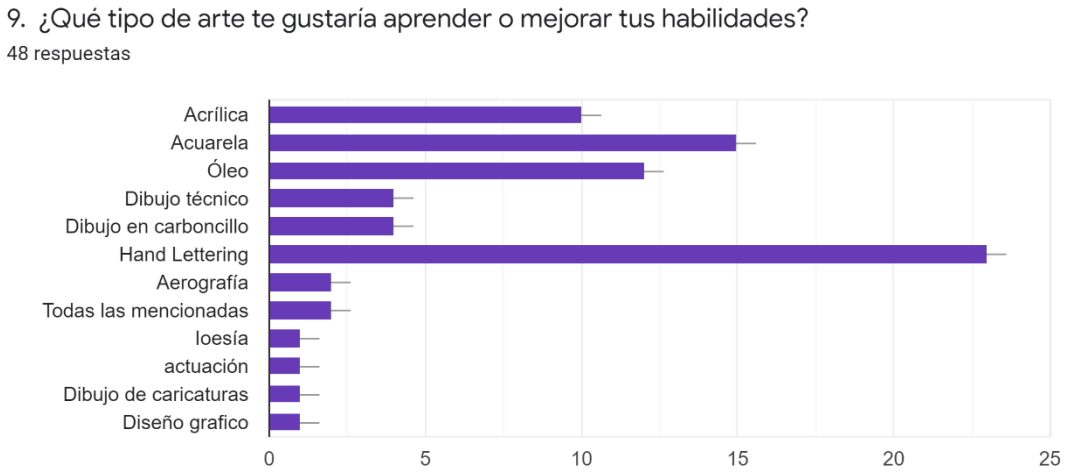


Gráfico 18: Preferencia de arte

Gráfico 19: Dispuestos a invertir

MÚSICA

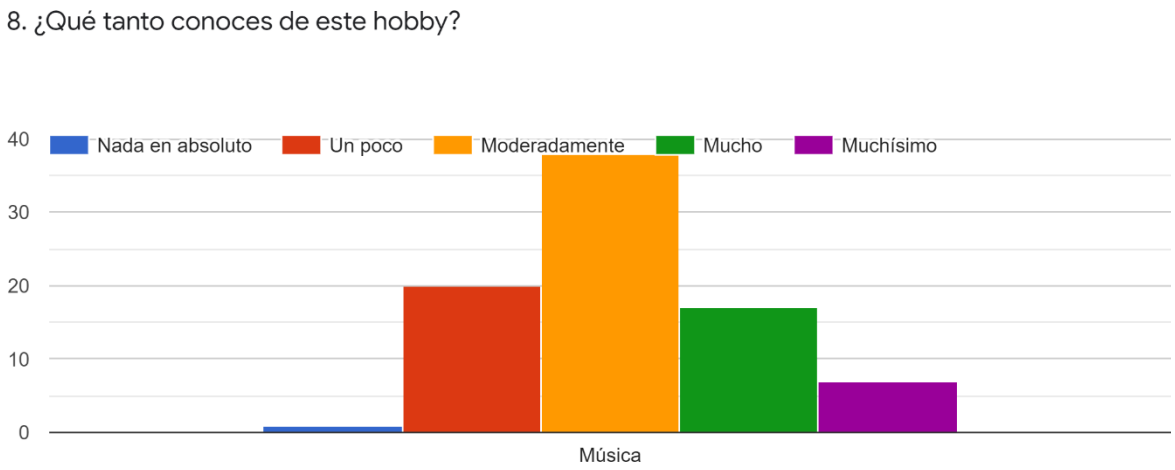


Gráfico 20: Conocimiento de música

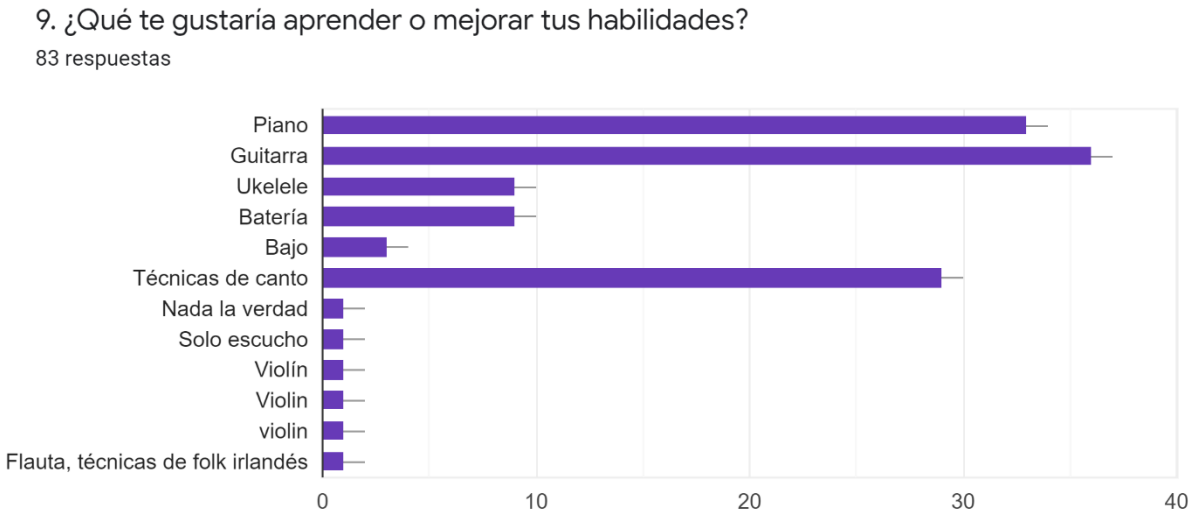


Gráfico 21: Preferencia de música

Gráfico 22: Dispuestos a invertir

OTRO HOBBY

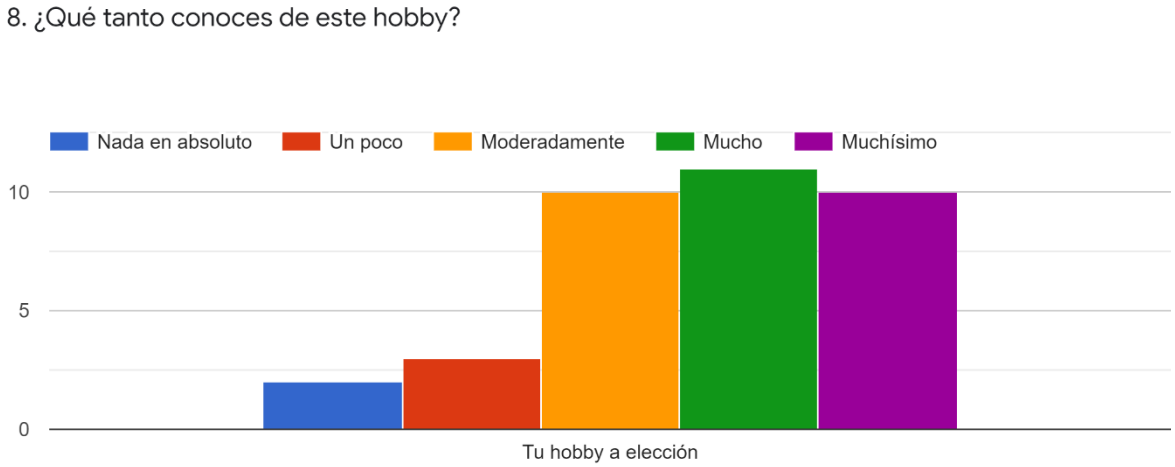


Gráfico 23: Conocimiento de otro hobby

9. Cuéntanos, ¿Por qué te gusta?

36 respuestas

Entre los hobbies elegidos son:

- **Videojuegos**: Porque les gusta distraerse y siempre lo han hecho.
- **Lectura**: Se distraen y es una manera de desahogar sus sentimientos.
- **Baile**: Ayuda de manera física.
- **Taekwondo**: Ejercicios físicos que ayudan al alma y cuerpo.

10. ¿Cuánto dinero estarías dispuesto a invertir en este hobby?

36 respuestas

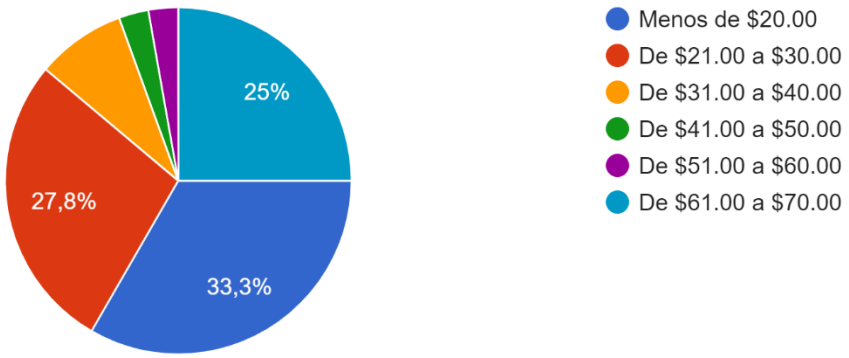


Gráfico 24: Dispuestos a invertir

PREFERENCIAS

11. Califique si está de acuerdo o en desacuerdo con los siguientes enunciados:

Gráfico 25: Preferencias del consumidor

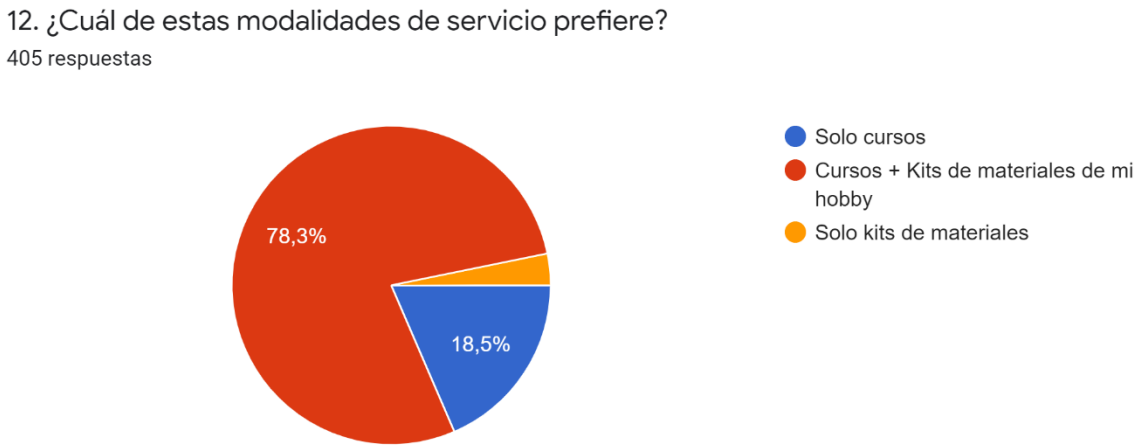


Gráfico 26: Preferencias de modalidades de servicio

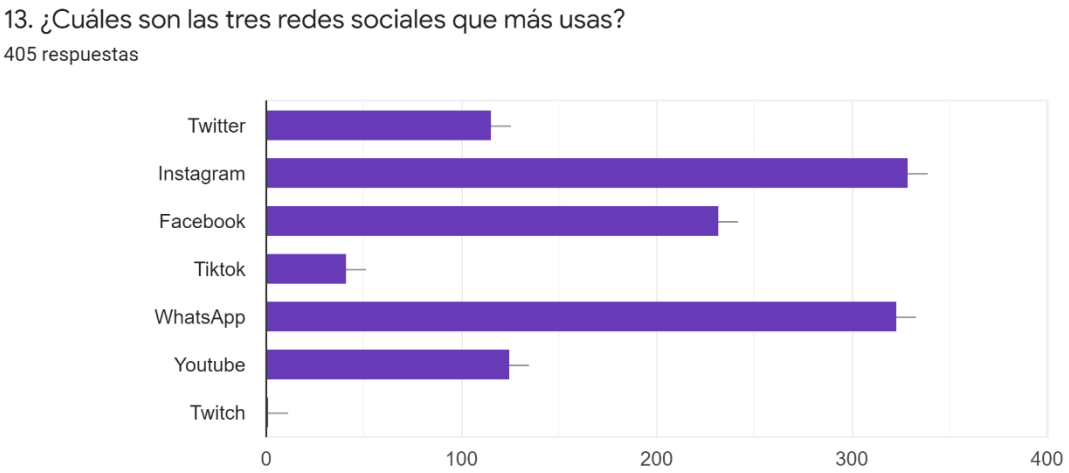


Gráfico 27: Redes sociales

INGRESOS PARA LOS QUE NO ESTUDIAN NI TRABAJAN

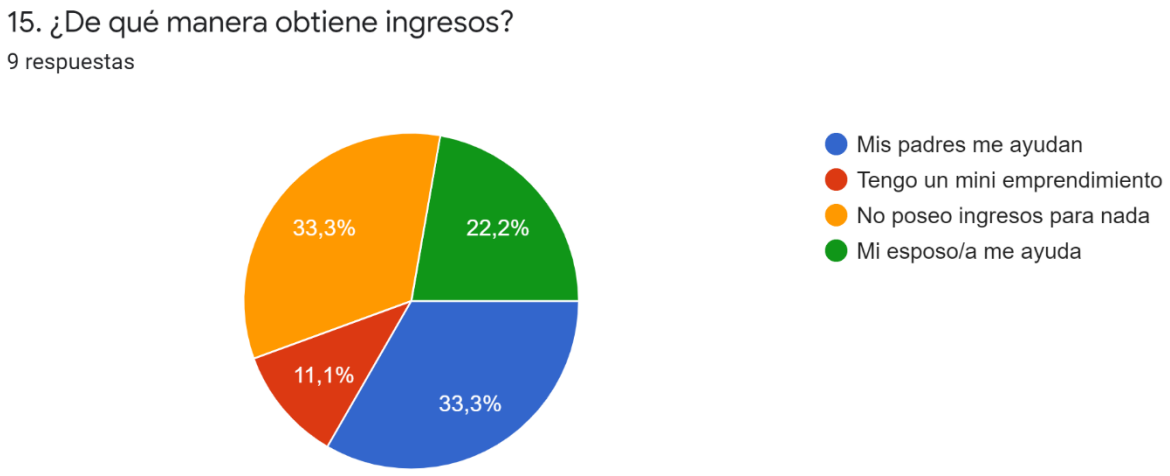


Gráfico 28: Medios de ingresos

INGRESOS

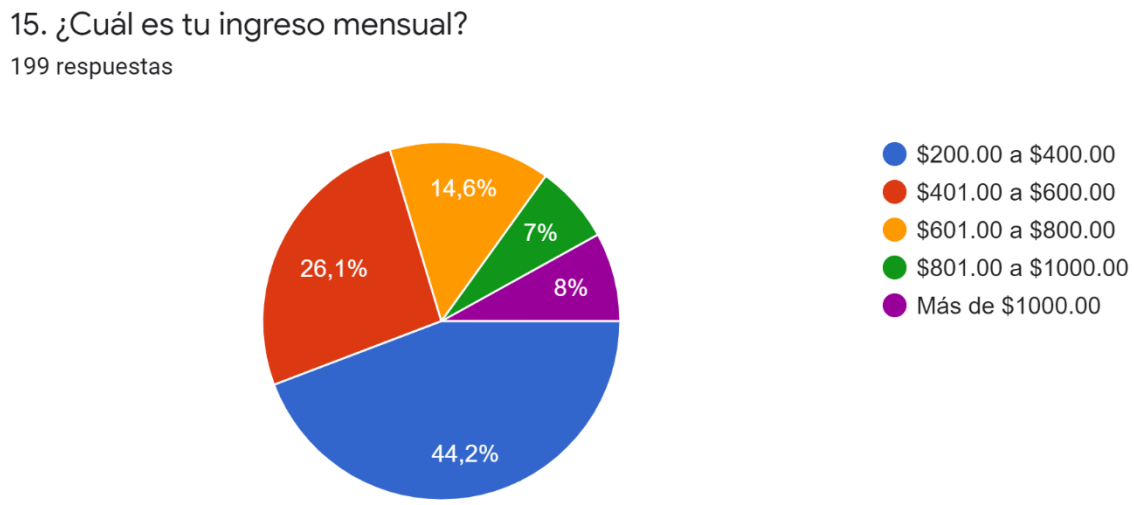


Gráfico 28: Ingresos mensuales

10.18. Anexo 18: Segmentación de Hobbox

Tabla 29. *Segmentación Hobbox*

Segmentación	Descripción
Geográfico	**País**: Ecuador **Ciudad**: Guayaquil
Demográfico	**Sexo**: Hombres y Mujeres. **Edad**: Jóvenes adultos de 25 a 29 años. **Ocupación:** Estudiantes universitarios con y sin trabajo. **Ciclo de vida familiar:** Jóvenes adultos solteros. **Tipo de generación**: Millennials. **Nivel de ingresos:** Más de $600.00.
Psicográfico	**Personalidad:** El consumidor es dinámico y se estresa por el teletrabajo y las actividades dentro del hogar. **Intereses**: Redes sociales, ver películas, aprender en cursos online, ejercicio físico, interés por la cocina, pintura, aprender idiomas, cuidado personal, juegos de mesa. **Valores:** Convivencia familiar, digitales, emprendedores, con ganas de crear y aprender, “appdictos”, sociales, críticos, exigentes (exigen personalización e información sobre los productos y servicios), altruistas con mentalidad ecologista y sentido de pertenencia.
Conductual	**Nivel de uso:** Usuarios frecuentes consideran que el entretenimiento es una parte importante de sus vidas. **Comportamiento:** Valoran los espacios de recreación, les gustaría un espacio online para aprender, mejorar y potenciar sus habilidades artísticas. **Beneficios:** Entretenimiento productivo, reduce el estrés, futura fuente de ingresos. **Lealtad:** Usuarios nuevos.

10.19. Anexo 19: Matriz de competencias

Tabla 30. *Matriz de competencias*

	DOMESTIKA	CREHANA	BELLAS ARTES	ESCUELA CULINARIA CAPCHEF	COMUNI ACADEMY	ARTE ESPACIO	MASTERCLASS
QUIÉNES SON	Es una empresa que ofrece cursos en línea dirigido a personas creativas enfocándose en temas de la rama de diseño.	Es una empresa que imparte cursos en línea para aprender y desarrollar nuevas habilidades en temas de marketing, fotografía, diseño, negocios, entre otros.	Escuela local que ofrece cursos y talleres relacionados al arte en general con clases personalizadas.	Escuela culinaria que realizan capacitaciones gastronómicas profesionales.	Plataforma virtual que ofrece diferentes cursos en línea sobre pastelería, estética y bienestar.	Centro de aprendizaje lúdico ofreciendo clases de pintura, dibujo y creatividad en general.	Plataforma de streaming que ofrece clases dictadas por profesionales reconocidos mundialmente en diferentes ámbitos.
PRODUCTO	Cursos Online	Cursos Online	Cursos y Talleres presencial y online	Capacitaciones y Cursos online (antes presenciales)	Cursos Online	Cursos online (antes presenciales)	Clases online
(SEGMENTO)	Personas +18 creativas apasionadas por el diseño.	Estudiantes +18 que deseen aprender y desarrollar habilidades.	Estudiantes y público en general.	Estudiantes y público en general.	Estudiantes y público en general.	Niños, jóvenes y adultos.	Personas +18.
PUNTOS FUERTES	Especializados en una línea de cursos creando una comunidad creativa. Cada curso cuenta con subtítulos en varios idiomas. Cursos con certificados.	Variedad de cursos. Cuenta con chatbot para despejar dudas. Ofrece una prueba gratuita.	Aceptan todas las tarjetas de crédito y paypal. Clases personalizadas.	Cursos con certificados avalados. Especializados en gastronomía y alimentación. Sistema de educación continua.	Cursos con certificados. Presencia de referentes de la ciudad de Guayaquil para dictar cursos. Aceptan tarjetas de créditos o transferencias.	Tienen chatbot que ayuda a despejar dudas sobre cada taller. En su página web cuentan con un foro para opinar y	Cuentan con profesionales reconocidos mundialmente. Variedad de cursos bien especializados. Pueden verse en diferentes plataformas

					Brindan acompañamiento durante todo el curso en cada curso.	establecer contacto con otras personas que toman los cursos.	digitales (PC, laptop, smartphones, Tablet).
PUNTOS DÉBILES			Alcance solo en Ecuador.	Alcance solo en Ecuador.	Poca variedad de cursos.	Alcance local.	Clases disponibles en un solo idioma.
ESTRATEGIA COMPETITIVA	Opción de ser afiliado y generar ingresos con los cursos. Permite a empresas usar cursos para sus empleados, con certificados al final de cada curso.	Existe la opción de participación para las empresas. Ofrecen mentorías personalizadas para alcanzar el objetivo de cada empleado. Diploma por cada curso. Oportunidad de crear proyectos con mentores.	Ofrecen descuentos en varios cursos de manera constante, y utilizan espacios de coworking.	Sus cursos cuentan con el aval de la SETEC para emitir los certificados. Ser pioneros en realizar capacitaciones de chef en cocina saludable.	Ofrecen pruebas gratuitas para recién ingresados en la plataforma. Referentes nacionales profesionales forman parte de los cursos.	Proyectan los trabajos realizados en su cuenta de Instagram. Tienen foro para expresarse entre los miembros. Poseen su propia tienda de materiales y algunos cursos los incluyen. Una clase gratuita de prueba.	Poder descargar la aplicación en diferentes tiendas online. Cuentan con profesionales mundialmente conocidos para dictar sus clases. Ofrecen una prueba gratuita de treinta días. Poder ver los videos offline. Más de 85 clases en 9 categorías y nuevas clases cada mes. PDF workbook en cada clase.
MEDIO DE COMUNICACIÓN	Redes sociales / Pagina web	Redes Sociales / Pagina web	Redes Sociales	Redes Sociales	Redes Sociales / Página web	Redes Sociales / Página web	Redes sociales / Página web
INTERACCIÓN REDES	Mail de contacto y responden por redes sociales (Twitter y Facebook).	Mail de contacto en página web, y responden por redes sociales.	Mail de contacto y responden por redes sociales (Instagram y Facebook)	Responden por redes sociales (Instagram y Facebook)	Mail de contacto en página web, y responden por redes sociales (Instagram, Facebook, Linked In).	Mail de contacto en página web, y responden por redes sociales (Facebook, Instagram).	Mail de contacto en página web.
ESTRATEGIA COMERCIAL	Posibilidad de entrar como	Ofrece tanto a personas o	Utiliza espacios de workshop e	Cuentan con sistema de	Cuentan con referencias de	Poseen su propia tienda	Se puede descargar desde el

	afiliado u organización con precios asequibles.	empresas cursos a mejores precios que su competencia.	incluye los materiales de trabajo. Mantienen constantemente descuentos en cada taller y curso que organizan.	educación continua. Mantienen aval de la SETEC.	referentes del Ecuador para dictar sus clases. Ofrecen pruebas gratuitas.	de materiales tanto para niños y adultos.	AppStore, Google Play, Amazon y Roku. Sus instructores son profesionales reconocidos mundialmente. Tienen un solo plan anual.
UBICACIÓN	San Francisco, CA.	Perú	Quito	Guayaquil	Guayaquil	Guayaquil	San Francisco, CA.
ALCANCE	Global	Global	Nacional	Nacional	Global	Local	Global
PRECIO PROMEDIO (Mensual)	$4,91 (cursos ilimitados por membresía)	$8,25 (cursos ilimitados por membresía)	$80 (promedio de 4 sesiones de 2 horas c/u)	$40 (promedio de 4 sesiones de 1 horas c/u)	$35 (promedio de 1 hora de curso)	$45 (promedio de 4 sesiones de 1 horas c/u)	$15 (cursos ilimitados por membresía)

10.20. Anexo 20: Gráfico Objetivos SMART

Figura 1. *Objetivos SMART*

10.21. Anexo 21: Artes digitales Hobbox

Figura 27. *Arte digital de Giveaway Hobbox.*

Nota: Elaboración propia

Figura 28. *Hobbox Tips Live*

Nota: Elaboración propia

Figura 29. *Arte digital de Hobbox Giveaway time*

Nota: Elaboración propia

Figura 30. *Hobbox Challenge*

Nota: Elaboración propia

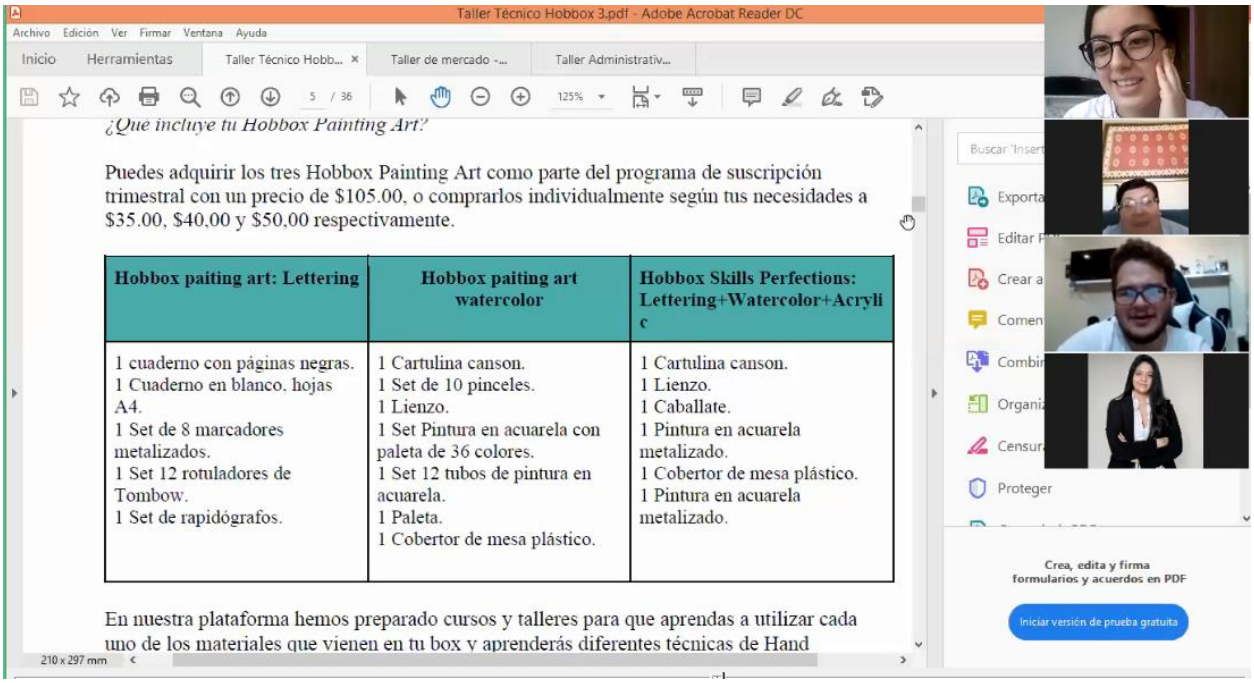
Figura 31. *Mock Up de Bienvenida Hobbox*

Nota: Elaboración propia

10.22. Anexo 22: Diálogos de validación de propuesta

a) Ana Belén Guevara – Repostería

b) Lotty Palacios – Pintura y arte



c) Luis Ubillus – Revisor externo

10.23. Anexo 23: Costos Unitarios repostería

Tabla 31. *Costos Unitario Box 1*

CANTIDADES	MATERIALES	CON COSTOS DE IMPORTACIÓN		
		COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	TOTAL FINAL
3	*Moldes para pasteles*	$1,20	$3,60	$1.073,52
5	*Cucharas medidoras*	$0,20	$1,00	$298,20
2	*Batidores*	$0,15	$0,30	$89,46
1	*Servidor de pastel*	$0,25	$0,25	$74,55
1	*Espátula recta*	$0,30	$0,30	$89,46
1	*Espátula angulada*	$0,30	$0,30	$89,46
1	*Cortador de pastel*	$0,40	$0,40	$119,28
1	*Cedazo*	$0,60	$0,60	$178,92
1	*Espátula/Pincel de silicona*	$0,20	$0,20	$59,64
1	*Mandil Hobbox*	$3,00	$3,00	$894,60
COSTO TOTAL POR KIT		**$6,60**	**$9,95**	**$2.967,09**

Tabla 32. *Costos Unitario Box 2*

CANTIDADES	MATERIALES	CON COSTOS DE IMPORTACIÓN		
		COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	TOTAL FINAL
1	*Mesa giratoria para pastel*	$0,50	$0,50	$149,10
2	*Mangas Pasteleras*	$0,20	$0,40	$119,28
1	*Aplanador de pastel*	$0,20	$0,20	$59,64
1	*Espátula/Pincel de silicona*	$0,20	$0,20	$59,64
25	*Puntas de glaseado numeradas*	$0,10	$2,50	$745,50
7	*Boquillas rusas (aluminio)*	$0,10	$0,70	$208,74
5	*Bolsas de crema*	$0,15	$0,75	$223,65
2	*Boquillas*	$0,15	$0,30	$89,46
2	*Boquillas rusas plásticas*	$0,15	$0,30	$89,46
1	*Hobbox Cap*	$2,00	$2,00	$596,40
COSTO TOTAL POR KIT		**$3,05**	**$6,95**	**$2.072,49**

Tabla 33. *Costos Unitarios Box 3*

CANTIDADES	MATERIALES	CON COSTOS DE IMPORTACIÓN		
		COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	TOTAL FINAL
12	*Pirutines de Cupcakes*	$0,05	$0,60	12
1	*Molde de 6 Cupcakes*	$2,50	$2,50	1
1	*Jeringa de repostería*	$2,00	$2,00	1
1	*Dispensador Bolas de helado*	$1,50	$1,50	1
1	*Descorazonador de cupcake*	$0,50	$0,50	1
2	*Rellenador de cupcake*	$0,40	$0,80	2
COSTO TOTAL POR KIT		**$6,95**	**$7,90**	**$2.355,78**

10.24. Anexo 24: Costos Unitarios Arte

Tabla 34. *Costo Unitario de arte Box 1*

Cantidad	Materiales	SIN COSTOS DE IMPORTACIÓN	
		Costo Unit	Costo total
1	*Cuaderno con páginas negras*	$1,80	$230,04
1	*Cuaderno en blanco, hojas A4*	$1,20	$153,36
1	*Set de 4 marcadores metalizados*	$3,10	$396,18
1	*6 rotuladores*	$2,50	$319,50
1	*1 set de 3 rapidógrafos*	$2,50	$319,50
1	*marcador pincel*	$1,30	$166,14
	COSTO TOTAL POR KIT	**$12,40**	**$1.418,58**

Tabla 35. *Costo Unitario de arte Box 2*

Cantidad	Materiales	SIN COSTOS DE IMPORTACIÓN	
		Costo Unit	Costo total
1	*Set Cartulina canson*	$1,20	$153,36
1	*Set de 12 pinceles*	$3,00	$383,40
2	*2 Lienzos A4*	$2,80	$357,84
1	*set de pinturas en acuarela12 colores*	$7,00	$894,60
1	*Paleta godete*	$0,25	$31,95
	COSTO TOTAL POR KIT	**$14,25**	**$1.821,15**

Tabla 36. *Costo Unitario de arte Box 3*

Cantidad	Materiales	SIN COSTOS DE IMPORTACIÓN	
		Costo Unit	Costo total
1	*Set Cartulina canson*	$1,20	$153,36
2	*2 Lienzos A4*	$2,80	$357,84
1	*Set de 5 Pinturas Acrílicos*	$8,00	$1.022,40
1	*Cobertor de mesa*	$0,90	$115,02

COSTO TOTAL POR KIT	**$12.90**	**$1648.62**

10.25. Anexo 25: Ficha Job Design - Administrador Financiero

DP ADMINISTRADOR FINANCIERO		
Número de revisión	**Páginas**	
001	241	

1. Descripción

Puesto: Administrador financiero	**Área**: Administración y Finanzas

Departamento: Administración y Finanzas	**Horario**: 8h00 a 17h00 - Lunes a Viernes

Descripción genérica
Servir de recurso interno de la compañía para solucionar las necesidades.

Personal a cargo: 1	**Jefe inmediato**: accionistas

Número de ocupantes: 1	**Tipo de trabajo:** Muy Cualificado, presencial, fijo y remunerado

2. Actividades

Objetivo del puesto
Administrar, planear, dirigir y controlar las adquisiciones y operaciones varias

Actividades
- Seleccionar, calificar y evaluar a los proveedores de Hobbox. - Elaborar y controlar programas de capacitación y desarrollo del personal. - Mantener actualizado los registro de datos del personal y su grupo familiar. - Preparar políticas y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios de la empr - Gestionar los seguros. - Programar reuniones periódicas entre la mesa directiva para los diferentes procesos de decisión. - Controlar la base de inventario y proceso de proveedores. - Administrar y elaborar los contratos de bienes y servicios. - Controlar y recaudar el pago de facturas.

- Controlar periódicamente los procedimientos financieros y dar las recomendaciones. - Proyectar costos y ganancias. - Realizar pronósticos financieros y el estado de la empresa

Conocimientos
- Conocer la política de seguros vigente. - Conocer los procedimientos de importación. - Conocer a nivel general el marco de las contrataciones, inclusive aquellas relacionadas al comercio electrónico.

Experiencia requerida
N / A

3. Habilidades

Indispensables
- Analítico con capacidad de resolución de problemas. - Tener vocación de servicio y estar en la capacidad de trabajar en equipo. - Comunicación asertiva - Empatía - Inteligencia emocional - Redactar informes
Importantes
- Analítico con capacidad de resolución de problemas
Deseables
N / A

4. Herramientas de trabajo

- Microsoft Office - Microsoft Office Online - Correo electrónico - Skype - Zoom - Teams

10.26. Anexo 26: Ficha del Job Design en Transformación digital

DP COMMUNITY MANAGER		
Número de revisión	**Páginas**	
001	243	

1. Descripción

Puesto: Community Manager	**Área**: Innovación y Comunicación Corporativa

Departamento: Transformación e Innovación Digital	**Horario**: 8h00 a 17h00 - Lunes a Viernes

Descripción genérica
Servir de gestor en el desarrollo de contenidos.

Personal a cargo: N / A	**Jefe inmediato**: accionistas

Número de ocupantes: 1	**Tipo de trabajo:** Muy Cualificado, presencial, fijo y remunerado

2. Actividades

Objetivo del puesto
Planear y dirigir los proyectos que involucren presencia de marca y potenciar la capacidad innovadora de la empresa

Actividades
- Planificar la puesta en marcha de las campañas. - Planear reuniones periódicas con el departamento de Transformación e Innovación dig - Planear los canales comerciales de la empresa u organización, su estructura, tamaño y rutas. - Realizar la investigación de mercado. - Dirigir el proceso creativo previo al lanzamiento de nuevas marcas y productos. Planear y Organizar el programa de marketing semestral para cada producto. - Crear contenido, diseños y la imagen final de los productos. - Evaluar la viabilidad de productos, marcas o servicios nuevos y existentes. - Grabar y editar de los cursos virtuales.

- Organizar el material de la escenografía para los cursos en línea.

Conocimientos
Conocer sobre administración, finanzas y marketing.

Experiencia requerida
N / A

3. Habilidades

Indispensables
- Tener vocación de servicio y estar en la capacidad de trabajar en equipo. - Redactar informes - Organizado - Inteligencia emocional - Comunicación asertiva - Visionario
Importantes
- Analítico con capacidad de resolución de problemas
Deseables
N / A

4. Herramientas de trabajo

- Microsoft Office - Microsoft Office Online - Correo electrónico - Zoom - Skype - Teams - Adobe ilustrator - Adobe premiere - After effects - Adobe Lightroom

10.27. Anexo 27: Ficha del Job Design en Comercial y Ventas

DP COMERCIAL Y VENTAS		
Número de revisión	**Páginas**	
001	245	

1. Descripción

Puesto: Comercial y ventas	**Área**: Comercial y Ventas

Departamento: Comercial y ventas	**Horario**: 8h00 a 17h00 - Lunes a Viernes

Descripción genérica
Servir de intermediario entre la empresa y clientes

Personal a cargo: N / A	**Jefe inmediato**: accionistas

Número de ocupantes: 1	**Tipo de trabajo:** Muy Cualificado, presencial, fijo y remunerado

2. Actividades

Objetivo del puesto
Planificar, dirigir y coordinar las actividades de ventas y comercialización de todas las líneas de Hobbox.

Actividades
- Gestionar la captación y negociación con las grandes cuentas, o con los clientes establecidos. - Buscar clientes. - Conversar con el departamento de innovación para establecer las ventas. - Planificar programas de venta. - Buscar técnicas de retener clientes. - Controlar y evaluar los niveles de servicio de atención de Hobbox. - Dirigir los procedimientos operativos de ventas y comercialización. - Gestionar la promoción y venta del producto/servicios. - Gestionar la investigación de clientes

Conocimientos
Conocer sobre administración, finanzas y marketing.

Experiencia requerida
N / A

3. Habilidades

Indispensables
- Tener vocación de servicio y estar en la capacidad de trabajar en equipo. - Redactar informes - Organizado - Inteligencia emocional - Comunicación asertiva - Visionario - Comunicación asertiva
Importantes
- Analítico con capacidad de resolución de problemas
Deseables
N / A

4. Herramientas de trabajo

- Microsoft Office - Microsoft Office Online - Correo electrónico - Zoom - Skype - Teams - Adobe ilustrator - Adobe premiere - After effects - Adobe Lightroom

10.28. Anexo 28: Ficha del Job Design Asistente Administrativo

ASISTENTE ADMINISTRATIVO		
Número de revisión	**Páginas**	
001	247	

5. Descripción

Puesto: Asistente administrativo	**Área**: Administración y Finanzas

Departamento: Administración y Finanzas	**Horario**: 8h00 a 17h00 - Lunes a Viernes

Descripción genérica
Servir de gestor de las necesidades de los clientes

Personal a cargo: N / A	**Jefe inmediato**: Administrador financiero

Número de ocupantes: 1	**Tipo de trabajo:** Medio Cualificado, presencial, fijo y remunerado

6. Actividades

Objetivo del puesto
controlar el inventario de insumos y gestionar el empacado del producto de Hobbox.

Actividades
- Llevar el control de inventarios. - Gestionar nuevas adquisiciones de insumos. - Recibir requerimientos de insumos de los diferentes departamentos. - Entregar la papelería a cada uno de los departamentos.

Conocimientos
Conocer sobre el control de inventarios.

Experiencia requerida
N / A

7. Habilidades

Indispensables
- Tener vocación de servicio y estar en la capacidad de trabajar en equipo. - Redactar informes - Organizado
Importantes
- Analítico con capacidad de resolución de problemas
Deseables
- Inteligencia emocional - Comunicación asertiva

8. Herramientas de trabajo

- Microsoft Office - Microsoft Office Online - Correo electrónico - Zoom - Skype - Teams

10.29. Anexo 29: Sueldos empleados

SUELDOS DE EMPLEADOS	#	*Mensual*	*Xiii*	*Xiv*	*Aporte patronal*	*Vacaciones*	*Fondo reserva*	*Total unitario*	*Total mensual*	*Total anual*
Mano obra directa e indirecta										$ -
		$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
Administrativo										**$ 32.587,32**
Asistente de community manager y contenido digital	1	$ 603,68	$ 50,31	$ 4,19	$ 73,35	$ 25,15	$ 50,29	$ 806,97	$806,97	$ 9.683,59
Asistente administrativo y financiero	1	$ 624,45	$ 52,04	$ 4,34	$ 75,87	$ 26,02	$ 52,02	$ 834,73	$834,73	$ 10.016,76
Lider funcional	1	$ 803,38	$ 66,95	$ 5,58	$ 97,61	$ 33,47	$ 66,92	$1.073,91	$1.073,91	$ 12.886,97
Ventas										**$ 10.032,57**
Asistente de mercadeo y venta digitales	1	$ 603,64	$ 50,30	$ 33,33	$ 73,34	$ 25,15	$ 50,28	$ 836,05	$ 836,05	$ 10.032,57
TOTAL NÓMINA									**3.551,66**	**42.619,89**

10.30. Anexo 30: Plan de Inversión Hobbox

Tabla 37. *Plan de Inversión Hobbox*

PLAN DE INVERSIONES		
ACTIVOS FIJOS		
Equipos de computación	$	1.967,99
Página Web – Sitio Hobbox	$	600,00
Muebles	$	737,48
TOTAL ACTIVOS FIJOS (A)	**$**	**2.705,47**

ACTIVOS DIFERIDOS		
Gastos preoperativos	$	3.105,00
Intereses preoperativos	$	249,17
TOTAL ACTIVO DIFERIDO (B)	**$**	**3.354,17**

CAPITAL DE TRABAJO		
FACTOR CAJA		30
CAPITAL DE TRABAJO OPERATIVO		
Materiales directos Repostería	$	1.016,80
Materiales directos Pintura	$	711,90
Materiales indirectos Repostería y Pintura	$	424,80
Suministros	$	100,00
Mano de obra directa e indirecta	$	2.400,00
CAPITAL DE TRABAJO ADM. Y VTAS		
Gastos administrativos	$	3.415,61
Gastos de ventas	$	1.806,05
Imprevistos (5%)	$	165,27
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO (B)	$	10.040,43
TOTAL PLAN DE INVERSIONES	**$**	**16.700,07**

10.31. Anexo 31: Flujo de caja Proyectado

Tabla 38. *Flujo de Caja Proyectado*

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
	INICIAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
A. INGRESOS						
Ventas		*$120.699,53*	*$135.629,90*	*$138.095,75*	*$152.571,76*	*$174.086,63*
B. EGRESOS						
Pago Prov.		$50.799,27	$ 57.026,57	$58.238,82	$ 60.952,38	$66.041,72
G. Administrativos		$40.689,08	$ 42.723,54	$44.859,72	$ 47.102,70	$49.457,84
G. Ventas		$21.772,57	$ 22.412,57	$22.456,57	$ 22.504,97	$22.558,21
15% Participación			$ 280,99	$ 1.556,74	$ 1.442,35	$ 2.956,80
IR			$ 398,07	$ 2.205,39	$ 2.043,33	$ 4.188,79
TOTAL EGRESOS		*$113.260,92*	*$122.841,73*	*$129.317,23*	*$134.045,73*	*$145.203,35*
C. FLUJO OP		**$ 7.438,60**	**$12.788,18**	**$ 8.778,51**	**$18.526,03**	**$28.883,2**
D. INGRESOS NO						
Crédito bancario	$ 8.000,00					
Aporte capital	$ 8.683,55					
TOTAL	$16.683,55	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
E. EGRESOS NOP						
Intereses		$ 801,67	$ 281,67			
Pago crédito		$ 4.000,00	$ 4.000,00			
TOTAL		*$ 4.801,67*	*$ 4.281,67*	$ -		
F. FLUJO NOP	**$ -**	**$ -4.801,67**	**$ -4.281,67**	**$ -**		
G. FLUJO NETO	**$-16.683,5**	**$ 2.636,94**	**$ 8.470,18**	**$ 8.778,51**	**$18.526,03**	**$28.883,2**

10.32. Anexo 32: Estado de Resultados

Tabla 39. *Estado de Resultados*

	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
Ventas	$ 123.066,19	100,00%	$ 135.876,25	100,00%	$ 138.139,27	100,00%	$ 152.854,75	100,00%	$ 174.502,94	100,00%
Costo de ventas	$ 55.953,20	45,47%	$ 58.659,22	43,17%	$ 59.821,54	43,31%	$ 62.739,74	41,05%	$ 68.151,38	39,05%
UTILIDAD BRUTA	**$ 67.112,9**	**54,53%**	**$ 77.217,03**	**56,83%**	**$ 78.317,73**	**56,69%**	**$ 90.115,02**	**58,95%**	**$ 106.351,56**	**60,95%**
Gastos administrativos	$ 40.987,32	33,31%	$ 43.036,69	31,67%	$ 45.188,53	32,71%	$ 47.447,95	31,04%	$ 49.820,35	28,55%
Gastos de ventas	$ 21.672,57	17,61%	$ 22.523,38	16,58%	$ 22.780,46	16,49%	$ 23.043,98	15,08%	$ 23.314,08	13,36%
EBITDA	**$ 4.453,0**	**3,62%**	**$ 11.656,9**	**8,58%**	**$ 10.348,7**	**7,49%**	**$ 19.623,0**	**12,84%**	**$ 33.217,14**	**19,04%**
Gastos de amortización	$ 621,00	0,50%	$ 621,00	0,46%	$ 621,00	0,45%	$ 621,00	0,41%	$ 621,00	0,36%
Gastos de depreciación	$ 764,77	0,62%	$ 764,77	0,56%	$ 764,77	0,55%	$ 174,37	0,11%	$ 174,37	0,10%
EBIT	**$ 3.067,3**	**2,49%**	**$ 10.271,19**	**7,56%**	**$ 8.962,9**	**6,49%**	**$ 18.827,7**	**12,32%**	**$ 32.421,7**	**18,58%**
Gastos financieros	$ 801,67	0,65%	$ 281,67	0,21%	$ -	0,00%	$ -	0,00%	$ -	0,00%
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN	**$ 2.265,66**	**1,84%**	**$ 9.989,52**	**7,35%**	**$ 8.962,97**	**6,49%**	**$ 18.827,7**	**12,32%**	**$ 32.421,7**	**18,58%**
15% participación	$ 339,85	0,28%	$ 1.498,43	1,10%	$ 1.344,45	0,97%	$ 2.824,16	1,85%	$ 4.863,26	2,79%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	**$ 1.925,81**	**1,56%**	**$ 8.491,10**	**6,25%**	**$ 7.618,52**	**5,52%**	**$ 16.003,5**	**10,47%**	**$ 27.558,5**	**15,79%**
25% impuestos	$ 481,45	0,39%	$ 2.122,77	1,56%	$ 1.904,63	1,38%	$ 4.000,89	2,62%	$ 6.889,63	3,95%
UTILIDAD NETA	**$ 1.444,36**	**1,17%**	**$ 6.368,32**	**4,69%**	**$ 5.713,89**	**4,14%**	**$ 12.002,6**	**7,85%**	**$ 20.668,8**	**11,84%**

10.33. Anexo 33: Balance General

Tabla 40. *Balance General*

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS					
ACTIVO CORRIENTE					
Caja bancos	$ 2.880,09	$ 7.977,08	$ 8.266,73	$ 17.878,38	$ 28.085,44
Cuentas por cobrar	$ 2.366,66	$ 2.484,99	$ 2.733,49	$ 3.006,84	$ 3.457,86
Inventarios	$ 2.153,50	$ 2.261,18	$ 2.374,23	$ 2.492,95	$ 2.617,59
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	$ 7.400,25	$ 12.723,24	$ 13.374,45	$ 23.378,16	$ 34.160,89
ACTIVO FIJO					
Página web	$ 600,00	$ 600,00	$ 600,00	$ 600,00	$ 600,00
Muebles y equipos de computación	$ 2.705,47	$ 2.705,47	$ 2.705,47	$ 2.705,47	$ 2.705,47
(-) Depreciaciones	$ -764,77	$ -764,77	$ - 764,77	$ - 174,37	$ -174,37
TOTAL ACTIVO FIJO	**$ 2.540,7**	**$ 2.540,70**	**$ 2.540,70**	**$ 3.131,10**	**$ 3.131,10**
ACTIVO DIFERIDO					
Activos diferidos	$ 3.105,00	$ 3.105,00	$ 3.105,00	$ 3.105,00	$ 3.105,00
Amortizaciones acumuladas	$ 621,00	$ 1.242,00	$ 1.863,00	$ 2.484,00	$ 3.105,00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	**$ 2.484,0**	**$ 1.863,00**	**$ 1.242,00**	**$ 621,00**	**$ -**
TOTAL ACTIVOS	**$ 12.424,9**	**$ 17.126,94**	**$ 17.157,15**	**$ 27.130,26**	**$ 37.291,99**
PASIVOS					
PASIVO CORRIENTE					
Cta. por pagar proveedores	$ 5.595,32	$ 1.669,43	$ 1.582,71	$ 1.787,36	$ 2.109,66
Impuestos por pagar		$ 481,45	$ 2.122,77	$ 1.904,63	$ 4.000,89
Participación por pagar		$ 339,85	$ 1.498,43	$ 1.344,45	$ 2.824,16
Intereses por pagar cp	$ 281,67	$ 281,67	$ -	$ -	$ -
Porcion corriente de deuda cp					
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**$ 5.876,9**	**$ 2.772,40**	**$ 5.203,92**	**$ 5.036,43**	**$ 8.934,70**
PASIVO A LARGO PLAZO					
Deuda a lp	$ 4.000,0(	$ 4.000,00			
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	**$ 4.000,(**	**$ 4.000,00**			
TOTAL PASIVO	**$ 9.876,9**	**$ 6.772,40**	**$ 5.203,92**	**$ 5.036,43**	**$ 8.934,70**
PATRIMONIO					
Capital social pagado	$ 800,0(	$ 800,00	$ 800,00	$ 800,00	$ 800,00
Aportes a futuras capitalizaciones	$ 303,6(	$ 3.186,22	$ 5.439,34	$ 9.291,16	$ 6.888,41
Utilidad del ejercicio	$ 1.444,36	$ 6.368,32	$ 5.713,89	$ 12.002,67	$ 20.668,88
TOTAL PATRIMONIO	$ 5.163,87	$ 10.082,83	$ 9.428,40	$ 15.717,18	$ 24.383,39
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**$ 12.424,9**	**$ 17.126,94**	**$ 17.157,15**	**$ 27.130,26**	**$ 37.291,99**

10.34. Anexo 34: Punto de equilibrio

a) PE Año 1

Tabla 41. *P. Equilibrio Año 1*

	AÑO 1						
Producto REPOSTERIA	**%**	**COSTO**	**PRECIO**	**MC**	**%*MC**	**PEQUILIBRIO**	
Produccion mes kit 1 repostería (anual)	14,95%	12,35	49,99	37,64	5,63	10,16	UNIDADES
Producción mes kit 2 repostería	14,95%	9,35	49,99	40,64	6,08	10,16	UNIDADES
Producción mes kit 3 repostería	14,95%	10,30	49,99	39,69	5,93	10,16	UNIDADES
Producción mes kit personalizados	11,21%	10,67	54,99	44,32	4,97	7,62	UNIDADES
Suscripción repost	13,94%	0	19,99	19,99	2,79	9,48	UNIDADES
Producto pintura	**%**	**COSTO**	**PRECIO**	**MC**	**%*MC**	**PEQUILIBRIO**	
Produccion mes kit 1 pintura (anual)	6,41%	14,80	54,99	40,19	2,58	4,36	UNIDADES
Producción mes kit 2 pintura	6,41%	16,65	54,99	38,34	2,46	4,36	UNIDADES
Producción mes kit 3 pintura	6,41%	15,30	54,99	39,69	2,54	4,36	UNIDADES
Producción mes kit personalizados	4,81%	15,58	58,99	43,41	2,09	3,27	UNIDADES
SUSCRIPCION pint	5,97%	0	19,99	19,99	1,19	4,06	UNIDADES

M.PONDERADO	36
COSTO FIJO	$2463,73
PEQUILIBRIO	**68**

b) PE Año 2 y 3

Tabla 42. *P. Equilibrio Año 2*

	AÑO 2 Y 3						
Producto Repostería	**%**	**COSTO**	**PRECIO**	**MC**	**%*MC**	**PEQUILIBRIO**	
Produccion mes kit 1 repostería	13,08%	12,35	49,99	37,64	4,92	8,89	UNIDADES
Producción mes kit 2 repostería	13,08%	9,35	49,99	40,64	5,32	8,89	UNIDADES
Producción mes kit 3 repostería	13,08%	10,30	49,99	39,69	5,19	8,89	UNIDADES
Produccion mes kit 1 int repostería (anual)	1,87%	12,35	54,99	42,64	0,80	1,27	UNIDADES
Produccion mes kit 2 int repostería (anual)	1,87%	9,35	54,99	45,64	0,85	1,27	UNIDADES
Produccion mes kit 3 int repostería (anual)	1,87%	10,30	54,99	44,69	0,84	1,27	UNIDADES
Producción mes kit personalizados	11,21%	10,67	54,99	44,32	4,97	7,62	UNIDADES
Suscripción repost	13,94%	0	19,99	19,99	2,79	9,48	UNIDADES
Producto pintura							
Produccion mes kit 1 pintura	4,01%	14,80	54,99	40,19	1,61	2,72	UNIDADES
Producción mes kit 2 pintura	4,01%	16,65	54,99	38,34	1,54	2,72	UNIDADES
Producción mes kit 3 pintura	4,01%	15,30	54,99	39,69	1,59	2,72	UNIDADES
Produccion mes kit 1 av pintura (anual)	2,40%	14,80	59,99	45,19	1,09	1,63	UNIDADES
Producción mes kit 2 av pintura	2,40%	16,65	59,99	43,34	1,04	1,63	UNIDADES
Producción mes kit 3 av pintura	2,40%	15,30	59,99	44,69	1,07	1,63	UNIDADES
Producción mes kit personalizados	4,81%	15,58	58,99	43,41	2,09	3,27	UNIDADES
Suscripcion pint	5,97%	0	19,99	19,99	1,19	4,06	UNIDADES

M.PONDERADO	37
COSTO FIJO	$2560,64
PEQUILIBRIO	69

c) PE Año 4 y 5

Tabla 43. *P. Equilibrio Año 4 y 5*

AÑO 4 Y 5

Producto repostería	**%**	**COSTO**	**PRECIO**	**MC**	**%*MC**	**PEQUILIBRIO**	
Produccion mes kit 1 repostería (anual)	7,47%	26,58	49,99	23,41	1,75	5,08	UNIDADES
Producción mes kit 2 repostería	7,47%	23,58	49,99	26,41	1,97	5,08	UNIDADES
Producción mes kit 3 repostería	7,47%	24,53	49,99	25,46	1,90	5,08	UNIDADES
Produccion mes kit 1 int repostería (anua	4,67%	26,58	54,99	28,41	1,33	3,18	UNIDADES
Produccion mes kit 2 int repostería (anua	4,67%	23,58	54,99	31,41	1,47	3,18	UNIDADES
Produccion mes kit 3 int repostería (anua	4,67%	24,53	54,99	30,46	1,42	3,18	UNIDADES
Produccion mes kit 1 av repostería (anual	2,80%	26,58	59,99	33,41	0,94	1,91	UNIDADES
Produccion mes kit 2 av reposteria (anua	2,80%	23,58	59,99	36,41	1,02	1,91	UNIDADES
Produccion mes kit 3 av repostería (anua	2,80%	24,53	59,99	35,46	0,99	1,91	UNIDADES
Kit personalizados	11,21%	10,67	54,99	44,32	4,97	7,62	UNIDADES
Suscripcion repost	13,94%	0	19,99	19,99	2,79	9,48	UNIDADES

Producto arte	**%**	**COSTO**	**PRECIO**	**MC**	**%*MC**	**PEQUILIBRIO**	
Produccion mes kit 1 arte (anual)	3,20%	14,80	54,99	40,19	1,29	2,18	UNIDADES
Producción mes kit 2 arte	3,20%	16,65	54,99	38,34	1,23	2,18	UNIDADES
Producción mes kit 3 arte	3,20%	15,30	54,99	39,69	1,27	2,18	UNIDADES
Produccion mes kit 1 int arte (anual)	2,00%	14,80	59,99	45,19	0,90	1,36	UNIDADES
Produccion mes kit 2 int arte (anual)	2,00%	16,65	59,99	43,34	0,87	1,36	UNIDADES
Produccion mes kit 3 int arte (anual)	2,00%	15,30	59,99	44,69	0,89	1,36	UNIDADES
Produccion mes kit 1 av arte (anual)	1,20%	14,80	64,99	50,19	0,60	0,82	UNIDADES
Produccion mes kit 2 av arte (anual)	1,20%	16,65	64,99	48,34	0,58	0,82	UNIDADES
Produccion mes kit 3 av arte (anual)	1,20%	15,30	64,99	49,69	0,60	0,82	UNIDADES
Kit personalizados	4,81%	15,58	58,99	43,41	2,09	3,27	UNIDADES
Suscripcion arte	5,97%	0	19,99	19,99	1,19	4,06	UNIDADES

10.35. Anexo 35: Escenario 1

a) Estado de resultado

Tabla 44. *Estado de Resultado - Escenario 1*

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO										
	1	**%**	**2**	**%**	**3**	**%**	**4**	**%**	**5**	**%**
VENTAS	$ 112,260.00	100.00%	$ 123,890.40	100.00%	$ 125,989.29	100.00%	$ 139,403.19	100%	$159,033.64	100%
Costo de ventas	$ 53,418.72	47.58%	$ 55,920.16	45.14%	$ 57,027.27	45.26%	$ 59,666.04	42.80%	$ 64,616.63	40.63%
Utilidad bruta	**$58,841.28**	**52.42%**	**$ 67,970.25**	**54.86%**	**$68,962.02**	**54.74%**	**$ 79,737.15**	**57.20%**	**$94,417.01**	**59.37%**
G. Administrativos	$ 40,987.32	36.51%	$ 42,077.53	33.96%	$ 43,195.03	34.28%	$ 44,840.67	32.17%	$ 46,015.32	28.93%
Gastos de ventas	$21,672.57	19.31%	$ 22,523.38	18.18%	$ 22,780.46	18.08%	$ 23,043.98	16.53%	$ 23,314.08	14.66%
EBITDA	**$ 3,818.61**	**-3.40%**	**$ 3,369.34**	**2.72%**	**$ 2,986.52**	**2.37%**	**$ 11,852.50**	**8.50%**	**$ 25,087.62**	**15.78%**
Gastos de amortización	$ 621.00	0.55%	$ 621.00	0.50%	$ 621.00	0.49%	$ 621.00	0.45%	$ 621.00	0.39%
Gastos de depreciación	$ 764.77	0.68%	$ 764.77	0.62%	$ 764.77	0.61%	$ 174.37	0.13%	$ 174.37	0.11%
EBIT	**$ -5,204.38**	**-4.64%**	**$ 1,983.57**	**1.60%**	**$ 1,600.75**	**1.27%**	**$ 11,057.13**	**7.93%**	**$ 24,292.24**	**15.27%**
Gastos financieros	$ 801.67	0.71%	$ 281.67	0.23%	$ -	0.00%	$ -	0.00%	$ -	0.00%
Utilidad antes de participación	**$ -6,006.05**	**-5.35%**	**$ 1,701.90**	**1.37%**	**$ 1,600.75**	**1.27%**	**$ 11,057.13**	**7.93%**	**$ 24,292.24**	**15.27%**
15% participación	$ -900.91	-0.80%	$ 255.29	0.21%	$ 240.11	0.19%	$ 1,658.57	1.19%	$ 3,643.84	2.29%
Utilidad antes de impuestos	**$ -5,105.14**	**-4.55%**	**$ 1,446.62**	**1.17%**	**$ 1,360.64**	**1.08%**	**$ 9,398.56**	**6.74%**	**$ 20,648.41**	**12.98%**
25% impuestos	$ -1,276.29	-1.14%	$ 361.65	0.29%	$ 340.16	0.27%	$ 2,349.64	1.69%	$ 5,162.10	3.25%
UTILIDAD NETA	**$ -3,828.86**	**-3.41%**	**$ 1,084.96**	**0.88%**	**$ 1,020.48**	**0.81%**	**7,048.92**	**5.06%**	**15,486.30**	**9.74%**

Nota: Elaboración propia.

b) Flujo de caja

Tabla 45. *Flujo de caja - Escenario 1*

Flujo de caja proyectado						
	INICIAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
A. Ingresos operacionales						
Recuperación por ventas		$110,101.15	$ 123,666.74	$ 125,948.93	$139,145.23	$ 158,656.13
B. Egresos operacionales						
Pago a proveedores		$ 48,076.85	$ 54,334.54	$ 55,518.56	$57,976.48	$ 62,629.92
Gastos administrativos		$ 40,987.32	$ 43,036.69	$ 45,188.53	$ 47,447.95	$ 49,820.35
Gastos de ventas		$ 21,672.57	$ 22,523.38	$ 22,780.46	$ 23,043.98	$ 23,314.08
Participacion de empleados			$ -900.91	$ 255.29	$ 240.11	$ 1,658.57
Impuesto a la renta			$ -1,276.29	$ 361.65	$ 340.16	$ 2,349.64
Total egresos operacionales		$ 110,736.74	$ 117,717.42	$ 124,104.48	$129,048.68	$ 139,772.55
C. Flujo operacional (a - b)		**$ -635.59**	**$ 5,949.32**	**$ 1,844.44**	**$ 10,096.54**	**$ 18,883.58**
D. Ingresos no operacionales						
Creditos bancarios	$ 8,000.00					
Aporte de capital	$ 8,659.27					
Total ingresos no operacionales	$ 16,659.27	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
E. Egresos no operacionales						
Pago de intereses		$ 801.67	$ 281.67			
Pago de credito bancario		$ 4,000.00	$ 4,000.00			
Activos fijos operativos						
Inversion inicial	$ 16,659.27					
Total egresos no operacionales	$ 16,659.27	$ 4,801.67	$ 4,281.67	$ -		
F. Flujo no operacional (d-e)	$ -	$ -4,801.67	$ - 4,281.67	$ -		
G. Flujo neto generado (c+f)	**$ -16,659.27**	**$ -5,437.25**	**$ 1,667.65**	**$ 1,844.44**	**$ 10,096.54**	**$ 18,883.58**
H. Saldo inicial de caja		$ -	$ - 5,437.25	$ - 3,769.60	$ -1,925.16	$ 8,171.39
I. Saldo final de caja (g+h)		**-$5,437.25**	**-$3,769.60**	**-$1,925.16**	**$8,171.39**	**$27,054.97**

Nota: Elaboración propia.

c) Balance General

Tabla 46. *Balance General - Escenario 1*

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		Activos			
Activo corriente					
Caja bancos	$ -5,437.25	$ 1,667.65	$ 1,844.44	$ 10,096.54	$ 18,883.58
Cuentas por cobrar	$ 2,366.66	$ 2,484.99	$ 2,733.49	$ 3,006.84	$ 3,457.86
Inventarios	$ 2,112.70	$ 2,218.34	$ 2,329.25	$ 2,445.71	$ 2,568.00
Total activos corrientes	**$ -1,165.71**	**$ 6,370.98**	**$ 6,907.18**	**$ 15,549.10**	**$ 24,909.44**
Activo fijo					
Página web	$ 600.00	$ 600.00	$ 600.00	$ 600.00	$ 600.00
Muebles y equipos de computación	$ 2,705.47	$ 2,705.47	$ 2,705.47	$ 2,705.47	$ 2,705.47
(-) Depreciaciones	$ -764.77	$ -764.77	$ -764.77	$ -174.37	$ -174.37
Total activo fijo	**$ 2,540.70**	**$ 2,540.70**	**$ 2,540.70**	**$ 3,131.10**	**$ 3,131.10**
Activo diferido					
Activos diferidos	$ 3,105.00	$ 3,105.00	$ 3,105.00	$ 3,105.00	$ 3,105.00
Amortizaciones acumuladas	$ 621.00	$ 1,242.00	$ 1,863.00	$ 2,484.00	$ 3,105.00
Total activos diferidos	**$ 2,484.00**	**$ 1,863.00**	**$ 1,242.00**	**$ 621.00**	**$ -**
Total activos	**$ 3,858.99**	**$ 10,774.68**	**$ 10,689.88**	**$ 19,301.19**	**$ 28,040.54**
		Pasivos			
Pasivo corriente					
Cta por pagar proveedores	$ 5,341.87	$ 1,585.61	$ 1,508.72	$ 1,689.56	$ 1,986.71
Impuestos por pagar		$ -1,276.29	$ 361.65	$ 340.16	$ 2,349.64
Participación por pagar		$ -900.91	$ 255.29	$ 240.11	$ 1,658.57
Intereses por pagar cp	$ 281.67	$ 281.67	$ -	$ -	$ -
Porción corriente de deuda cp					
Total pasivo corriente	**$ 5,876.99**	**$ -309.91**	**$ 2,125.65**	**$ 2,269.83**	**$ 5,994.92**
Deuda a lp	$ 4,000.00	$ 4,000.00			
Total pasivo largo plazo	**$ 4,000.00**	**$ 4,000.00**			
Total pasivo	**$ 9,876.99**	**$ 3,690.09**	**$ 2,125.65**	**$ 2,269.83**	**$ 5,994.92**
		Patrimonio			
Capital social pagado	$ 800.00	$ 800.00	$ 800.00	$ 800.00	$ 800.00
Aportes a futuras capitalizaciones	$ 303.60	$ 5,199.63	$ 6,743.75	$ 9,182.44	$ 5,759.32
Utilidad del ejercicio	$ 1,444.36	$ 1,084.96	$ 1,020.48	$ 7,048.92	$ 15,486.30
Total patrimonio	$ 2,547.96	$ 7,084.59	$ 8,564.23	$ 17,031.36	$ 22,045.62
Total pasivo y patrimonio	**$ 12,424.94**	**$ 10,774.68**	**$ 10,689.89**	**$ 19,301.19**	**$ 28,040.54**

Nota: Elaboración propia.

10.36. Anexo 36: Escenario 2

a) Estado de resultados

Tabla 47. *Estado de resultados - Escenario 1*

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO													
	1		**%**	**2**		**%**	**3**	**%**	**4**		**%**	**5**		%
Ventas	$	112,260.00	100.00%	$	123,890.40	100.00%	$	125,989.29	100.00%	$	139,403.19	100.00%	$	159,033.64	100.00%
Costo de ventas	$	55,804.12	49.71%	$	58,498.09	47.22%	$	59,657.17	47.35%	$	62,558.93	44.88%	$	67,943.45	42.72%
Utilidad bruta	**$**	**56,455.88**	**50.29%**	**$**	**65,392.31**	**52.78%**	**$**	**66,332.12**	**52.65%**	**$**	**76,844.26**	**55.12%**	**$**	**91,090.19**	**57.28%**
Gastos administrativos	$	40,987.32	36.51%	$	42,077.53	33.96%	$	43,195.03	34.28%	$	44,840.67	32.17%	$	46,015.32	28.93%
Gastos de ventas	$	21,672.57	19.31%	$	22,523.38	18.18%	$	22,780.46	18.08%	$	23,043.98	16.53%	$	23,314.08	14.66%
Ebitda	**$**	**-6,204.01**	**-5.53%**	**$**	**791.40**	**0.64%**	**$**	**356.63**	**0.28%**	**$**	**8,959.61**	**6.43%**	**$**	**21,760.80**	**13.68%**
Gastos de amortización	$	621.00	0.55%	$	621.00	0.50%	$	621.00	0.49%	$	621.00	0.45%	$	621.00	0.39%
Gastos de depreciación	$	764.77	0.68%	$	764.77	0.62%	$	764.77	0.61%	$	174.37	0.13%	$	174.37	0.11%
Ebit	**$**	**-7,589.78**	**-6.76%**	**$**	**-594.37**	**-0.48%**	**$**	**-1,029.14**	**-0.82%**	**$**	**8,164.24**	**5.86%**	**$**	**20,965.42**	**13.18%**
Gastos financieros	$	801.67	0.71%	$	281.67	0.23%	$	-	0.00%	$	-	0.00%	$	-	0.00%
Utilidad antes de participación	**$**	**-8,391.44**	**-7.48%**	**$**	**-876.04**	**-0.71%**	**$**	**-1,029.14**	**-0.82%**	**$**	**8,164.24**	**5.86%**	**$**	**20,965.42**	**13.18%**
15% participación	$	-1,258.72	-1.12%	$	-131.41	-0.11%	$	-154.37	-0.12%	$	1,224.64	0.88%	$	3,144.81	1.98%
Utilidad antes de impuestos	**$**	**-7,132.73**	**-6.35%**	**$**	**-744.63**	**-0.60%**	**$**	**-874.77**	**-0.69%**	**$**	**6,939.60**	**4.98%**	**$**	**17,820.61**	**11.21%**
25% impuestos	$	-1,783.18	-1.59%	$	-186.16	-0.15%	$	-218.69	-0.17%	$	1,734.90	1.24%	$	4,455.15	2.80%
Utilidad neta	**$**	**-5,349.54**	**-4.77%**	**$**	**-558.47**	**-0.45%**	**$**	**-656.08**	**-0.52%**	**5,204.70**		**3.73%**	**13,365.46**		**8.40%**

Nota: Elaboración propia.

b) Flujo de caja

Tabla 48. *Flujo de caja - Escenario 2*

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
	INICIAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
A. Ingresos operacionales						
Recuperación por ventas		$ 110,101.15	$ 123,666.74	$ 125,948.93	$ 139,145.23	$ 158,656.13
B. Egresos operacionales						
Pago a proveedores		$ 50,223.70	$ 56,833.59	$ 58,078.81	$ 60,777.32	$ 65,841.03
Gastos administrativos		$ 40,987.32	$ 43,036.69	$ 45,188.53	$ 47,447.95	$ 49,820.35
Gastos de ventas		$ 21,672.57	$ 22,523.38	$ 22,780.46	$ 23,043.98	$ 23,314.08
Participación de empleados			$ -1,258.72	$ -131.41	$ -154.37	$ 1,224.64
Impuesto a la renta			$ -1,783.18	$ -186.16	$ -218.69	$ 1,734.90
Total egresos operacionales		$ 112,883.59	$ 119,351.77	$125,730.23	$ 130,896.19	$ 141,934.99
C. Flujo operacional (a - b)		**$ -2,782.44**	**$ 4,314.98**	**$ 218.69**	**$ 8,249.04**	**$ 16,721.15**
D. Ingresos no operacionales						
Creditos bancarios	$ 8,000.00					
Aporte de capital	$ 8,659.27					
Total ingresos no operacionales	$ 16,659.27	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
E. Egresos no operacionales						
Pago de intereses		$ 801.67	$ 281.67			
Pago de credito bancario		$ 4,000.00	$ 4,000.00			
Activos fijos operativos						
Inversion inicial	$ 16,659.27					
Total egresos no operacionales	$ 16,659.27	$ 4,801.67	$ 4,281.67	$ -		
F. Flujo no operacional (d-e)	$ -	$ -4,801.67	$ -4,281.67	$ -		
G. Flujo neto generado (c+f)	**$ -16,659.27**	**$ -7,584.11**	**$ 33.31**	**$ 218.69**	**$ 8,249.04**	**$ 16,721.15**
H. Saldo inicial de caja		$ -	$ -7,584.11	$ -7,550.80	$ -7,332.11	$ 916.93
I. Saldo final de caja (g+h)		**-$7,584.11**	**-$7,550.80**	**-$7,332.11**	**$916.93**	**$17,638.08**

Nota: Elaboración propia.

c) Balance General

Tabla 49. *Balance general - Escenario 2*

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		Activos			
Activo corriente					
Caja bancos	$ -7,584.11	$ 33.31	$ 218.69	$ 8,249.04	$ 16,721.15
Cuentas por cobrar	$ 2,366.66	$ 2,484.99	$ 2,733.49	$ 3,006.84	$ 3,457.86
Inventarios	$ 2,112.70	$ 2,218.34	$ 2,329.25	$ 2,445.71	$ 2,568.00
Total activos corrientes	**$ -3,312.56**	**$ 4,736.63**	**$ 5,281.43**	**$ 13,701.59**	**$ 22,747.01**
Activo fijo					
Página web	$ 600.00	$ 600.00	$ 600.00	$ 600.00	$ 600.00
Muebles y equipos de computación	$ 2,705.47	$ 2,705.47	$ 2,705.47	$ 2,705.47	$ 2,705.47
(-) Depreciaciones	$ -764.77	$ -764.77	$ -764.77	$ -174.37	$ -174.37
Total activo fijo	**$ 2,540.70**	**$ 2,540.70**	**$ 2,540.70**	**$ 3,131.10**	**$ 3,131.10**
Activo diferido					
Activos diferidos	$ 3,105.00	$ 3,105.00	$ 3,105.00	$ 3,105.00	$ 3,105.00
Amortizaciones acumuladas	$ 621.00	$ 1,242.00	$ 1,863.00	$ 2,484.00	$ 3,105.00
Total activos diferidos	**$ 2,484.00**	**$ 1,863.00**	**$ 1,242.00**	**$ 621.00**	**$ -**
Total activos	**$ 1,712.14**	**$ 9,140.33**	**$ 9,064.13**	**$ 17,453.69**	**$ 25,878.11**
		Pasivos			
Pasivo corriente					
Cta por pagar proveedores	$ 5,580.41	$ 1,664.50	$ 1,578.36	$ 1,781.61	$ 2,102.43
Impuestos por pagar		$ -1,783.18	$ -186.16	$ -218.69	$ 1,734.90
Participación por pagar		$ -1,258.72	$ -131.41	$ -154.37	$ 1,224.64
Intereses por pagar cp	$ 281.67	$ 281.67	$ -	$ -	$ -
Total pasivo corriente	**$ 5,876.99**	**$ -1,095.73**	**$ 1,260.80**	**$ 1,408.54**	**$ 5,061.96**
Deuda a lp	$ 4,000.00	$ 4,000.00			
Intereses por pagar lp	$ -				
Total pasivo largo plazo	**$ 4,000.00**	**$ 4,000.00**			
Total pasivo	**$ 9,876.99**	**$ 2,904.27**	**$ 1,260.80**	**$ 1,408.54**	**$ 5,061.96**
		Patrimonio			
Capital social pagado	$ 800.00	$ 800.00	$ 800.00	$ 800.00	$ 800.00
Aportes a futuras capitalizaciones	$ 303.60	$ 5,199.63	$ 6,743.75	$ 9,182.44	$ 5,759.32
Utilidad del ejercicio	$ 1,444.36	$ -558.47	$ -656.08	$ 5,204.70	$ 13,365.46
Total patrimonio	$ 2,547.96	$ 5,441.16	$ 6,887.67	$ 15,187.14	$ 19,924.78
Total pasivo y patrimonio	**$ 12,424.94**	**$ 8,345.43**	**$ 8,148.47**	**$ 16,595.68**	**$ 24,986.74**

Nota: Elaboración propia.