



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MODELO DE NEGOCIO
YA FUNCIONA!**

**GERENCIA DE DESIGN
THINKING.**

Elaborado por:
Stefani Omara Garcia Espinoza

Tutora:
Bertha Yolanda de Janon Torres

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:
Licenciado en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

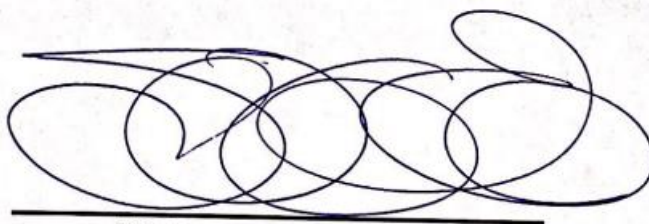
Agosto, 2023

Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación

Yo, **Stefani Omara Garcia Espinoza** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el autor del trabajo de titulación **Modelo de Negocio YAFUNCIONA: Gerencia de Design Thinking**, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**YAFUNCIONA**”.
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 Fabricio Adalberto Constante Paredes, Luis Alonso Pérez Pérez, Silvia Andreina Reyes Limones, Manuel Enrique Hormazábal Faust y Alcántara Angela Constante Santos.

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.



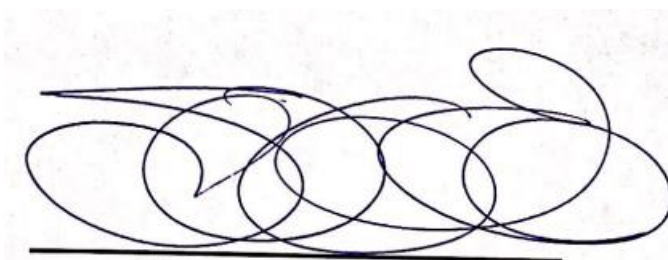
Stefani Omara Garcia Espinoza

CI: 0920722246

Declaro que:

Yo, Stefani Omara Garcia Espinoza en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **Modelo de Negocio YAFUNCIONA: Gerencia de Design Thinking** 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.



Stefani Omara Garcia Espinoza

CI: 0920722246

Resumen ejecutivo

El proyecto plantea la necesidad de un servicio que facilite la búsqueda y acceso a profesionales capacitados para solucionar problemas de mantenimiento y reparación en los hogares. Esto pone de manifiesto la dificultad de encontrar rápidamente a expertos en áreas como plomería, electricidad o albañilería, la misma que se acentúa en situaciones de emergencia, donde la falta de contactos y tiempo para resolver el problema resulta en una urgencia.

Asimismo, se resalta que muchos técnicos y maestros de oficios operan informalmente y a menudo carecen de seguridad laboral. Las tasas de desempleo y subempleo en el país resaltan la necesidad de propuestas que conecten la oferta y la demanda de servicios, generando una solución efectiva para ambas partes.

En la investigación de mercado se evidencia un crecimiento en el desarrollo habitacional del país, con miles de personas viviendo en urbanizaciones cerradas. Estos datos señalan a estas zonas como oportunidades de mercado para la empresa.

Los datos del Banco Central del Ecuador revelan que una porción significativa del PIB se destina al consumo para el hogar, lo cual destaca la disposición de las personas a invertir en el cuidado y mantenimiento de sus viviendas. Este interés se suma a la tendencia creciente de las ventas por canales digitales, lo que justifica la inversión en tecnología para el desarrollo de plataformas digitales como aplicaciones móviles y páginas web.

La propuesta de YAFUNCIONA! busca abordar esta creciente necesidad y proporcionar soluciones fiables y rápidas a problemas de reparación y mantenimiento en los hogares. La rapidez se establece como un punto crucial para los clientes, especialmente en casos de emergencia. La seguridad de los datos personales y la calidad de los servicios también son pilares fundamentales.

Para asegurar la calidad en los servicios de reparación, se establecen alianzas estratégicas con instituciones educativas y proveedores de materiales. Esto garantiza técnicos calificados y actualizados, además de mantener estándares de calidad consistentes.

El modelo de negocio de YAFUNCIONA! Se basa en una aplicación móvil que conecta a técnicos con usuarios. La plataforma permite a los clientes elegir técnicos según sus preferencias y necesidades, y los pagos se realizan de manera segura a través de la aplicación. Todo esto se enmarca en una estrategia de marketing que incluye programas de fidelización para los clientes y prestadores de servicios.

YAFUNCIONA! es un negocio digital que busca conectar la oferta y la demanda de servicios de reparación y mantenimiento en el hogar, a través de una plataforma móvil, priorizando la calidad, rapidez y seguridad en el servicio, mientras aspira a un crecimiento sostenible y beneficioso para la comunidad.

Palabras clave:

#YAFUNCIONA, #plomero, #albañil, # mantenimiento, #reparacióncasa

Consideraciones éticas

El modelo de negocio YAFUNCIONA! ha sido desarrollado, respetando la propiedad intelectual de terceros y asumiendo comportamientos éticos con las personas involucradas; así como también la normativa legal vigente y a través de la investigación y la bibliografía existente, han constituido las bases principales del desarrollo del proyecto.

INDICE

| | |
|---|----|
| Antecedentes y justificación..... | 5 |
| Objetivo general..... | 7 |
| Objetivos específicos..... | 7 |
| Breve descripción del modelo de negocio completo..... | 8 |
| 1. Gerencia Design Thinking | |
| 1.1 Empatizar con el usuario | 12 |
| 1.1.1 Mapa de Empatía y Customer Journey..... | 13 |
| 1.2 Definición del problema..... | 15 |
| 1.2.1 Mapa de Usuario..... | 15 |
| 1.2.2 Necesidad..... | 15 |
| 1.2.3 Insight..... | 15 |
| 1.3 Idear Soluciones..... | 16 |
| 1.4 Prototipar..... | 17 |
| 1.5 Testear Prototipo / Soluciones..... | 18 |
| 1.5.1 Simulación..... | 18 |
| Conclusiones y recomendaciones..... | 20 |
| Referencias Bibliográficas..... | 22 |

Anexos

INDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Figura 1. Qué? Cómo? Y Por qué?..... | 12 |
| Figura 2. Consolidado de las entrevistas..... | 13 |
| Figura 3. Customer Journey Map 1..... | 14 |
| Figura 4. Customer Journey Map 2..... | 14 |
| Figura 5. Definir problema..... | 16 |
| Figura 6. Mapa de Costo / Relevancia..... | 17 |
| Figura 7. Inicio de la página web de YAFUNCIONA!..... | 17 |
| Figura 8. Aplicación YAFUNCIONA! para celulares..... | 18 |
| Figura 9. Logotipo de YAFUNCIONA!..... | 18 |
| Figura 11. Testeo del producto en ambiente de prueba 1..... | 19 |
| Figura 12. Testeo del producto en ambiente de prueba 2..... | 19 |

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En las conversaciones cotidianas entre amigos, colegas de trabajo o familiares es recurrente preguntar por datos de personas que puedan resolver problemas de mantenimiento o reparaciones para el hogar, como la rotura de cañerías de agua o de gas, la reparación de una pared agrietada, algún problema eléctrico, etc. ya que estos oficios no se encuentran con facilidad en un sitio web o por redes sociales. Es así que las personas tienen habitualmente dos opciones: la primera, recibir una recomendación para alguien y la segunda, salir a buscar en la calle con el riesgo que esto implica. Esta preocupación se vuelve mayor cuando pasa a ser una emergencia si no se tiene el contacto ni el tiempo para resolverlo. Sin considerar, además, la puntualidad o falta de ella, en la mayoría de los casos.

Por otro lado, muchos técnicos o maestros de oficio operan de manera informal y están a la espera de ser contactados por posibles clientes sin una certeza de que así ocurra, lo que ocasiona incertidumbre y precarización de su situación laboral. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2020) la tasa de desempleo a nivel nacional alcanzó el 3,8% en enero del 2023 y el subempleo en 19,3%. Una propuesta que conecte la demanda y oferta de servicios, podría ser una solución a esta problemática.

El diario El Comercio (El Comercio, 2018) realizó un reportaje en el que se evidencia que el desarrollo habitacional se ha incrementado. Treinta y tres mil personas viven en 30 urbanizaciones cerradas y la tendencia continúa con un crecimiento acelerado tanto en la vía a la Costa, vía a Samborondón y otros polos de desarrollo.

Estos antecedentes, sumados al estudio de investigación elaborado, permite anticipar que estas zonas debieran estar consideradas como foco de desarrollo de la empresa.

Según los resultados del año 2022 del Banco Central del Ecuador el 66% del PIB se destina a consumos para el hogar (BCE, 2023) de los cuales el 5,9% es para compra de muebles y reparaciones del hogar (INEC, 2013). Esto demuestra que las personas están dispuestas a invertir, de manera importante, en el cuidado y mantenimiento de sus hogares, teniendo en cuenta, además, que algunos servicios pueden ser recurrentes y con una estrategia bien elaborada, podría generarse una venta incremental a partir de cada servicio. Esto permitiría un crecimiento importante en el mediano plazo.

La Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico indica que, entre los años 2021 y 2022, la venta por canales digitales creció más del 60% y para el 2023 se espera un crecimiento del 25% (Abril, Lizette, 2023). Por este motivo, se ha invertido en tecnología para el desarrollo de plataformas digitales, como la aplicación móvil y página web para la contratación de los servicios, pagos con tarjetas de crédito o débito, información actualizada sobre el progreso de las reparaciones y el proceso de contratación de técnicos.

YAFUNCIONA! se crea para cubrir esta necesidad creciente en el mercado y poder brindar soluciones confiables y oportunas a los problemas de reparación y mantenimiento en los hogares, la rapidez es un factor que atiende un punto de dolor clave e importante en nuestros clientes potenciales, ante un imprevisto doméstico urge una respuesta inmediata. Otro aspecto importante es la seguridad en el manejo de los datos personales y en la integridad del personal que acudirá a atender las solicitudes en los domicilios de los usuarios. La calidad y la eficiencia al final de cada reparación o mantenimiento es el factor diferenciador que YAFUNCIONA! certifica a sus clientes.

Para garantizar los servicios de reparación, se han establecido alianzas estratégicas con Colegios e Institutos Tecnológicos, Universidades y Asociaciones de Artesanos para reclutar técnicos calificados e incluir maestros con experiencia que permita construir una red de prestadores de servicios ubicados en zonas estratégicas.

Asimismo, se han forjado acuerdos con importantes proveedores de materiales eléctricos y de construcción, quienes dictarán capacitaciones periódicas a los técnicos y maestros, lo que permite garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen.

Esta propuesta tiene un impacto de dos vías, por un lado, soluciona las necesidades en los hogares, así como también ayuda a técnicos capacitados a tener un ingreso permanente, mejorando, de esta forma, su calidad de vida.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es:

Conectar la oferta y la demanda de servicio de reparación y mantenimiento en los hogares por medio de la plataforma digital YAFUNCIONA!

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos son:

1. Crear una aplicación móvil para ofrecer servicios de mantenimiento y reparación de los hogares de Guayaquil y Samborondón.
2. Construir una red de prestadores de servicios que permita tener una disponibilidad permanente.
3. Captar y mantener la cartera de clientes a través de servicios de calidad y fidelización de la empresa.
4. Asegurar el cumplimiento de la planeación financiera proyectada a cinco años.

BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO

YAFUNCIONA! es un negocio digital que ofrece servicios de mantenimiento y reparación para el hogar a través de una aplicación móvil. Su modelo de negocio se basa en una red de prestadores de servicios que atienden las necesidades de los clientes en áreas como albañilería, pintura, reparaciones eléctricas, plomería, mantenimiento de aires acondicionados, mantenimiento de piscinas, carpintería y jardinería.

El negocio tiene un alto potencial de crecimiento, su grupo objetivo abarca a personas de entre 25 y 65 años, que sean propietarios o inquilinos de un departamento o casa, tengan acceso y la capacidad para utilizar aplicaciones en algún dispositivo móvil. Inicialmente, se enfocará en la zona norte de Guayaquil, vía a la costa y Samborondón atendiendo un mercado potencial de alrededor de 120,000 hogares (INEC, 2020).

Tabla 1. Población total de Ecuador por edades entre 25 y 65 años.

| Segmento | Resultados |
|------------------------------------|---------------|
| Población total Ecuador | 17,510,643.00 |
| Población total entre 25-65 años | 8,151,660.00 |
| % de la población entre 25-65 años | 47% |
| Población total Guayaquil | 2,698,000.00 |
| Población 25-65 años Guayaquil | 1,268,060.00 |

Fuente: Ecuador: Proyección De Población Por Años En Edades Simples. (n.d.).

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

La APP es el principal canal de transacciones, una vez descargada, en el caso de los clientes, deberán crear un perfil y pueden empezar a utilizar los servicios disponibles. Tienen la opción de elegir a un técnico de confianza o alguno disponible en la hora y fecha en la que programaron el servicio. Los pagos se realizan a través de la aplicación con tarjeta de crédito o débito.

En el caso de los prestadores de servicios, deberán crear una cuenta en la aplicación para ingresar sus datos personales y completar un registro para calificar su capacidad técnica en el servicio al que está aplicando, además de validar sus antecedentes personales. Una vez que el área de Recursos Humanos otorgue la validación de la información, será habilitada la cuenta del prestatario de forma permanente en la aplicación y formará parte del pool de técnicos habilitados.

El estudio de investigación mostró que las personas valoran, por sobre otros atributos -incluyendo el precio- la seguridad, garantía y la calidad cuando se requiere un servicio (Ver Anexo, encuesta de estudio de mercado). Y en los casos de emergencia, que el tiempo de respuesta sea el menor posible (rapidez), es por esto que, YAFUNCIONA! se enfoca en brindar seguridad, atender los requerimientos con celeridad y garantizar la calidad del trabajo a sus clientes.

La aplicación cuenta con encriptación de datos para proteger la privacidad de los usuarios. Además, se realiza un riguroso proceso de selección de los prestadores de servicios, y se llevan a cabo visitas de supervisión para asegurar la calidad del trabajo, por medio de la aplicación, los clientes pueden rastrear la ubicación del técnico y se recibirán notificaciones de los avances del trabajo realizado. Adicionalmente, se han establecido alianzas con colegios técnicos y proveedores de materiales quienes efectuarán capacitaciones permanentes para que los técnicos estén actualizados y apliquen las mejores prácticas. Para asegurar esto, a los técnicos se les compensará con una mayor visibilidad en la aplicación, en la medida de que realicen estos cursos.

El estudio de mercado realizado durante este proceso, arrojó que sólo el 14.5% de los encuestados (Ver Anexo 1) conoce a los competidores de la empresa. Por lo que, ¡YAFUNCIONA! planea invertir en marketing digital y tradicional para aumentar su visibilidad y captar clientes, con actividades que le brinden un valor diferenciador a lo existente en el mercado como programas de fidelización de clientes, fidelización de prestadores de servicio, programa de referidos y encuestas de satisfacción al cliente, también contratos de mantenimiento preventivos programados y "El Crossfit de la construcción" que es un centro de capacitación para técnicos y clientes.

La empresa iniciará sus actividades con cinco personas en nómina que tendrán un contrato de emprendimiento para tener la flexibilidad y un bajo costo en caso de necesitar hacer cambios en el corto plazo.

La estructura será de un Gerente con conocimientos en finanzas y bajo su responsabilidad habrá un Encargado de Operaciones que tendrá a cargo las compras a proveedores y logística, un Encargado de Recursos Humanos para la selección de los prestadores de servicios, un Supervisor Técnico que deberá estar visitando los servicios en ejecución y una persona de Servicio al Cliente que canalice las quejas y consultas de los clientes.

Además, de manejar estadísticas de los servicios y encuestas de los clientes. Se emplearán servicios externos puntuales o por contratos, dependiendo de la necesidad para el desarrollo de la aplicación y sitio web, manejo de redes sociales y publicidad, contabilidad y legal. Tomando en consideración que la aplicación y el sitio web son de alto impacto en el modelo de negocio, la empresa mantendrá contratos especiales de derechos de propiedad en todos sus aspectos, diseño, lógica, software, etc. Los prestadores de servicio, no tendrán relación de dependencia, sus contratos serán de tipo prestación de servicios profesionales.

Los creadores de YAFUNCIONA! están conscientes de la importancia de la sostenibilidad en la política empresarial, por lo que es prioritario pensar y aplicar en función del aporte social que se pueda entregar a la comunidad.

En conclusión, la proyección a cinco años de YAFUNCIONA! financieramente es viable con una TIR de 89,14% y el VAN de \$86.419 considerando una inversión inicial de \$39.308 USD, que sería financiada en su totalidad y en partes iguales por los seis socios. Se considera un crecimiento en ventas anuales, conservador del 5% y captando en el primer año un 6% del potencial de mercado. Es decir, haciendo una correcta gestión, podría incrementarse fuertemente, sólo mejorando el crecimiento anual. Cabe mencionar que este modelo es sensible al margen bruto y éste no debe ser inferior al 28% bajo las condiciones con el que fue evaluado.

GERENCIA: DESIGN THINKING

1.1. Empatizar con el usuario

Se recurrió a los métodos de recolección de datos, mediante entrevistas en primera instancia a un grupo de personas de diferentes edades, ingresos económicos, condición laboral, sexo.

Se realizaron preguntas acerca de su “proceso actual de contratación” ante a una emergencia doméstica:

- ¿Qué opina acerca de no tener disponibilidad inmediata para hacer una reparación en su casa?
- ¿Qué hace, actualmente, para solucionar esos problemas?
- ¿Qué piensa cuando se le presentan estos problemas?
- ¿Qué siente cuando tiene un problema de mantenimiento en su casa?

(Ver anexo 1)

Esto permitió entender el sentir de estas personas ante la urgencia presentada en casa, ante la dificultad para encontrar una solución y ante la amenaza que representa para estas no tener información de la persona que ingresa a sus domicilios a prestarles un servicio.

¡Con una visión completa del problema y analizada desde diferentes puntos de vista se complementó la idea del proyecto YAFUNCIONA!



Figura 1. Qué? Cómo? Y Por qué?

| REGISTROS | STEFANI GARCIA | SILVA REYES | ÁNGELA CONSTANTE | FABRICO CONSTANTE | LUIS ALONSO PÉREZ | MANUEL HORNANZABAL |
|--|--|---|--|--|--|--|
| | ¿QUÉ DICE? | ¿QUÉ DICE? | ¿QUÉ DICE? | ¿QUÉ DICE? | ¿QUÉ DICE? | ¿QUÉ DICE? |
| ¿Qué opina acerca de no tener disponibilidad inmediata para hacer una reparación en su casa? | 1. trato de arreglarlo yo misma primero 2. Es difícil de conseguir a la brevedad siendo algo prioritario 3. Complicado 4. Es un problema 5. No tengo un súper buen maestro al que le tengo mucha confianza pero es caro, siempre lo llamo | 1. Improvisó y lo arreglo hasta que se vuelva a dañar 2. No se encuentra rápido quien ayude a resolver 3. Muy difícil buscar a estas personas 4. Sabemos que si hay pero no sabemos donde 5. Mi papá nos ayuda con estos temas hasta encontrar al experto | 1. Trata de resolver, sino blógr, llama a las amigas para que le recomienden a alguien. 2. se retrasa todas estas actividades y las que haría sino se le dañaran, cocina, lavar a mano, 3. ES FRUSTRANTE en el medio encontrar personas con los electrodomestros y desaparecen. 4. dificultad por no tener a Donde acudir para reparar 5. Se preocupa, porque es frustrante encontrar personas de confianza, por lo general así sean | 1. Cuesta encontrar personas o es difícil que vayan cuando se necesita 2. Tengo una "base de datos" (contactos) de muchos maestro que a lo largo de los años han 3. Su esposo o su papá les toca buscar a alguien, MARIA 4. desesperación q su esposo se encargue de maria 5. no hay donde acudir para reparar | 1. Sería ideal disponer de un "menú" de opciones para las reparaciones del hogar al quienes poder 2. Cuando algo falla, muchas veces por no tener a quien contactar, se queda dañado por meses. 3. Por el tema de la seguridad, piensas más de una vez antes de permitir a un extraño entrar a la 4. Me preocupa la seguridad, trato de solucionarlo 5. Es un dolor de cabeza pensar que un desconocido entre a casa, siempre busco gente | 1. Es complicado porque a veces se requiere el servicio con urgencia 2. Es un problema conseguir gente de confianza 3. Es un problema porque cuesta encontrar personas que hagan un buen trabajo 4. Es complicado 5. Es difícil, cuesta conseguir personas que hagan un buen trabajo |
| | ¿QUÉ HACE? | ¿QUÉ HACE? | ¿QUÉ HACE? | ¿QUÉ HACE? | ¿QUÉ HACE? | ¿QUÉ HACE? |
| ¿Qué hace, acualmente, para solucionar esos problemas? | 1. preguntar a un familiar si tienen a alguien conocido 2. Llamo a mi mamá a ver si ella conoce a alguien 3. Preguntar a un referido o conocido. 4. Llamo al papá de mis hijos y el resuelve, o mi cuñado o hermanos 5. Mi esposo es todólogo, y el resuelve hasta poder llamar al maestro | 1. Tengo que salir a buscar en la calle venezolela si necesito un servicio para el hogar 2. Pregunto a mis vecinos o compañeros de trabajo si tienen algún conocido que ofrezca este servicio 3. Busco en internet si hay alguna página que ofrezca este servicio 4. Trato de ver como arreglar en youtube 5. Dijo ahí hasta encontrar algún referido | 1. ayuda a sus familiares, llama a sus familiares que le recomienden a alguien 2. llama a preguntar a amigos a personas si alguien conocido 3. llama a un conocido y amigo para solucionar el problema 4. para que le faciliten algún contacto de alguien de confianza 5. llama a preguntar a amigos si conocen a personas serias que puedan solucionar los | 1. Trata de conseguir datos de personas conocidas por sus amistades 2. Contacto a los "maestros" de mi base de datos o pido referidos a mis conocidos. 3. Pido recomendación a los maestros que ya conoce y ya trabajan, es complicado debería 4. se recomend con maestro y buscan a alguien, es complicado, debería haber una publicidad 5. consulta a vecinos y parientes a un tecnico | 1. Tengo un maestro de confianza al que contrato para todos los servicios de reparaciones del 2. En la ferreteria de los cellos, siempre están sentados "tecnicos" que busca ser contratados. 3. Pedir referidos que profesionales que han trabajado en casa de amigos o familiares. 4. La primera opción es tratar de resolverlo por mi cuenta, en caso de no ser posible, pido 5. En varias ocasiones acudí a tutoriales de youtube, pero al final por falta de herramientas y | 1. Llamar a conocidos si tienen algún dato y busca por Google 2. Pide a familiares o amigos que le recomienden 3. Busca por internet o pregunta a amigos 4. Debe preguntar a familiares o amigos para conseguir alguien de confianza 5. Busca en redes sociales o a través de amistades |
| | ¿QUÉ PIENSA? | ¿QUÉ PIENSA? | ¿QUÉ PIENSA? | ¿QUÉ PIENSA? | ¿QUÉ PIENSA? | ¿QUÉ PIENSA? |
| ¿Qué piensa cuando se le presentan estos problemas? | 1. Es fastidioso 2. que es algo prioritario que no debería ser tan difícil de conseguir 3. No me queda ir a buscar a la calle y traer un 4. pienso en acudir a mi familia porque no tengo a quien mas recurrir 5. Tengo mi contacto de confianza | 1. Por que es complicado si debería ser fácil arreglar estos temas 2. Quisiera tener algún referido que resuelva rapido los temas domesticos 3. Tengo a mi papá que puede resolver estos 4. imitación por tener que buscar alguien fuera 5. Deberíamos tener una pagina de consulta para estos servicios y llamar para que arreglen | 1. estres que no va a tener a tiempo las cosas 2. coraje q se le dañen las cosas. 3. no se le ha dado el debido cuidado del 4. Debería haber un lugar exacto y seguro y poder solucionar 5. Coraje cuando se dañan porque atrasan sus actividades. | 1. Cómo lo va a resolver? porque no tiene conocidos para estos trabajos 2. ¿Por qué no dan educación técnica básica en los colegios? 3. Estrés, coraje, quiere comprar algo que le dure 4. debería un lugar exacto y seguro 5. estreso, coraje | 1. Tiempo y dinero. 2. Que es un problema que normalmente lo resuelvo el fin de semana ya que tengo que estar presente 3. Que seguramente llega una "maestro" y hará una 4. Que necesito un casa nueva (pajá)... Y que tendré que contactar algún técnico que llegará a la hora 5. Que tendré que pedir algunas horas de permiso en el trabajo para una reparación. | 1. Debería haber una lista o datos actualizados de técnicos en Google o redes sociales que este tipo de trabajos 2. Que debería ser más fácil conseguir quien haga una lista de personas 3. Cómo conseguir una persona que haga un buen trabajo y sea de confianza 4. ¿Por qué es difícil encontrar oficios por internet? 5. Molestar por no encontrar oficios por internet? |
| | ¿QUÉ SIENTE? | ¿QUÉ SIENTE? | ¿QUÉ SIENTE? | ¿QUÉ SIENTE? | ¿QUÉ SIENTE? | ¿QUÉ SIENTE? |
| ¿Qué siente cuando tiene un problema de mantenimiento en su casa? | 1. mal humor 2. Estrés 3. Frustrado 4. Me desespero 5. Preocupación | 1. Frustración 2. Dependier de los demás 3. Imitación 4. Desánimo 5. Coraje | 1. Frustración y coraje porque no puede hacer actividades fuera de casa 2. coraje y frustración por no encontrar un buen 3. Enoja, preocupación, toca buscar a alguien de confianza. 4. Frustración al no saber donde acudir. 5. Coraje y frustración porque sabe que no va a encontrar a un buen profesional a su alcance y de | 1. Frustración por no saber cómo resolverlo 2. Impotencia de no poder solucionar problemas que 3. estreso, coraje, ira 4. Coraje, desesperación. 5. frustración al no saber a donde acudir - | 1. No me gusta la idea de tener que dejar entrar extraños a la casa, siento que van "chequeando" 2. Preocupación por la seguridad. 3. Siento que siempre me estafan, son trabajos relativamente sencillos, pero yo no los puedo 4. Ansiedad de resolver el problema de forma 5. Me deprime muchas veces ver que el daño sigue y no he podido hacer nada para repararlo. | 1. Stress dependiendo del problema 2. Se siente apremiado porque hay cosas que se 3. Que es un problema cuando no hay a quien llamar 4. Un poco de angustia cuando es una urgencia 5. Molestar por no encontrar información con facilidad |

Figura 2. Consolidado de las entrevistas

1.1.1. Mapa de Empatía y Customer Journey

El *customer journey map* reunió todos los puntos de dolor manifestados por el grupo entrevistado.

Se mapearon todos los pasos a los cuales recurren las personas y su sentir durante la ejecución de cada acción para tratar de solucionar una emergencia doméstica.

El canal de información al que más recurren es el internet en búsqueda de páginas webs o apps que ofrecen el servicio a través de sus computadores y/o celulares.

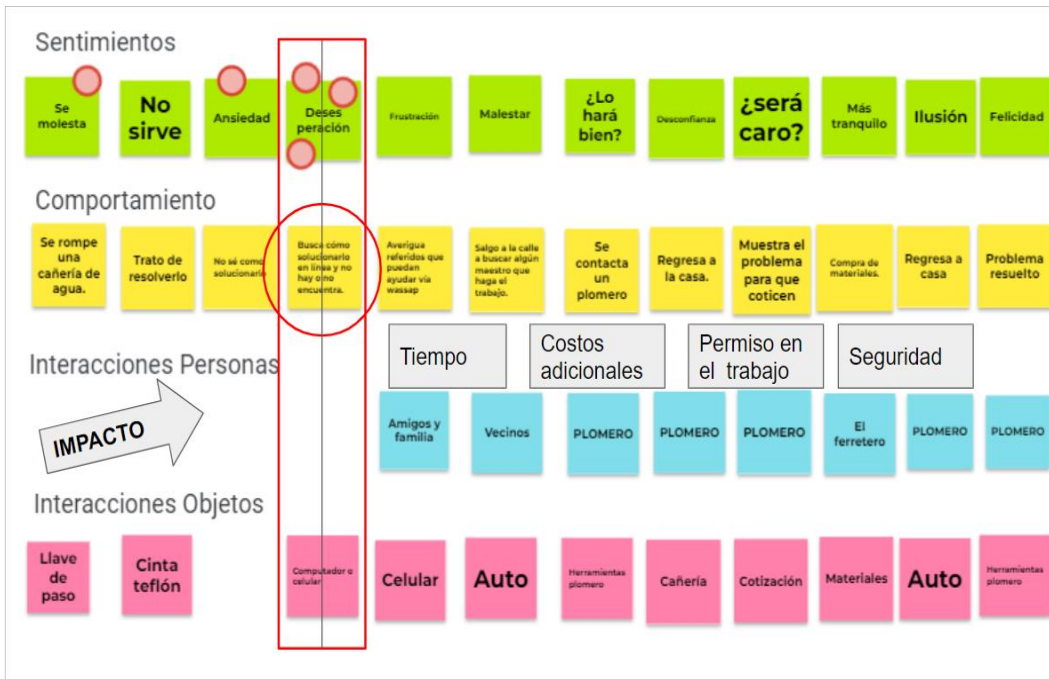


Figura 3. Customer Journey Map 1

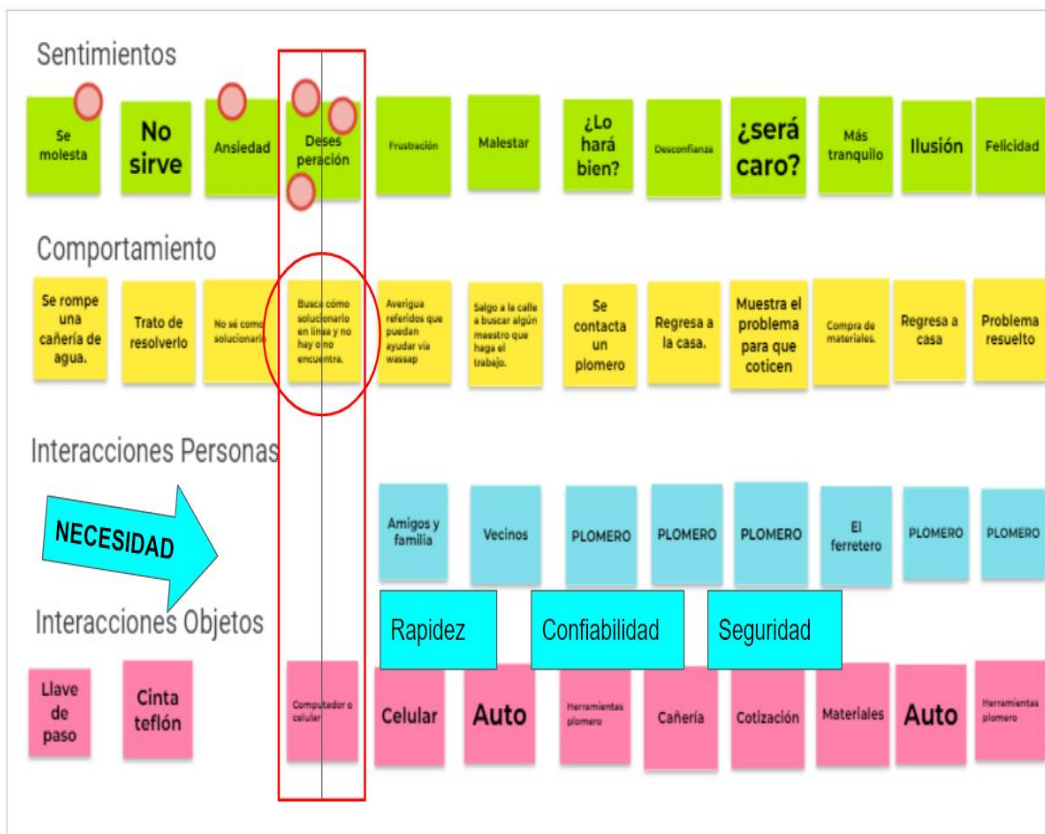


Figura 4. Customer Journey Map 2

1.2. Definición del problema

En Guayaquil es difícil encontrar tiendas específicas de servicios domésticos.

Las personas que requieren servicios domésticos no encuentran fácilmente información en línea o la que se encuentra disponible es poco confiable cuando se requiere contratar servicios de uso cotidiano o doméstico como, por ejemplo: electricista, gasfitero, albañil, pintor, etc.

Los usuarios pierden tiempo buscando solucionar este tipo de problemas porque no encuentran a los especialistas o la información disponible en los sitios web y/o redes sociales es obsoleta. Por otro lado, se restringen las oportunidades por temas de confianza y seguridad. Pequeños negocios o independientes tienen poca visibilidad en el mundo digital y limitando el crecimiento de su negocio. Finalmente, los clientes desisten de su búsqueda al ser un proceso complicado.

1.2.1 Mapa de Usuario

Se identificó el problema y se analizó como las personas gestionan la solución a ese problema y sus complicaciones, facilidades, canales de información y contratación disponibles, etc.

1.2.1 Necesidad

La necesidad de la mayoría de la población guayaquileña es encontrar mano de obra disponible en el menor tiempo posible y que sea confiable ya que se trata de urgencias domésticas que pueden ser leves o críticas.

1.2.2 Insight

El principal punto de dolor identificado fue la duda de permitir la entrada de un extraño a casa.

No tener como ejecutar una garantía o solicitar la devolución del dinero si el trabajo no fue eficiente y de calidad.

No conocer un lugar donde buscar mano de obra calificada para trabajos domésticos.

| DEFINIR | | | | |
|----------------|-----------|---|--------|--|
| USUARIO | + | NECESIDAD | + | INSIGHT |
| Dueños de casa | Necesitan | <ul style="list-style-type: none"> • Encontrar • Seguridad • Confiabilidad • Mantenimiento • Garantía • Tranquilidad • Rapidez | Porque | <ul style="list-style-type: none"> • Situaciones urgentes • No se puede dejar entrar extraños a la casa • El servicio oportuno da tranquilidad a la familia (o empresa) • Disponibilidad de información y contactos de profesionales |
| Empresas | | | | |

1. ¿Cómo se pueden atender las necesidades de mantenimiento doméstico de manera oportuna?
2. ¿Cómo se puede ofrecer los servicios domésticos de calidad a los dueños de casa?
3. ¿De qué manera podríamos ofrecer un servicio confiable y garantizado?
4. ¿Cómo facilitar información de profesionales calificados disponibles?
5. ¿Cómo hacerlo simple y seguro?

Figura 5. Definir problema.

1.3. Idear Soluciones

La solución propuesta es reunir en un solo lugar la oferta y la demanda cubriendo de esta manera la necesidad de la población guayaquileña de encontrar mano de obra calificada para reparaciones domésticas y a su vez dar trabajo a personas subempleadas.

La pagina WEB y APP de YAFUNCIONA! traerá tranquilidad a las familias guayaquileñas ofreciendo canales de fácil acceso, con información relevante y confiable para facilitar la búsqueda y selección de su maestro.

Aquí el usuario podrá iniciar su búsqueda por categoría de obra, zona geográfica, ranking de evaluación del prestador de servicio, entre otras.

El factor diferenciador es el riguroso proceso de selección del personal, la constante capacitación del equipo de prestadores de servicios de YAFUNCIONA! a través de alianzas con proveedores de materiales, liberando al cliente de salir a buscar a la ferretería el material que requiere ya que el equipo de trabajo de la empresa llegará con todas las herramientas necesarias, listo para resolver la urgencia. El usuario podrá seleccionar según la zona geográfica al maestro más cercano a su domicilio y podrá ver en tiempo real la ruta de la persona seleccionada para atender su emergencia.



Figura 6. Mapa de Costo / Relevancia.

1.4. Prototipar

Se realizó el prototipo de la página WEB y la APP contemplando todos los accesos e información que cumpla con la propuesta de valor y el factor diferenciador de YAFUNCIONA!

Durante el diseño se consideró la promesa de facilitar al usuario la búsqueda de su prestador de servicio y se creó una WEB y una APP muy intuitiva y fácil de manipular.

Se consideró la protección de datos del usuario a través de cláusulas legales y acuerdos de confidencialidad firmados por todo el equipo de colaboradores y prestadores de servicio de la empresa YAFUNCIONA! durante el vínculo laboral e inclusive después de la desvinculación.



Figura 7. Inicio de la página web de YAFUNCIONA!

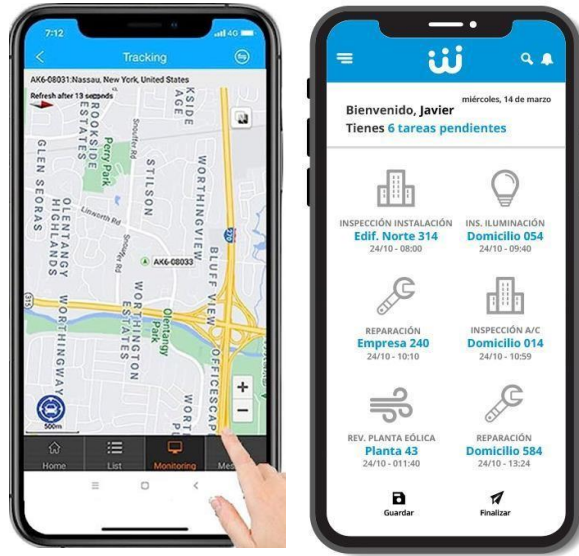


Figura 8. Aplicación YAFUNCIONA! para celulares



Figura 9. Logotipo de YAFUNCIONA!

1.5 Testear Prototipo/Soluciones

Se presentó al grupo seleccionado para las entrevistas, el prototipo de la WEB y APP YAFUNCIONA!.

1.5.1 Simulación

En un ambiente de prueba procedieron a realizar la simulación de creación de usuario, realizaron la búsqueda del servicio deseado, seleccionaron el servicio y el prestador de servicio, la fecha de atención y finalmente procedieron a confirmar la solicitud, ingresaron su método de pago y cerraron sesión.

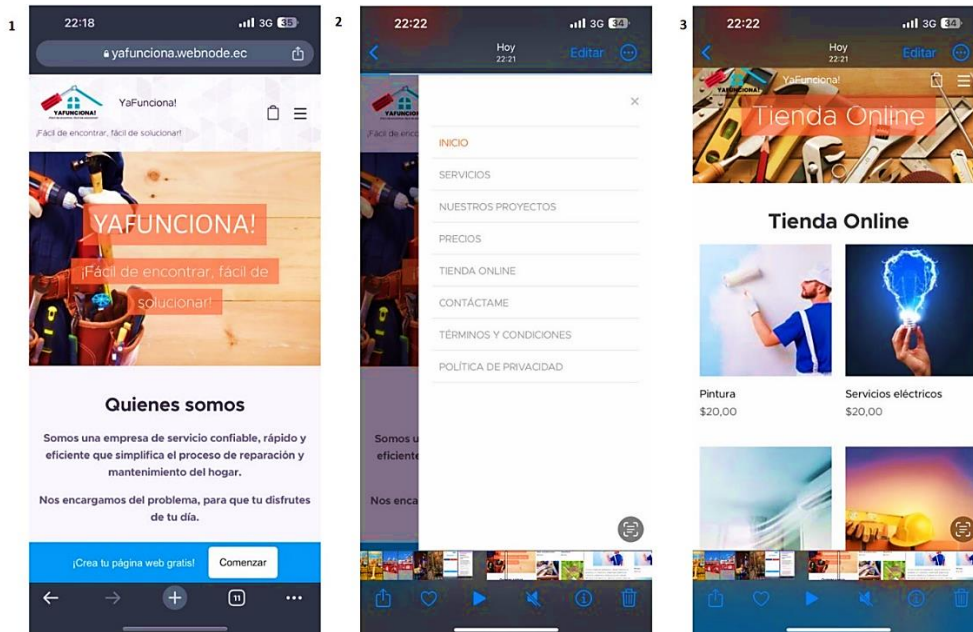


Figura 11. Testeo del producto en ambiente de prueba 1

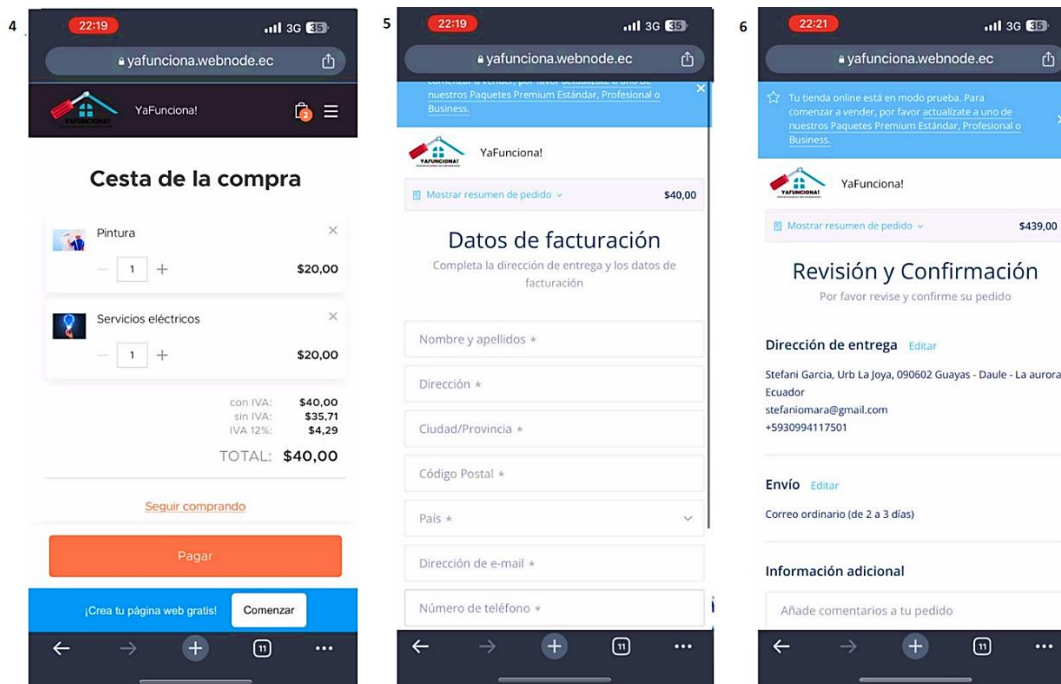


Figura 12. Testeo del producto en ambiente de prueba 2

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el desarrollo de este proyecto y toda la información académica recibida en los talleres además de la experiencia obtenida durante la investigación desde la Gerencia Design Thinking me queda el aprendizaje que usar la técnica Design Thinking optimiza tiempos, permite ordenar ideas, aterrizar el proyecto en su fase 1 para detectar a tiempo si es viable o no, esto es muy importante ya que se puede volver a empezar o cambiar el rumbo si la idea original no funcionó, esto es muy importante para el buen desarrollo de nuevos emprendimientos.

La idea de negocio seleccionada es fruto de una investigación muy profunda que nos permite evidenciar la necesidad de las familias de tener acceso a servicios de atención doméstica confiable y rápida. Y que, a pesar de haber algunas pocas plataformas de servicios de atención en el hogar, que además no son muy conocidas, los pocos usuarios que las conocen no están muy convencidos de usarlos por la demora en los tiempos de atención principalmente.

La inseguridad es otro factor muy importante que lleva a las personas a recurrir a opciones seguras para contratar ayuda doméstica y para compartir información privada con extraños como su lugar de residencia.

YAFUNCIONA! fue diseñado para cubrir todas las inquietudes reunidas a través de las actividades ejecutadas como: encuestas, pruebas y grupos focales, YAFUNCIONA llega a dar un servicio como el cliente lo necesita, aliviando sus puntos de dolor en cuanto a atención de servicio de reparación en el hogar en la ciudad de Guayaquil y Samborondon.

Aprender “Haciendo” es mucho mejor y más útil que solo llenarse de información que si no se pone en práctica se olvida y la Universidad Casa Grande ha sabido detectar esa deficiencia en la oferta académica de las universidades y cubrirla involucrando a sus alumnos en la ejecución día a día de lo aprendido.

A título personal debo agradecer a todos y cada uno de mis maestros, director de carrera, mi tutora, a mis compañeros por todo el apoyo brindado, muchos problemas jamás imaginados se presentaron durante estos dos años de aprendizaje, también por exigirme calidad y por explotar todo mi potencial.

Esta tesis es el resultado del trabajo en equipo con: Fabricio Adalberto Constante Paredes, Luis Alonso Pérez Pérez, Silvia Andreina Reyes Limones, Manuel Enrique Hormazábal Faust y Angela Constante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, Lizette. (15 de junio de 2023). Comercio electrónico en Ecuador crecerá un 25% en 2023. *EL Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/comercio-electronico-ecuador-crecera-ecuador-negocios.html>
- Banco Central del Ecuador. (2023). *Informe de la evolución de la economía ecuatoriana 2022 y perspectivas 2023*. Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2022pers2023.pdf
- BCE. (Marzo de 2023). *Cuentas Nacionales Trimestrales*. Obtenido de Resultados cuarto trimestre 2022: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/cnt65/ResultCTRIM122.pdf>
- Design thinking en Español. (2023). *Apuntes de testeo o matriz de feedback*. Obtenido de <https://designthinking.es/apuntes-de-testeo-matriz-de-feedback/>
- Designthinking.es. (2023). *Entrevistas Cualitativas*. Obtenido de <https://designthinking.es/entrevistas-cualitativas/>
- El Comercio. (20 de Septiembre de 2018). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/guayaquil-crecimiento-urbanizaciones-ciudad-movilidad.html>
- España, D. T. (2023). *Validar*. Obtenido de <https://xn--designthinkingespaa-d4b.com/validar-ultima-etapa-design-thinking>
- FUNDACION AQUAE. (16 de 01 de 2021). *La metodología design thinking: definición y fases*. Obtenido de <https://www.fundacionaquae.org/wiki/que-es-el-design-thinking/>
- IEB SCHOOL. (24 de 02 de 2022). *Qué es el design thinkin*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/design-thinking-agile-scrum/>
- INEC. (2013). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/INFOENIG2.jpg>
- INEC. (2020). *ecuadorencifras*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- INEC. (2023). *Población Demografía*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Instituto Nacional de estadísticas y Censos. (2020). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Prototipar*. (2023). Obtenido de <https://xn--designthinkingespaa-d4b.com/prototipar>
- Turiconsejos. (06 de 2018). *Todo lo que necesitas saber sobre una entrevista de trabajo estructurada*. Obtenido de <https://www.turijobs.com/blog/que-es-una-entrevista-estructurada/>

UTEC. (20 de 02 de 2023). *5 etapas del proceso de Design Thinking*. Obtenido de <https://educacion-ejecutiva.utec.edu.pe/blog/5-etapas-proceso-design-thinking#:~:text=Design%20Thinking%20es%20un%20proceso,crear%20alrededor%20de%20los%20usuarios>

Anexo 1 (Entrevistas – focusgroup)

Grupos focales

Focus group 1

Participantes:

- Ma. Fernanda Villa, Ing en contabilidad y auditoría trabaja en la Empresa Industria Camaronera Vigormar.
- Marco González, Ing. En desarrollo empresarial trabaja en la empresa Constamar IVAC, bodeguera.
- Yaritza Rocafuerte, Ing. En finanzas, Supervisora Comercial encargada también de logística
- Ma. Mercedes Villa, Ing. Comercial, Empresa Constamar de asistente contable
- Lissette Lindao, Lic. en computación, Supervisora de Cobranzas.
- Nelson Tomalá chofer profesional
- Oswaldo Basilio, Empresa Constamar, recepción y facturación.

1. ¿Qué importancia tiene la tecnología en su vida?

Es importante porque ayuda a resolver los problemas de manera inmediata, ha resuelto la vida a muchos por el tiempo que ahorras, por el acceso de información de manera rápida, tanto en las empresas como en los hogares y en todo aspecto. Se optimiza tiempo y dinero.

2. ¿Alguna vez ha comprado por internet servicios en línea? ¿Cuéntenos su experiencia?

6 de los 7 participantes no han buscado servicios en línea, productos sí han comprado. Respecto a la experiencia de la persona que ha comprado, indica que su experiencia fue buena.

3. ¿Qué opina usted de que exista una página web y aplicación que integre proveedores que ofrecen servicios de reparaciones en línea?

Generaría confianza porque facilita recurrir a alguien cuando tenga problemas, ayudaría a buscar soluciones, optimizaría el tiempo porque encontraría todo en una sola aplicación, que tenga un buen menú de servicios para contratar y facilitaría tiempo, porque se tiene acceso a los comentarios, referencias de otros clientes, y sólo tendría a una sola empresa de confianza que para resolver los problemas del hogar.

4. ¿Qué es lo peor que le ha pasado con maestros que le han prestado los servicios de reparación?

Garantía del servicio, ya que arreglan algo e inmediatamente se daña hay que volver a gastar, no se ha cumplido en el tiempo que se hizo el contrato, maestros que no son profesionales ni especializados para realizar un buen trabajo, sólo lo hacen porque necesitan el dinero.

5. ¿Qué es lo que más le preocupa cuando entra un desconocido a su hogar?

Con tanta delincuencia, por cómo está el país, hasta las personas corren riesgos. Les preocupa que le roben, que los estafen o que se pierdan los objetos de la casa. Se genera inseguridad al no poder confiar en las personas que ingresan.

6. ¿En el momento de existir un problema en su hogar, usted prefiere contratar a una persona natural o a una empresa que preste servicios de reparación?

Elegirían, en su mayoría, a una empresa conocida por la seriedad, seguridad y garantía, porque generaría confianza ya que es la empresa la responsable de enviar al profesional.

7. ¿Qué tan fácil le resulta encontrar el servicio de reparación al momento de existir un problema en su hogar?

Tanto en el hogar como en la empresa genera estrés porque no es fácil encontrar a alguien que haga bien un trabajo, que le dé seguridad y garantía, es complicado.

8. ¿Qué opina de una empresa dedicada y especializada a dar servicios de reparaciones?

Sería una buena opción de búsqueda, una plataforma donde encuentre todo en el mismo lugar, que se pueda confiar, que brinde seguridad y garantía. Lo que facilita las cosas.

9. ¿Cuándo existe un problema de reparaciones quien busca el servicio?

Acude a un conocido, a un maestro, alguien que tenga buenas referencias, es complicado porque no los conoces, no se confía, e incluso por los precios que cobran.

10. ¿Ha utilizado las redes sociales para solucionar su problema de reparación?

Buscan en Facebook, en Marketplace, pero es difícil aprender a confiar en ese medio, no les da seguridad de que vayan a sus casas.

11. ¿Cómo evalúa el pago por el servicio de reparación a través de una empresa que garantice el trabajo realizado?

Cumplimiento, puntualidad, que pongan atención al requerimiento, que sea comprometido. También actualmente, se cotiza, se compara precios y evalúa la calidad del servicio.

12. En cuanto al precio, y de acuerdo a su experiencia ¿podría contar cuánto ha pagado por servicios contratados?

- Se evalúa el tiempo del trabajo que se va a contratar.
- Mantenimiento de aire 25 y si se coloca gas desde 50 a 60 y más.
- Electricista cobra por cada punto \$25,00 a \$30,00, sin embargo, a pesar de cobrar mucho, toca contratar, por la confianza de meter a una persona que no se conoce. Jardinero desde \$25,00 cada visita, 2 veces al mes son \$50,00.

13. ¿Estaría usted dispuesto a contratar un servicio de reparación en línea y por qué?

Sí, porque es una empresa y brinda confianza, seguridad, compromiso y sobre todo si tiene precios asequibles. Por el tiempo, seguridad y cumplimiento del servicio en el tiempo contratado.

Y si se encuentra todo en la aplicación, que se haga el pago desde la misma aplicación porque ahorraría tiempo para varios tipos de servicios. Si son personas comprometidas y si la empresa está comprometida con los clientes.

14. ¿Cuántas veces al año ustedes contratan servicios de reparación?

Hay más demanda cuando hay invierno, se necesita arreglar la parte eléctrica, instalaciones, pintura, entre otros. Una vez al año, pintura y mantenimientos eléctricos. Cada 3 meses dar mantenimiento a los electrodomésticos para el uso diario.

Focus group 2

Participantes: Trabajadores de TIA - OFICINA CENTRAL

- Fabián Suárez – Ingeniero en Logística – Jefe de implantación de categorías.
- María Fernanda Tituaña – Ingeniera en Marketing – Catman sección de perfumería
- Jazmín Choez – Licenciada en Administración de empresas – Catman de sección de limpieza.
- Valeria Valle – Licenciada en Marketing y publicidad - Administradora de textiles
- María Zambrano – Ingeniera en estadística - Analista
- Omar Cruz – Ingeniero Industrial - Procesos
- Isabel Vera - Licenciada en Marketing y publicidad – Catman sección comestibles

1. ¿Qué importancia tiene la tecnología en su vida?

Los participantes indican que en una escala de 1 al 10, para ellos es 9 ya que por este medio realizamos pedidos de comida, medicinas y cualquier otra cosa que nos hace falta en el hogar.

2. ¿Alguna vez ha comprado por internet servicios en línea? ¿Cuéntenos su experiencia?

De las 7 personas que estuvieron en el grupo, indicaron que realizan compras en línea y su experiencia es satisfactoria ya que no necesitan movilizarse a un lugar para adquirir lo que necesitan para obtenerlo. Así podemos dedicarnos a otras actividades.

3. ¿Qué opina usted de que exista una página web y aplicación que integre proveedores que ofrecen servicios de reparaciones en línea?

No conocíamos que existe una aplicación que brinde este servicio en Guayaquil, para nosotros es una muy buena opción ya que para buscar a un maestro y de fácil acceso. En el hogar existen diferentes de estas necesidades y no hay como acceder a estos servicios al menos no sabemos.

4. ¿Qué es lo peor que le ha pasado con maestros que le han prestado los servicios de reparación?

Lo peor que nos ha pasado es que hemos llamado a algún maestro recomendado, realiza el trabajo se le cancela por este, pero después nos damos cuenta que el trabajo quedó mal hecho y lo peor de todo cuando se los vuelve a llamar ya no contestan o salen enojados.

5. ¿Qué es lo que más le preocupa cuando entra un desconocido a su hogar?

La seguridad es lo que más preocupa ya que no siempre son recomendados los encuentran en las calles o aparecen en internet y no sabemos quienes realmente son estas personas, los llevamos a nuestros hogares y conocen donde vivimos y lo que hay dentro de la casa.

6. ¿En el momento de existir un problema en su hogar, usted prefiere contratar a una persona natural o a una empresa que preste servicios de reparación?

Elegiría una empresa que me brinde este servicio y que garantice que sus aliados son confiables y lo más importante que de seguridad. Nosotros buscamos la mayoría de servicios en aplicaciones.

7. ¿Qué tan fácil le resulta encontrar el servicio de reparación al momento de existir un problema en su hogar?

Es muy difícil encontrar quien realice los trabajos en el hogar y a veces los que nos recomiendan no tienen la disponibilidad inmediata para resolver los problemas del hogar en el momento que lo necesitamos.

8. ¿Qué opina de una empresa dedicada y especializada a dar servicios de reparaciones?

Nos parece que es una opción viable y lo mejor que es por medio de aplicación, vamos a obtener una respuesta rápida de esa forma encontrar el técnico que necesitamos.

9. ¿Cuándo existe un problema de reparaciones quien busca el servicio?

Actualmente acudimos a nuestros esposos, hermanos o en el caso de algunos participantes hombres tratan de repararlos ellos mismos. También algún maestro que nos recomiendan de nuestro círculo cercano.

10. ¿Ha utilizado las redes sociales para solucionar su problema de reparación?

Si claro, la mayoría de nuestros problemas del hogar o queremos adquirir algo los buscamos en google, Marketplace en Facebook, Instagram, etc.

11. ¿Cómo evalúa el pago por el servicio de reparación a través de una empresa que garantice el trabajo realizado?

El pago del servicio se evalúa dependiendo del trabajo que realiza, los materiales que lleve para la reparación o el mantenimiento que ejecute en ese trabajo que realiza, la dedicación por resolver y no poner excusas en reparar lo que está dañado.

12. ¿En cuanto al precio y de acuerdo a los servicios contratados, podrían decir precios?

- Esto va a depender del trabajo que se realice:
- Si es por electricidad creo que cuesta máximo 30 dólares.
- Mantenimiento de aire acondicionado – 25 dólares.
- Jardinería – 30 dólares.
- Gasfitería – 20 dólares.
- Claro está que estamos conscientes que esto va a variar de acuerdo al daño que presente.

13. ¿Estaría usted dispuesto a contratar un servicio de reparación en línea y por qué?

Si actualmente contactamos a personas para limpieza por las redes sociales, si la empresa que nos estás presentando tiene la aplicación se realiza la descarga para experimentar el servicio y la rapidez que brinda.

14. ¿Cuántas veces al año ustedes contratan servicios de reparación?

Las veces que necesite realizar una reparación o mantenimiento en mi hogar, lo que realizamos dos o hasta tres veces al año es el mantenimiento del aire acondicionado.

Entrevistas

Entrevista a proveedor de servicios de mantenimiento de piscinas

Entrevistado: Franklin Zabala

1. **¿Cuál es su profesión?**
Mantenimiento de piscinas
2. **¿Trabaja independiente o pertenece a alguna empresa?**
Es independiente y tiene su propia empresa, Zabala Pool Service
3. **¿Cuáles son los servicios que ofrece?**
Dedicada a la mantención de piscinas en la Ciudad de Salinas y alrededores.
4. **¿Cuál es su mercado?**
Zabala Pool Service presta sus servicios a hogares, ciudades y edificios entre otros.
5. **¿Con qué frecuencia semanal o mensual usted realiza el trabajo?**
El sr. Zabala visita a sus clientes de 2 a 3 veces por semana. Por su conocimiento y planificación que tiene con sus clientes, sólo tiene un asistente.
6. **¿Cuáles son las tarifas que cobra por el mantenimiento de las piscinas?**
Piscinas pequeñas de hogares, de \$70,00 a \$100,00 mensuales.
Piscinas medianas en edificios, de \$150,00 a \$200,00 mensuales.
Piscinas grandes en ciudadelas, \$300,00 a \$400,00 mensuales.
7. **¿Las tarifas que maneja es por la mano de obra o incluye materiales?**
El sr. Zabala incluye en el servicio todos los gastos de químicos que usa para dar el respectivo mantenimiento en las piscinas. De esta forma, el usuario no debe ocuparse de comprar materiales o que compre algo que no le sirva.
8. **¿Cuál es su mayor satisfacción en su trabajo?**
Con años de experiencia y buen servicio, el sr. Zabala se ha ganado la confianza de sus clientes, al punto que estos les dejan las llaves de sus casas para que él pueda realizar su trabajo.
9. **¿Cuál cree usted que ha sido lo más difícil en su profesión?**
Al principio porque no lo conocían desconfiaban de su persona y de su trabajo, teniendo que demostrar honestidad y profesionalismo.
10. **¿Cuáles han sido los mayores obstáculos con los que se ha enfrentado?**
 - Que no le paguen
 - Que se molesten los clientes para no pagar
 - Reclamos de los clientes porque se les irritan los ojos o la piel por exceso de productos químicos.
 - Reclamos de clientes porque el agua se pone verde por falta de mantenimiento oportuno.

Entrevistas a especialista en tecnología

Entrevistada: Carmen Margarita Loor, Programadora

1. **¿Qué opina sobre las compras en línea?**
Son una herramienta muy útil que nos facilita un poco la obtención de bienes o servicios.
2. **¿Cuáles considera usted que son las tendencias de compras en línea actualmente?**
Ropas y tecnología
3. **¿Considera Usted a la tecnología un buen medio de compras, y por qué?**
Sí, porque nos disminuye el tiempo en que nos tomaría ir a buscar un objeto o servicio a un centro comercial o a otro lugar, dándonos múltiples opciones de los mismos.
4. **¿Según su experiencia qué es lo más relevante en el momento de hacer una App para venta de servicios?**
La seguridad al momento de querer realizar los pagos.
5. **¿Usted cree que resulta fácil a los usuarios realizar compras de servicios en línea?**

Considero que depende de la persona que realice la compra, no es lo mismo con las personas que han nacido rodeadas de tecnología a personas mayores que suelen ser las más reacias al cambio tecnológico.

6. ¿Según su experiencia qué es lo que más valoran los usuarios a la hora de elegir un producto o servicio en línea?

El tiempo en obtenerla y el costo monetario más la seguridad que una empresa en línea confiable puede dar.

7. ¿Según su experiencia, ¿dónde se le hace más fácil comprar al usuario en una APP o en una página web?

En una app

8. ¿Qué nos recomienda en el manejo de la página o App?

Verificar la seguridad de las mismas y que estas sean intuitivas con el usuario.

9. ¿Cómo saber si una página es segura para comprar en línea?

- Verificar que tengan protocolos https al momento de realizar los pagos.
- Verificar su ranking para saber si se puede comprar en ella (que no sea estafa).

Entrevista a especialista en tecnología

Entrevistado: Álvaro Yturburo García, Líder de proyectos Agrosoft

1. ¿Qué opina sobre las compras en línea?

Las compras en línea ofrecen una serie de ventajas significativas, como la comodidad de comprar desde cualquier lugar y en cualquier momento, la amplia disponibilidad de productos y servicios, y la posibilidad de comparar precios y leer reseñas de otros compradores. Sin embargo, también existen desafíos en términos de seguridad y confianza en las transacciones en línea.

2. ¿Cuáles considera usted que son las tendencias de compras en línea actualmente?

Actualmente, algunas tendencias destacadas en las compras en línea incluyen el aumento de las compras a través de dispositivos móviles, la personalización de la experiencia de compra, el uso de chatbots y asistentes virtuales para brindar soporte al cliente, la adopción de tecnologías como la realidad aumentada para mejorar la experiencia de compra y la creciente popularidad de los marketplaces en línea.

3. ¿Considera Usted a la tecnología un buen medio de compras, y por qué?

Sí, la tecnología es un medio muy eficiente y conveniente para realizar compras. La tecnología ha facilitado el acceso a una amplia gama de productos y servicios, ha mejorado la velocidad y eficiencia de las transacciones, y ha proporcionado opciones de pago seguras. Sin embargo, es importante tener precauciones en cuanto a la seguridad de las transacciones y proteger los datos personales.

4. ¿Según su experiencia, qué es lo más relevante en el momento de hacer una App para venta de servicios?

En el desarrollo de una App para venta de servicios, es fundamental ofrecer una experiencia de usuario intuitiva y fluida. La aplicación debe ser fácil de navegar, tener un diseño atractivo y contar con funciones que faciliten la búsqueda, selección y compra de servicios. También es importante asegurarse de que la App sea rápida, segura y esté optimizada para dispositivos móviles.

5. ¿Usted cree que resulta fácil a los usuarios realizar compras de servicios en línea?

En general, realizar compras de servicios en línea puede ser relativamente fácil para los usuarios, especialmente si la plataforma de compra proporciona una interfaz intuitiva y un proceso de pago sencillo. Sin embargo, la facilidad de uso puede verse afectada por factores como la complejidad del servicio, la confianza en el proveedor y la seguridad de las transacciones.

6. ¿Según su experiencia, qué es lo que más valoran los usuarios a la hora de elegir un producto o servicio en línea?

Los usuarios suelen valorar la calidad del producto o servicio, las reseñas y calificaciones de otros usuarios, la confiabilidad y reputación del vendedor, las opciones de entrega y devolución, así como la seguridad y privacidad de los datos personales.

7. ¿Según su experiencia, dónde se le hace más fácil comprar al usuario en una App o en una página web?

La facilidad de compra puede variar según la preferencia del usuario y la interfaz de la App o página web en cuestión. Algunos usuarios pueden encontrar más fácil comprar a través de una App debido a su diseño centrado en dispositivos móviles y funcionalidades específicas.

Otros usuarios pueden preferir una página web por su capacidad para mostrar más información de manera simultánea. Ambas opciones pueden ser igualmente efectivas si están bien diseñadas y optimizadas para brindar una buena experiencia de compra.

8. ¿Qué nos recomienda en el manejo de la página o App?

En el manejo de una página o App para venta de servicios, es recomendable priorizar la facilidad de uso, la velocidad de carga, la seguridad de las transacciones y la atención al cliente. Mantener una interfaz intuitiva y atractiva, proporcionar información clara sobre los productos o servicios, ofrecer diversas opciones de pago y brindar un servicio de atención al cliente eficiente son elementos clave para el éxito en la gestión de una página o App de compras en línea.

9. ¿Cómo saber si una página es segura para comprar en línea?

Para determinar si una página es segura para comprar en línea, se pueden considerar los siguientes aspectos:

- Verificar si la página utiliza una conexión segura mediante el protocolo HTTPS.
- Buscar sellos o certificados de seguridad reconocidos, como SSL.
- Revisar las políticas de privacidad y protección de datos de la página.
- Investigar la reputación y comentarios de otros usuarios sobre la página.
- Utilizar métodos de pago seguros y confiables, como tarjetas de crédito con protección contra fraudes.
- Mantener actualizado el sistema operativo y el software antivirus del dispositivo utilizado para realizar la compra.

Entrevista a experto de ventas en tiendas digitales

Entrevistada: Ariana Veronica Pardo, Empresa digital en línea QA BIOFEEDER

1. ¿Qué rango de edad se interesan por las compras de productos o servicios en líneas?

20 a 35 años

2. ¿Qué medio de pagos utilizan frecuentemente?

Transferencias

3. ¿Cuáles son las sugerencias o ayudas que solicitan los usuarios en el momento de hacer sus compras?

Información del producto y medios de cómo retirar o donde ver el producto.

4. ¿Cuáles creen que son los servicios en líneas más solicitados por los usuarios?

Comida

5. ¿Cómo ve usted las tendencias de las compras en las tiendas digitales, y por qué?

Creciente ya que se consigue productos más baratos que en tiendas físicas

6. ¿Cómo cree usted que se les da seguridad a los clientes que están en una página confiable al comprar en línea?

Cuando se le envía fotos del producto real o de su paquete listo con los datos

7. ¿Qué estrategias se deben de tener en cuenta para vender servicios o productos en líneas?

Indicar siempre el precio del producto con las especificaciones técnicas que se tengan

8. ¿Según su experiencia qué cree usted que les atrae a los clientes en una tienda digital?

La variedad de productos o las alternativas que no se encuentran en otro lugar

9. ¿Qué sugerencias o recomendaciones considera usted que nos puede proporcionar para manejar bien la tienda de servicio?

Tener el producto en stock para despachar inmediatamente.

Entrevista a experto de ventas en tiendas digitales

Entrevistado: José Mairongo, Empresa ZONA COMPU

1. ¿Qué rango de edad se interesan por las compras de productos o servicios en líneas?

Desde 17 años en adelante

2. ¿Qué medio de pagos utilizan frecuentemente?

- Tarjetas de crédito.
- Tarjetas de débito
- Transferencias

3. ¿Cuáles son las sugerencias o ayudas que solicitan los usuarios en el momento de hacer sus compras?

Lo que sea suficiente para su necesidad y que sea económico.

4. ¿Cuáles creen que son los servicios en líneas más solicitados por los usuarios?

Compras de equipos tecnológicos, en caso de niños recargas y compras de juegos

5. ¿Cómo ve usted las tendencias de las compras en las tiendas digitales, y por qué?

Muy precisa, porque hace que los usuarios ya tengan una idea de lo que buscan y no se sienten obligados o presionados si lo hacen personalmente en un mostrador con un vendedor.

6. ¿Cómo cree usted que se les da seguridad a los clientes que están en una página confiable al comprar en línea?

Teniendo buen registro de calificación de vendedores y teniendo datos reales y verificables al momento de hacer la compra

7. ¿Qué estrategias se deben de tener en cuenta para vender servicios o productos en líneas?

No ofrecer lo que busca y, más bien crear una necesidad y darle la solución a su necesidad

8. ¿Según su experiencia qué cree usted que les atrae a los clientes en una tienda digital?

Lo llamativo, interactivo con detalles, palabras claves y que ellos entiendan en lenguaje sencillo.

9. ¿Qué sugerencias o recomendaciones considera usted que nos puede proporcionar para manejar bien la tienda de servicio?

Entre más sencillo e intuitivo mejor para los usuarios no familiarizados con tecnologías

Anexo 1. Resultados de las Encuesta

Preguntas encuesta

Encuesta de servicios y reparaciones del hogar. (google.com)

1. **¿Ha utilizado o utiliza actualmente alguna plataforma digital para contratar servicios de reparaciones y mantenimiento del hogar?** Ej. Gasfiteros, albañiles, electricistas.
 - Si
 - No
2. **¿Qué tan probable es que usted contrate servicios de mantenimiento y reparaciones para su hogar por medio de una plataforma digital?**
 - Muy probable
 - Probable
 - Indiferente
 - Poco probable
 - Nada probable
3. **¿Con qué frecuencia solicita usted los servicios de un tercero para realizar reparaciones en su hogar?**
 - Cada mes
 - Cada 3 meses
 - Cada 6 meses
 - 1 vez al año
 - No solicitó servicios.
4. **En promedio, ¿cuánto gasta en mantenimiento del hogar al mes?**
 - Menos de 20 dólares
 - 21 a 30 dólares
 - 31 a 40 dólares
 - 41 a 50 dólares
 - 51 a 60 dólares
 - 71 a 80 dólares
 - Más de 81 dólares
5. **¿Cuáles son los canales digitales que utiliza con mayor frecuencia para encontrar un servicio?**
 - Instagram
 - Facebook
 - Influencer
 - LinkedIn
 - Aplicaciones para celulares (App)
 - Páginas web
 - WhatsApp
 - No utiliza canales digitales
6. **¿Qué considera usted que es lo más importante al recibir un servicio contratado por medio de una plataforma digital? (Seleccione máx 2 opciones)**
 - Profesionalismo.
 - Garantía.
 - Honestidad / Seguridad
 - Rapidez.
 - Precio.
7. **¿En qué tipo de vivienda vive usted en la actualidad?**
 - Departamento

- Casa
- Otra.

8. Género

- Masculino
- Femenino

9. Edad

- 20 - 24
- 25 - 29
- 30 - 34
- 35 - 39
- 40 - 44
- 45 - 49
- 50 - 54
- 55 - 59
- 60 - 64
- 65 o más

10. Estado civil

- Soltero/a
- Unido
- Casado/a
- Separado
- Viudo/a
- Divorciado/a

11. Sector donde vive

- Norte
- Centro
- Sur
- Vía a la Costa
- Samborondón
- Vía a Daule

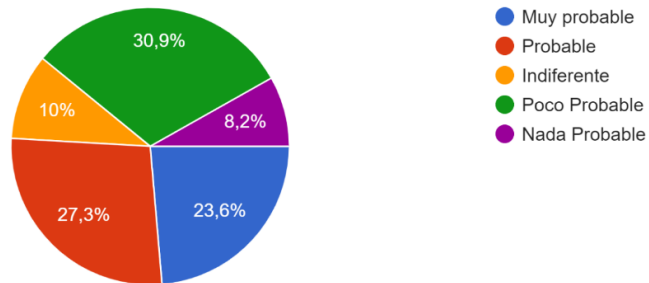
12. Nivel de ingreso mensual

- Menos de \$ 500
- Entre \$500 y \$1,000
- Entre \$1,001 y \$1,500
- Entre \$1,501 y \$2,000
- Más de \$2,000

Meta número de encuestas: 385

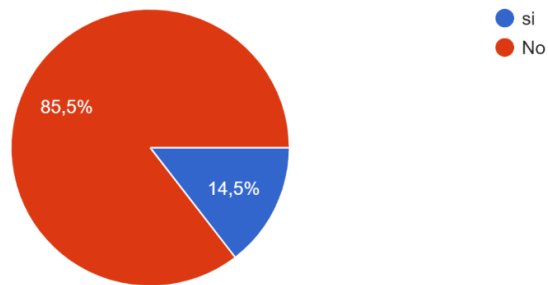
¿Qué tan probable es que usted contrate servicios de mantenimiento y reparaciones para su hogar por medio de una plataforma digital?

110 respuestas



¿Ha utilizado o utiliza actualmente alguna plataforma digital para contratar servicios de reparaciones y mantenimiento del hogar? Ej. Gasfiteros, albañiles, electricistas.

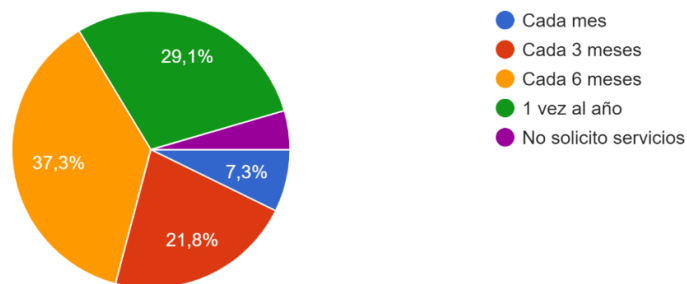
110 respuestas



Número de encuestas respondidas al 31 de mayo: 110

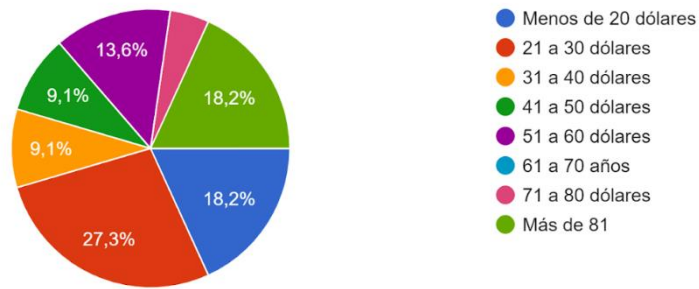
¿Con qué frecuencia solicita usted los servicios de un tercero para realizar reparaciones en su hogar?

110 respuestas



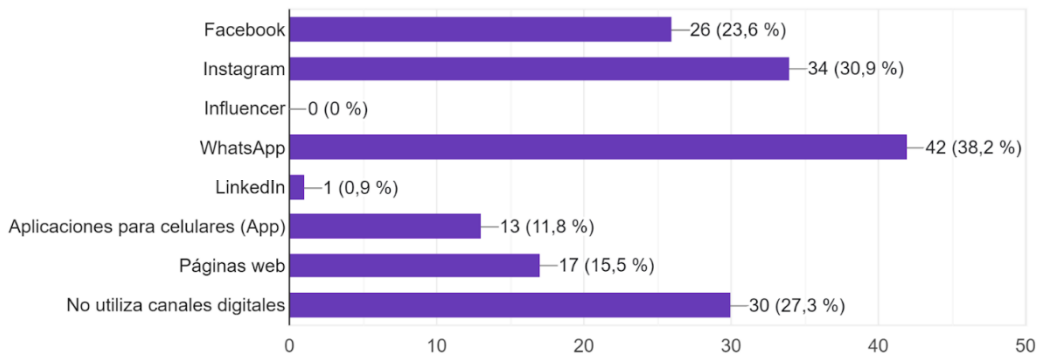
En promedio, ¿Cuánto gasta en mantenimiento del hogar al mes?

22 respuestas



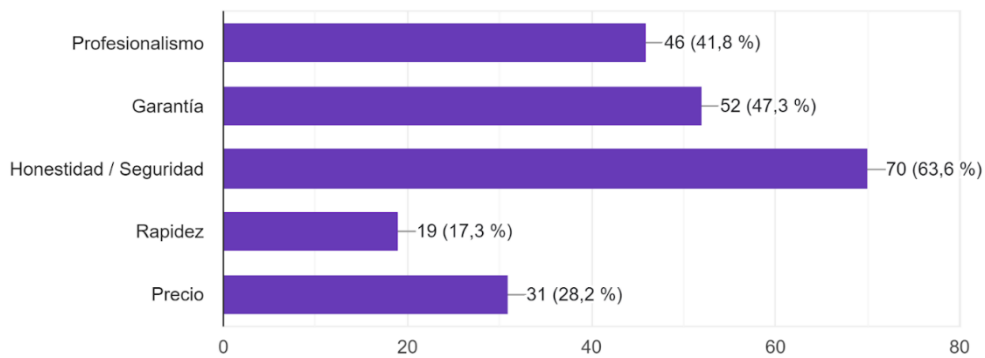
¿Cuáles son los canales digitales que utiliza con mayor frecuencia para encontrar un servicio?

110 respuestas



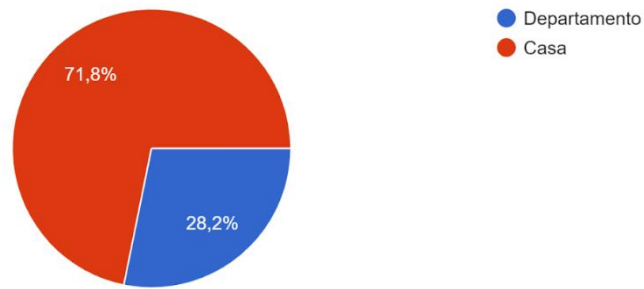
¿Qué considera usted que es lo más importante al recibir un servicio contratado por medio de una plataforma digital? Escoger máximo 2 opciones

110 respuestas



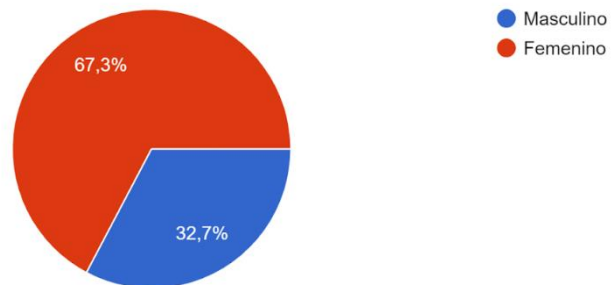
¿En que tipo de vivienda habita usted en la actualidad?

110 respuestas



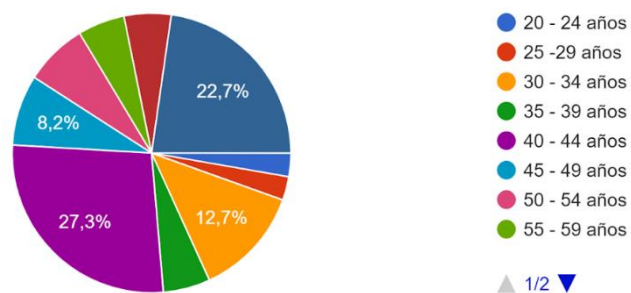
Género

110 respuestas



Edad

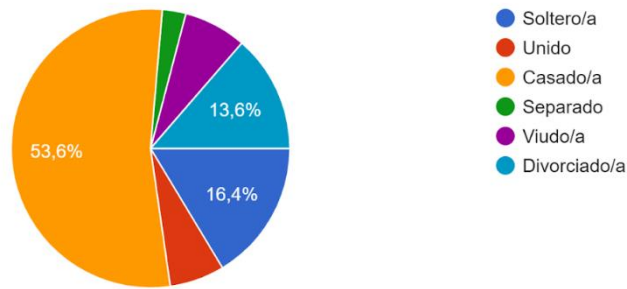
110 respuestas



▲ 1/2 ▼

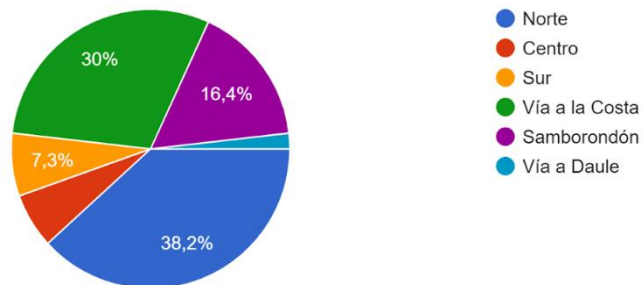
Estado civil

110 respuestas



Sector donde vive

110 respuestas



Nivel de ingreso mensual

110 respuestas

