

## ● Focus Group 1

- Mariana Salazar: Participante 1
- Santiago Aljure: Participante 2
- Laura Martínez: Participante 3
- Laura Gaitán: Participante 4

**Moderador:** Frase inicial de bienvenida y explicación del ejercicio.

1. ¿A dónde acude cuando necesita contratar servicios de plomería, electricidad y/o limpieza de baños y cocina?

**Participante 1:** Acudo a mis familiares. Busco recomendados. Wiki mujeres, por ejemplo. Pero uno nunca busca en las Páginas Amarillas, por ejemplo.

**Participante 2:** “Uno siempre tiene el señor conocido o recomendado en la familia”. Para la limpieza sí busco una empleada, pero para lo que son obras o trabajos que impliquen romper o temas de tuberías y demás, es con el maestro de la familia de toda la vida.

**Participante 3:** Yo también lo hago con referidos de la familia. Un conocido que ya haya trabajado en alguna parte conocida.

**Participante 4:** Yo también sólo con referidos.

- 1.1. En temas de limpieza, ¿ustedes siempre acuden a una empleada del servicio para que les haga la limpieza general? o cuando ustedes quieren algo específico, por ejemplo, que les limpien los baños y la cocina únicamente, ¿a qué acuden?

**Participante 2:** Una empleada que contrata todo el día y aprovecha para que le haga todo el aseo.

**Participante 3:** Yo prefiero una empleada para el aseo general.

2. ¿Qué es lo más importante para usted al contratar servicios de plomería, electricidad y/o limpieza de baños y cocina?

**Participante 4:** Puntualidad.

**Participante 1:** Profesionalismo. Existen muchos de esos “toderos” que uno contrata y les dejan el trabajo a medias o no lo acaban.

**Participantes 3:** Yo creo que eficacia. Que no se demoren 10 horas haciendo el trabajo. Que cumplan con el trabajo establecido y no se demoren.

**Participantes 2:** Precio. El precio es fundamental.

**Participante 1:** Pero ¿usted cree que si tiene un escape de agua y el trabajador le cobra \$500.000 usted va a decir que no? Mientras se le inunda el apartamento...

**Participante 2:** Pues busco otras opciones. Yo digo que uno siempre cotiza.

**Participante 3:** Sí es importante el precio.

3. ¿Han contratado este tipo de servicios en el último año? En caso de que sí, ¿cómo describiría su experiencia? ¿qué aspectos positivos y negativos resaltaría?

**Participante 1:** Yo he tenido buena experiencia. Contraté electricista y un todero y me ha ido bien. Impuntuales, ¡siempre!, pero llegan y hacen bien el trabajo.

**Participante 2:** Lo que más da rabia en esos servicios es que siempre le dan rangos de hora de visita. Le dice “el trabajador puede llegar entre 8:00am y 3:00pm” ...

Lo otro es que, el trabajador le cobra a uno \$50.000 pase lo que pase. Solo por la revisión. Así no pueda arreglarlo o sea tan sencillo como mover un taco.

Y para la limpieza, empleada. Viene una vez a la semana y hay que pagarle prestaciones y todo eso.

**Participante 4:** Pero cuando yo contraté al último electricista, me tenía que ir a las 11:00am. Entonces le dije “si usted llega después de las 10:30am, no estoy”. Y llegaron exactamente a las 10:30am.

Cuando viví en Madrid, contraté un servicio de plomería y costó “un ojo de la cara”.

**Participante 3:** Yo no he contratado ese tipo de servicios en el último año.

4. Si le ofrecieran este tipo de servicios a través de una aplicación móvil, ¿cuáles serían las motivaciones que impulsarían a usar la aplicación? ¿qué barreras o miedos le impedirían el uso?

**Participante 4:** A mí, miedos, que no sea recomendado. Pero me gustaría por la facilidad de acceso. No tener que investigar ni nada. Y si en la aplicación hay calificaciones, ya supliría para mí todo lo que necesito saber. Me lo imaginaría como un Rappi que uno pueda ver por dónde va y cuándo va a llegar.

**Participante 3:** La seguridad. Si uno sabe el nombre de la persona que va a llegar y está respaldado por la empresa de la aplicación, eso ayudaría al tema de la seguridad.

**Participante 2:** Yo, por ejemplo, hace poco quise probar la aplicación de Mr. Gef, la de lavandería, y había súper malas recomendaciones, pero no me importó y mandé a planchar diez prendas y funciona bien. Mientras haya una marca que responda.

**Participante 1:** Yo creo que el tema de la aplicación es facilidad. Porque a uno siempre le recomiendan trabajadores, pero siempre están ocupados. Con aplicación puede ser más instantáneo.

- 4.1. Es un personaje que va a terminar entrando a la casa de ustedes. Ustedes dicen que, si ya tiene calificación, saben quien es y tiene un respaldo de la aplicación, ¿ya están tranquilos?

**Participante 1:** Es como cualquier aplicación. Por ejemplo, Uber. Uno se va a montar a un carro de alguien que no conoce. Es también un poco la confianza de la aplicación y la calificación.

**Participante 3:** Con la experiencia que han tenido otras personas, uno se puede guiar de eso y puede ayudar mucho.

- 4.2. Dejando a un lado el tema de la seguridad, las calificaciones y demás, ¿verían alguna otra barrera o miedo que les impediría utilizar la aplicación?

**Participante 1:** Costos altos. De pronto puede ser más costoso que el todero que uno llame por fuera, porque es como más “premium”.

**Participante 4:** O que no sea tan efectivo. Que deba ir a buscar repuestos y no saber hasta qué punto va a terminar el costo del servicio.

**Participante 2:** El tema de limpiezas puntuales puede ser interesante para fiestas o eventos sociales.

5. ¿Cuál es la principal dificultad que han experimentado al tener un problema en su hogar de tipo eléctrico o de plomería?

**Participante 4:** Que preciso sea un domingo o alguna de esas festividades que uno dice, ¿de dónde saco a alguien?

**Participante 1:** Que van, arreglan, y luego dicen que el problema era otro. Entonces toca volver a comenzar.

**Participante 3:** Los repuestos. Y los trabajos que requieren de más de un trabajo o especialidad. Idealmente debería ser una sola persona, no uno para el trabajo de la tubería, el otro para impermeabilizar, el otro para pintar, etc. Que llegue la persona con el kit de todo.

**Participante 2:** Puede haber trabajos muy complejos como el manejo de humedades. Los trabajadores deben ir varias veces, revisar y eso es muy extenso.

**Moderador:** Explicación de la aplicación y cómo esta funcionaría para que todos los participantes se hagan una idea.

6. ¿Algo que le gustaría aportar a la idea de ofrecer estos servicios a través de una aplicación móvil?

**Participante 2:** Lo vería como que están prestando el servicio de un portal, como unos clasificados y no sé si sentiría el respaldo de una empresa como tal.

**Participante 3:** Buscar la manera de darle cierto respaldo o credibilidad a los trabajadores nuevos en la aplicación cuando estos todavía no tienen ni comentarios, ni calificaciones. Podrían ser referidos de alguien más o algo así. Porque, por más que esté respaldado por una aplicación, uno quiere saber cómo le fue en la casa de alguien más y no le que llegue cualquier persona.

- 6.1. ¿Qué pasa si les digo que la aplicación, como plataforma, tiene la responsabilidad y además ofrece ese valor agregado de decir que hace un filtro de seguridad, como lo hace Uber, para permitir que entren dentro de su servicio estas personas como proveedores? Y segundo, que esta plataforma ofrece un seguro contra ese tipo de riesgos de lo que pueda llegar a pasar con uno de sus servicios.

**Participante 3:** Yo creo que eso daría mucha tranquilidad.

**Participante 1:** Igual, al descargar la aplicación, estoy esperando algo así. Es lo mínimo.

**Participante 2:** Ahí lo que puede pasar es que uno conozca a una persona que prestó un buen servicio y, de ahí en adelante, decidan seguir entre los dos, sin la aplicación. Y además lo recomienda a otro conocido, y demás.

Si con este me fue bien, para qué busco otro.

**Participante 4:** Pero siento que, como este servicio no es tan recurrente, no va a tener ese problema. Uno no llama un plomero cada quince días.

**Participante 2:** Precisamente, al ser la frecuencia tan baja, uno para qué va a tener una aplicación así. Ya tiene el contacto de su trabajador y listo.

**Participante 4:** A mí me parecería espectacular, por ejemplo, para un cerrajero. Que ahí a uno no le importa quien sea o si es recomendado, sino que necesita que le abran ya.

**Participante 1:** Sí. A mí me pasó hace poco. Perdí las llaves, entonces me metí a Google y busqué cerrajero. El primero que apareció, a ese llamé y vino, me ayudó y listo. Claro, la página se veía confiable. Eso es clave: la parte visual. La interfaz debe ser atractiva, eso genera confianza.

**Participante 3:** Pero eso igual a que, se me dañó el baño y me estoy inundando, que venga el que sea y me ayude. Si es una necesidad inmediata, no importa.

**Participante 1:** Ante la necesidad, uno confía 100%.

**Participante 2:** Igual por temas de legalidad y formalidad. Que se sepa que el trabajador está haciendo aportes, y cumple con parafiscales y seguridad social. No sé hasta qué punto la aplicación supla esa vigilancia y formalidad.

## ● Focus Group 2

- David Sanchez: Participante 1
- Elizabeth Uribe: Participante 2
- Maria Alejandra Vasquez: Participante 3
- Juan Fernando Bonilla: Participante 4
- Mónica Arango: Participante 5

**Moderador:** Explicación de la intención del Focus Group

1. ¿A dónde acude cuando necesita contratar servicios de plomería, electricidad y/o limpieza de baños y cocina?

**Participante 3:** Google, amigos

**Participante 1:** Portería

**Participante 5:** referencia con vecinos, para servicios de aseo, empresas de aseo conocidas.

**Participante 4:** Internet, escribirle a amigos

**Participante 2:** Todas las anteriores

2. ¿Qué es lo más importante para usted al contratar servicios de plomería, electricidad y/o limpieza de baños y cocina?

**Participante 1:** Bueno, que llegue a tiempo, buen precio (económico).

**Participante 3:** Puntualidad, precio, seguridad, uno puede contratar a alguien que le ofrezca un servicio por \$30.000, pero: ¿A qué precio de seguridad?, también los insumos son muy importantes.

**Participante 2:** Agilidad, que quede en óptimas condiciones, precios.

**Participante 4:** Tiempo de reacción (cuando son emergencias), Calidad.

**Participante 5:** Puntualidad, porque da mucha rabia que le digan a uno que a las 8 estoy allá y se demoren, porque el tiempo de uno es limitado, y lo de la seguridad es muy importante, además, la mayoría del tiempo uno no está en la casa, sería bueno sentir uno la confianza de poder dejar a la persona en la casa trabajando.

3. ¿Has contratado este tipo de servicios en el último año?, En caso de que sí, ¿Cómo describirías tu experiencia?, ¿Qué aspectos positivos y negativos resaltas?

**Participante 1:** Limpieza general de la casa, me iba a mudar y necesitaba que todo quedara bien y no tenía tiempo, me fue bien, limpiaron, todo, fue buen precio, me cobraron \$50.000 pesos, me dejaron todo limpio, los encontré a través de referencia de la señora de servicios generales de acá de la empresa. El servicio fue en la casa que dejé.

**Participante 2:** En mi casa dos: Instalación de un mueble (armario), la instalación venía incluida en la compra del mueble, se demoraron mucho, el armario llegó a los 15 días y 3 días después fueron a armarlo.

Lo otro, fue una limpieza, cobraron \$80.000, lavaron el baño, el ante jardín, todo, mi mamá lo contrató porque iba a empezar diciembre y a ella le gusta empezarlo bien.

**Participante 5:** Cuando es aseo general uno si prefiere contratar a alguien, porque cuando uno hace aseo general normalmente lo hace por encima, en el último año no he contratado.

**Participante 4:** Una tubería se me dañó, y en ese momento estaba disponible en rappi la opción de contratar un plomero, el rappi fue hasta allá, arregló la tubería y me cobró como \$150.000 pesos, en ese momento era una urgencia y necesitaba que fueran rápido, no me importaba tanto el precio, y eso fue lo chévere, que estaba disponible en el momento que lo pedí.

Moderador: ¿Cuéntame cómo fue el proceso cuando lo pediste?

Recuerdo, que eso no está todo el tiempo disponible en rappi, porque luego lo volví a buscar y no lo encontré, yo ingresé a la app, ingresé mi dirección, que tipo de daño era, entonces me enviaron a la persona, la persona llegó, evaluó el daño y me dio un precio de lo que costaba, yo acepté y pagué a través de rappi, y él me prestó el servicio.

4. Si le ofrecieran este tipo de servicios a través de una aplicación móvil. ¿Cuáles serían las motivaciones que impulsarían a usar la app? ¿Qué barreras o miedos le impedirían el uso?

**Participante 5:** Barreras: la seguridad, usted no sabe quién está detrás de la pantalla, en cambio, cuando uno le dice al portero o al amigo, es alguien que ya está recomendado y así uno está más tranquilo y es alguien que va a entrar a la casa.

**Participante 1:** A uno le da más seguridad conocer datos de quien va a ir a la casa de uno, la cédula, el nombre, que ustedes lo tengan registrado, lo validen, que ustedes sepan quienes son, calificación de los servicios anteriores.

**Participante 2:** Que muestren una pequeña hoja de vida, que diga que él es experto en tal cosa, ha prestado tales servicios. Sería bueno que en la aplicación le digan a uno de una vez el rango del precio, no tiene que ser exacto, como motivación: las promociones, por ejemplo: limpieza profunda para navidad: \$50.000.

**Participante 4:** Los comentarios de la gente, las opiniones suman mucho, porque la gente es muy sincera con eso, entonces eso le ayuda a uno al momento de elegir, si existiera esta aplicación para mí sería ideal, porque uno viviendo solo, no

sabe nada, estando en una ciudad sin referentes, yo soy muy de aplicaciones, para mí lo más importante es la agilidad y la seguridad. También, el tiempo de respuesta, que me vayan avisando en cuando tiempo llega mi servicio.

**Participante 5:** Si tú vas a programar un servicio de limpieza que te de un aproximado del precio, el precio fijo no puede ser, porque es probable que en una foto no se alcance a dimensionar el daño, si tienes una fuga en una foto no se ve todo.

5. ¿Cuál es la principal dificultad que has experimentado al tener un problema en tu hogar de tipo eléctrico o de plomería?

**Participante 3:** En Bogotá, en casa de mis papás, se tapó la tubería del lavaplatos, se rebose toda el agua, y se inundó la cocina y la sala, nosotros llamamos varios plomeros, y hablamos con uno muy caro, hizo la visita y nos dijo: “no, yo le hecho un químico y eso sale”, el señor lo intentó, le pagamos y eso resultó peor, luego consultamos con otro plomero, que era menos costoso, el utilizó un aparato (una sonda), mucho más efectiva y eso funcionó, por eso es muy importante los insumos que ellos usen para solucionar los problemas.

**Participante 2:** Que no todas las personas son certificadas, y más con electricidad, uno tampoco va a llevar a cualquiera, en electricidad, es súper pequeño el sector y los que hay son súper costosos  
Sería bueno que, en la urgencia, a través de la aplicación den tips de qué hacer mientras llega la persona, porque, por ejemplo, se me reventó la llave y que le digan: ve a tu medidor y ciérralo, hay cosas que parecen muy obvias, pero uno no sabe.

**Participante 5:** Hace como un año, tuve un problema de electricidad, y fue alguien, iba como a levantar un taco y por eso iba a cobrar como \$300.000, siempre es complejo.

Lo otro que yo veo, es como la disponibilidad a la hora que uno necesite el servicio, hay cosas que son muy urgentes, por ejemplo, se te daña una tubería principal de la casa, eso es difícil encontrar que te lo arreglen rápido, o si sucede a media noche.

Para la certificación podrías asegurarte de que tengan cursos del SENA o esas cosas.

**Participante 4:** Es importante que sean certificados, hay plomeros que se las dan de que saben mucho y no saben.

6. ¿Algo que te gustaría aportar a la idea de ofrecer estos servicios a través de una aplicación móvil?

Todos:

Lo que ya hemos comentado:

24 horas de disponibilidad

Certificaciones

Tips para mitigar antes de que llegue la persona

Rangos de precios

Flexibilidad en la forma de pagos

## ● Focus Group 3

1ª. Grabación:

**Moderador:** La primera intervención de cada una fue presentándose y respondiendo la encuesta que manejamos en Google Docs.

Id	Nombre	Estrato	Sexo	Educación	Servicios
1	Andrés	4	M	Profesional	Limpiar baños cocina, lavar ropa, en general todo casa
2	Laura	4	F	Profesional	Limpiar baños cocina, Lavar ropa, Trabajos de plomería.
3	Angie	4	F	Profesional	Limpiar baños cocina, pintar, levantar y cargar cosas pesadas.
4	Jeison	4	M	Profesional	Limpiar baños y cocina
5	Rodolfo	4	M	Posgrado	Limpiar baños y cocina, trabajos de plomería, levantar cargar cosas pesadas.
6	Romario	3	M	Tecnólogo	Limpiar baños y cocina, trabajos plomería y pintar.

Desde este momento se empezó con las preguntas planteadas.

**Moderador:** ¿A dónde acude cuando necesita contratar servicios de plomería, electricidad y/o limpieza de baños y cocina?

**2:** Por internet, según la localización, la más cerca a mi casa, en algunos casos para cerrajería acudo a la portería de mi conjunto, dónde los porteros tienen tarjetas de publicidad.

**3:** Por Internet, o pregunto a algún vecino de conjunto, por Google, no una página especial, por referencia y la que quede más cerca de mi residencia.

**5:** Plomería y arreglo acudo a un referido por un familiar, otro por internet normalmente por Google, no tengo página preferida.

**6:** Consulta familiar, consulto a mi padre que tiene conocimiento en los temas, en el caso que no tenga respuesta de mi padre, acudo a un vecino del apartamento.

**1:** Un amigo tiene una empresa se llama @bilymservicios, en Instagram, otro caso Google, o familiar de un tío referido.

**4:** Plomería, acudiría a ferretería cerca a solicitar el servicio, si no por línea telefónica de referidos.

**Moderador:** ¿Qué es lo más importante para usted al contratar servicios de plomería, electricidad y/o limpieza de baños y cocina?

**4:** La calidad del servicio, que quede bien instalado la terminación del trabajo.

**3:** También la calidad, por eso la importancia de que alguien lo recomiende, que los trabajos queden bien realizados.

**2:** La calidad y también la inmediatez, que sea eficiente.

**1:** Calidad, la seguridad para evitar robos y costo.

**Moderador:** En nivel de importancia seguridad y/o calidad?

**1:** Seguridad y calidad.

**6:** Eficiente, como que lleguen rápido y el arreglo sea rápido, eficiente.

**2:** Que sea eficiente en la atención desde la llamada, vayan a la casa, rápido que sea bueno, esto hace parte de la calidad del servicio.

**5:** Honestidad. Generalmente este gremio no hay confianza, se les da una plata y no vuelven, se demoran, cobran mucho, falta calidad en los repuestos.

**Moderador:** como le gustaría que le mostraran las partes ejemplo que si hay cambio una llave como evidencia que no le cobren más.

**1:** Que le muestren la factura, el precio del repuesto de un negocio reconocido.

Mirar la calidad de repuesto, cómo esta empacado.

**Moderador:** ¿Has contratado este tipo de servicios en el último año?, En caso de que sí, ¿Cómo describirías tu experiencia?, ¿Qué aspectos positivos y negativos resaltas?

**3:** En la calle se acuerda de algún arreglo, se acerca a la primera ferretería para solicitar arreglo de una ducha que al cerrar queda votando agua, otro arreglo un interruptor de la luz, no prendía, cambiaron todo, fue barato, pero no fue rápido, no había seguridad, no sabía quién iba a arreglar , no le dijeron el valor, comentaron que debían verificar y una vez retirado los aparatos a arreglar darían el valor hasta el final , comentó que ella misma realizó la compra de los repuestos, de lo que necesitaba cambiar, pregunta, cuanto le cobraron, no se acuerda.

**4:** Cambio de llaves agua de lavaplatos, lavamanos y bañera.

2ª. Grabación:

**4:** Fueron hasta la casa a cambiar llaves, tubos muy viejos, no llegaba suficiente agua, Acudió a un referido familiar, compro en ferretería conocida las llaves mezclador, baldosín, costo más o menos 800 mil pesos. Adicionalmente la obra civil acudió a un Sr. Referido por un familiar.

**6:** Problema arreglo del apartamento una humedad originada de otro, solicito arreglo por la inmobiliaria demora 2 días, el arreglo 4 días, arreglo consistía en raspar la pared, sellador, no dejó solo el apartamento para el arreglo, le toco estar presente, no pago por el daño debido a que su origen fue ocasionado en otro apartamento por el dueño, no era una empresa.

**1:** Arreglo de plomería en lavaplatos, acudió a la empresa @bilymservicios, amigo de esa empresa, el pago le permite mediante pago por tarjeta por la pagina web, siempre debe haber alguien en el apartamento mientras realizan el trabajo, los que arreglan le envían fotos del proceso del arreglo y de los materiales, el costo fue de \$50.000 más o menos no se acuerda.

**2:** Un daño del bombillo del baño, lo compro en Home Center, no era el bombillo, busco en internet era domingo, acudió el más cercano, el daño correspondía a la roseta, cobro al final el valor de 120.000, cambio la roseta, perdió la compra del bombillo.

**Moderador:** ¿Has contratado este tipo de servicios en el último año?, En caso de que sí, ¿Cómo describirías tu experiencia?, ¿Qué aspectos positivos y negativos resaltas?

**3:** Chévere tener este servicio a la mano, como el servicio de transporte, comida en forma eficiente, sin embargo miedo al no ser recomendado.

**2.** Gustaría 7 x 24, por la madrugada, fines de semana, para nosotras las mujeres en caso de plomería, electricidad, se nos dificulta, no por ser machista, se nos presenta mayor dificultad.

**3.** Mujer también. Dificultar por daños en plomería y electricidad, aseo no.

**1:** Facilidades que se pueda pagar con tarjeta, por cuanto en algunos casos no se cuenta con efectivo, solicitaría que den precio antes, y soporte pos-venta que dé garantía por si quedan mal los arreglos.

**4:** Debería existir como una línea 123, de emergencia, a la cual conozcamos estos servicios por sectores, Ejemplo para esta ubicación existe la ferretería de don Chucho, horarios, etc. En Internet se busca y generalmente fines de semana o en la noche cerrados, que en la búsqueda le permita filtrar cuales se encuentran abiertos. Se le rompió un tubo entonces se necesita algo rápido plomería electricidad.

**2:** Cerrajería

**6:** Arreglo daño llave, requiere cerrajería, mantenimiento general para los apartamentos, opción 7 x 24, festivos, debe ser eficiente, información asertiva, información generalmente a los hombres servicio en cuanto a aseo, mujeres: plomería, llaves, electricidad.

**Moderador:** Común denominador 24/7 , información asertiva y servicios(Plomería cerrajería, electricidad)

**2:** Para los hombres aseo y mujeres plomería electricidad que se les dificulta más.

**Moderador:** Menciona servicio como Estados Unidos, contratar por tipo de servicio, ejemplo, específico, aseo baños, planchar, otros.

**3:** Cobrar aparte del servicio, igualmente que lleven los insumos en caso de aseo, verificar que lleven elementos nuevos por higiene.

**2:** Posibilidad en caso de los insumos que lleven el kit de aseo, y que puedan escoger debido a que existen diferentes aromas, debido a que algunos son muy fuertes.

**3ª.** Grabación:

**Moderador:** ¿Cuál es la principal dificultad que has experimentado al tener un problema en tu hogar de tipo eléctrico o de plomería?

**1:** Por desconocimiento acerca del problema presentado, creo que es sobre todo lo eléctrico o también sobre plomería, ejemplo, al tener un tubo roto, y no tener ni idea sobre el tema, mientras yo sepa que está mal, yo trato de arreglarlo pero la verdad es por desconocimiento.

**4:** Hablando sobre que recuso es más útil, yo creería que el problema más importante es sobre el daño por plomería, debido a que es un problema puntual, vital, que la gente no puede vivir sin agua, es importante para cualquier casa, para los baños, para cocinar, para hidratarse. En cambio problema eléctrico, es más posible solucionarlo que un problema de agua o de plomería.

**1:** Es verdad pero dependiendo de la persona porque si no pasa mucho tiempo en la casa, no le afecta tanto se baña en el Gym, pero si la persona trabaja en la casa y no tiene luz el problema es mayor, aunque considero que por higiene el mayor el problema es la falta de agua.

El problema de agua es más importante, la falta de un bombillo, podría esperar al otro día.

**2:** Tema daño de plomería es más importante, la luz podría solucionarse inmediato con una linterna, en cambio ruptura tubo, no me podría bañar, es más importante.

**3:** Cual es la pregunta Cuando tú arreglaste el problema. Cual fue la dificultad?

La dificultad en encontrar a alguien en forma rápida para que arregle el daño, problema ejemplo fin de semana y no encontrar a nadie.

**4:** La rapidez en encontrar a alguien puede demorar de 2 a 3 horas y después el tiempo en que efectivamente quede solucionado, entonces lo fundamental es el tiempo en el arreglo.

**6:** En el apartamento solicitar el arreglo a través de la Inmobiliaria, la dificultad el diligenciamiento de los papeles que requieren para el tramite.

**1:** Inicialmente comentó que no presentó dificultad, sin embargo al llamar al Sr. Que se encontraba ocupado, que podía ir hasta la noche, la dificultad en la aplicación encontrar a alguien que se encuentre disponible. Siempre existe más de una dificultad y es la no atención en forma oportuna.

**Moderador:** ¿Algo que te gustaría aportar a la idea de ofrecer estos servicios a través de una aplicación móvil?

**4:** Un aporte de la idea de ofrecer estos servicios a través de una aplicación móvil, es que se pueda calificar, similar al sistema de transporte, ejemplo Servicio 3.000 viajes, su calificación del servicio 4,8, es para tomarlo, no se tendría la posibilidad de que lo roben.

**Moderador:** Sistema calificación vs costo cual escogen.

**4:** Por economía escojo mínimo al de 4 estrellas pero sé que tendré un mejor servicio con el de 5 estrellas. Por inmediatez el que este pero no con calificación muy baja porque seguiría buscando.

**4:** la mejor opción el mayor calificado mayor de 4.

**3:** Escojo la mejor calificada, no me interesa el valor primero la seguridad y calidad.

**1:** Escogería la mejor calificada por número de estrellas 4 es una buena calificación.

**Moderador:** No debería mostrar las calificaciones menores a

3.5 Se debería capacitar a los de menor calificación,

**4:** Retroalimenten sobre el porqué las bajas calificaciones y ajustarse internamente.

**1:** Lo importante es el servicio 7x24, que la aplicación siempre conteste.

**6:** Que la app maneje aseo y mantenimiento.

**Moderador:** Les importaría si el servicio lo presta: hombre o mujer.

**Todos:** No les interesa el género, más bien la presentación, uniforme, carnet, comentarios, calificación, esto es lo más importante.

# • Canvas

<p><b>Asociaciones Clave</b> </p> <p>Terceros contraristas para: manejo de redes sociales, mantenimiento tecnológico y asesoría legal.</p> <p>Clientes</p> <p>Fixxers (Ofertantes de servicios)</p> <p>Inversionistas</p> <p>Pasarelas de pago</p> <p>Administradores de edificios y conjuntos residenciales.</p> <p>Porteros de propiedades horizontales</p> <p>Ferreterías y proveedores de repuestos</p>	<p><b>Actividades Clave</b> </p> <p>Generar la confianza en los clientes a través de política integral de seguridad</p> <p>Lograr alianzas estratégicas</p> <p>Desarrollo de la aplicación</p> <p>Administración de pagos</p> <p>Desarrollar planes de captación y retención y fidelización de clientes y fixers</p> <p>Diseño del sistema efectivo de soporte pre y post venta</p> <hr/> <p><b>Recursos Clave</b> </p> <p>Fixxers</p> <p>Tecnología (web, app, servidores)</p> <p>Clientes</p> <p>Conocimiento del mercado</p>
<p><b>Estructura de Costos</b></p> <p>Arriendo de oficina/cowork</p> <p>Salario de operador soporte</p> <p>Mensualidad de servidor en la nube</p> <p>Pagos a terceros contratistas</p> <p>Inversión en desarrollo de la aplicación</p> <p>Mantenimiento de la aplicación (Actualizaciones y mejoras)</p> <p>Compra de equipos de oficina</p> <p>Seguros y asesoría legal</p> <p>Impuestos</p> <p>Imagen y publicidad</p>	<p></p>

<p><b>Propuesta de Valor</b> </p> <p><i>Ciente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de ver muchas opciones de cotización.</li> <li>Ayuda oportuna y fácil de acceder.</li> <li>Fixxers de confianza.</li> <li>Fixxy brinda seguro de garantía a clientes por daños o prejuicios en el hogar durante el servicio prestado.</li> <li>Diferentes métodos de pago.</li> <li>Satisfacción garantizada.</li> <li>Disponibilidad de servicios inmediatos y programados.</li> <li>Hsitorial de arreglos y garantía</li> </ul> <p><i>Fixxers:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expansión de su mercado</li> <li>Seguridad en el pago</li> <li>Capacitaciones y certificaciones</li> <li>Incentivo a la calificación. Escalas diferenciales de la tasa de retención de acuerdo al grado de certificación.</li> <li>Incremento de visibilidad de su perfil y trabajo.</li> </ul>	<p><b>Relaciones con Clientes</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte a través de chat en la aplicación móvil, página Web.</li> <li>Seguro hasta \$100.000.000.</li> <li>Interacción a través de redes sociales.</li> <li>Plan de referidos.</li> <li>Plan de beneficios para clientes recurrentes.</li> <li>Fixxy Puntos</li> </ul>
<p><b>Fuentes de Ingresos</b></p> <p>Comisión por servicio prestado a través de la plataforma</p>	<p><b>Canales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación Móvil en iOS y Android</li> <li>Página Web</li> <li>Redes Sociales: Instagram y Facebook.</li> </ul>

## Segmentos de Clientes



### Clientes

Generación x,y

Gente con necesidad de arreglo en el hogar

Personas sin conocimiento en los arreglos de electricidad y plomería

Personas que no tengan un profesional de confianza para el arreglo en estos campos

Personas de 25 a 50 años que vivan en Usaquén

Estratos 4,5 y 6

### Fixers

Especialistas en labores del hogar (plomería y electricidad) con disponibilidad de tiempo, en búsqueda de ampliar su mercado y ganar dinero extra

## • Gastos de inicio y capitalización

Gastos de Inicio y Capitalización		
Tipo Gasto	Valor Unitario	Valor Total 14 meses
Costos de creación legal de la compañía.	\$ 1,528,000	\$ 1,528,000
Cámara de Comercio - NIT	\$ 603,000	\$ 603,000
Registro de Marca SIC	\$ 925,000	\$ 925,000
Suscripción CoWork (Oficina)	\$ 416,500	\$ 5,831,000
Compra de equipos de cómputo y comunicación	\$ 1,433,700	\$ 2,712,700
Computadores - Intel Core i5 14" HardD 1 TB	\$ 1,279,000	\$ 2,558,000
Teléfono - GXP1620: Teléfono IP	\$ 154,700	\$ 154,700
Campañas de mercadeo y publicidad	\$ 35,105,000	\$ 35,105,000
Nómina Auxiliar de Servicio al Cliente	\$ 1,277,236	\$ 17,881,310
Salario mínimo	\$ 828,116	\$ 11,593,624
Auxilio de transporte	\$ 97,032	\$ 1,358,448
Parafiscales: Caja de Compensación	\$ 33,125	\$ 463,745
Pensión	\$ 99,374	\$ 1,391,235
Aportes Riesgo Profesional - ARL	\$ 20,173	\$ 282,421
Cesantías	\$ 77,096	\$ 1,079,340
Intereses sobre Cesantías	\$ 9,251	\$ 129,521
Primas	\$ 77,096	\$ 1,079,340
Vacaciones	\$ 34,590	\$ 484,266
Parafiscales sobre Vacaciones (Caja compensación)	\$ 1,384	\$ 19,371
Caja Menor para Gastos Varios	\$ 300,000	\$ 4,200,000
Desarrollo y habilitación de la aplicación móvil	\$ 61,800,000	\$ 61,800,000
Suscripción a servicio de servidores en la nube	\$ 26,000	\$ 364,000
Licencia Desarrollador Google Play (Vitalicio)	\$ 81,250	\$ 81,250
Licencia Desarrollador iOS (Anual)	\$ 321,750	\$ 375,375
<b>Total Inversión Inicial</b>		\$ 66,121,950
<b>Total Costos Mensuales Hasta Punto de Equilibrio</b>		\$ 63,756,685
<b>Total</b>		\$ 129,878,635

Beneficios de la Ley 1780 de 2016 (Emprendimiento juvenil)

<b>TRM</b>	\$ 3,250
<b>Sobrevivir los primeros 3 meses</b>	
Días trabajados semestre	120
Plazo Cobertura Inversión Inicial (meses)	14

### Distribución Prestaciones Sociales

Parafiscales: Caja de Compensación	4%
Pensión	12%
Aportes Riesgo Profesional - ARL	2.436%
Cesantías	8.333%
Intereses sobre Cesantías	1%
Primas	8.333%
Vacaciones	4.177%
Parafiscales sobre Vacaciones (Caja compensación)	4%