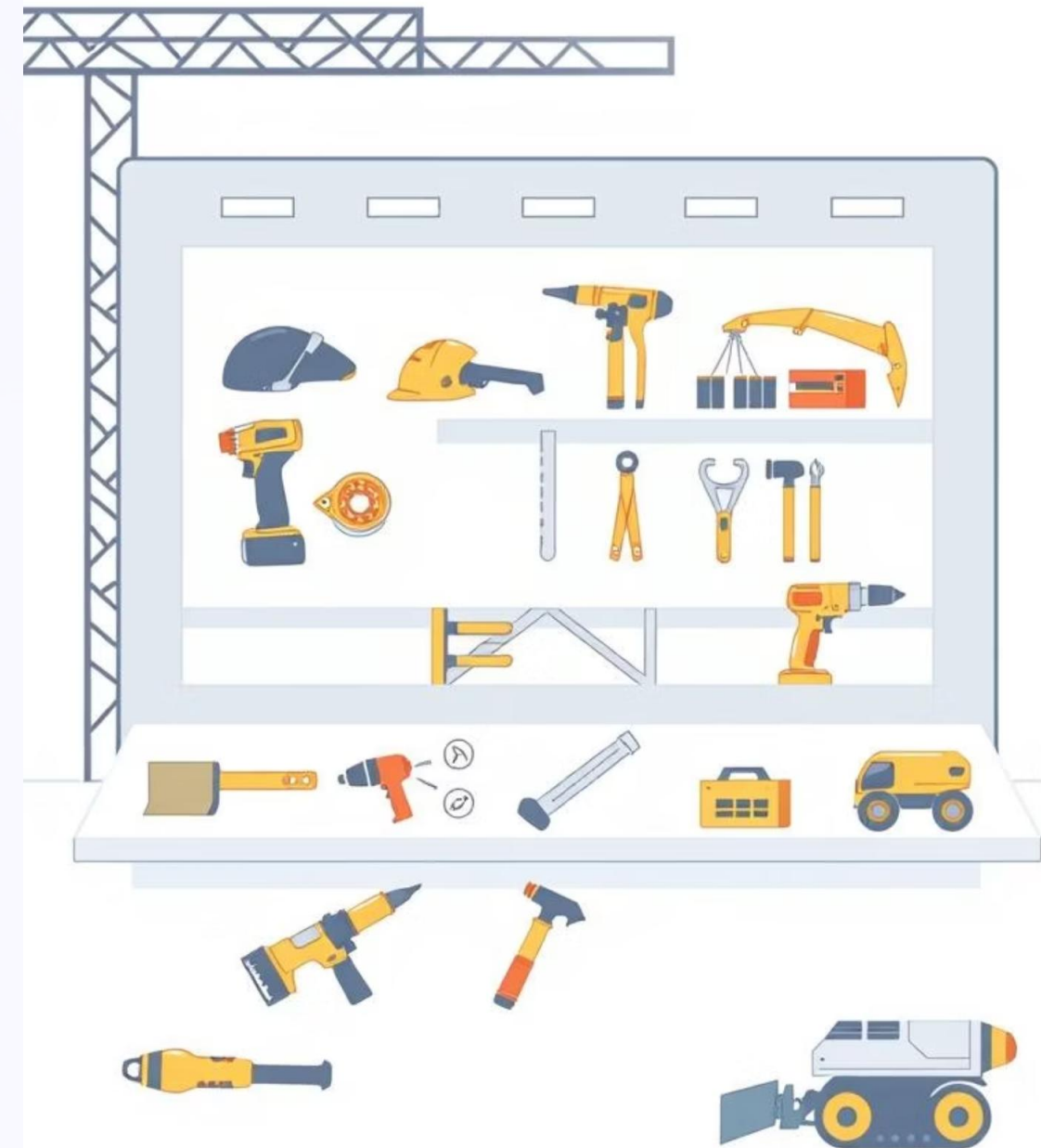


Red Social de Herramientas

Plataforma para alquilar, intercambiar, comprar y vender herramientas de cualquier profesión. Conecta propietarios, usuarios, vendedores de insumos y operarios en un ecosistema colaborativo.



Personas: Actores Clave - Propietario de herramientas (alquilador)

Nombre: Carlos Peña

Edad: 45

Ocupación: Contratista independiente (construcción)

Tecnología: Smartphone Android, PC ocasionalmente. **Nivel:** medio.

Objetivos: Generar ingresos pasivos alquilando herramientas que no usa todo el tiempo; mantener control y seguridad de sus activos; fijar tarifas y disponibilidad.

Frustraciones: Riesgo de daños o retrasos en devoluciones; procesos de cobro/garantía engorrosos; falta de seguro o compensación clara.

Comportamiento: Publica fotos y descripciones, fija tarifas diarias/horarias, acepta reservas y coordina entrega/recogida.

Quote: "Mi herramienta está trabajando cuando yo no estoy – quiero control y que me paguen justo."

Personas: Actores Clave - Usuario que necesita herramienta (arrendatario)

Nombre: Ana Torres

Edad: 29

Ocupación: Dueña de pequeña remodelación en casa

Tecnología: Smartphone iOS, apps de pago. **Nivel:** alto.

Objetivos: Encontrar y alquilar la herramienta adecuada por el menor tiempo posible, con opción de entrega o recogida cerca.

Frustraciones: Disponibilidad limitada, incertidumbre sobre condición real de la herramienta, procesos de cancelación complicados.

Comportamiento: Busca por tipo de herramienta, compara precios, revisa valoraciones y horarios de entrega.

Quote: "No quiero comprar algo que voy a usar una vez – solo necesito que funcione y me lo entreguen a tiempo."

Personas: Actores Clave - Vendedor de insumos

Nombre: José Ramírez

Edad: 38

Ocupación: Dueño de tienda de insumos (discos, lijas, brocas)

Tecnología: PC para inventario, smartphone. **Nivel:** medio.

Objetivos: Llegar a clientes que rentan herramientas y vender consumibles relacionados; ofrecer combos o paquetes.

Frustraciones: Integración con listados de herramientas, comisiones opacas, logística de entrega de insumos.

Comportamiento: Se asocia a listados, ofrece descuentos por compra con alquiler.

Quote: "Si alguien alquila una amoladora, puedo venderle los discos y sacarle más venta."

Personas: Actores Clave - Operario con herramienta propia

Nombre: Miguel Gutiérrez

Edad: 34

Ocupación: Albañil / Perforista con experiencia en manejo de herramientas

Tecnología: Smartphone básico. **Nivel:** medio-bajo.

Objetivos: Ofrecer su servicio junto con la herramienta (ej. perforaciones con rotomartillo), cobrar por hora y recibir calificaciones.

Frustraciones: Pagos retrasados, coordinación con cliente, tasas por cancelación.

Comportamiento: Publica su perfil, tarifas por hora, reseñas y ejemplos de trabajo.

Quote: "Puedo operar la herramienta si me contratan, les ahorra esfuerzo y me da trabajo a mí."

Personas: Actores Clave - Administrador / Moderador (Admin)

Nombre: Equipo de la plataforma

Edad: N/A (rol)

Ocupación: Gestión de la plataforma

Tecnología: Panel web, sistema de tickets.

Objetivos: Mantener la seguridad, resolver disputas, gestionar pagos y comisiones, moderar contenido.

Frustraciones: Fraudes, incumplimientos, cargas legales por daños.

Comportamiento: Revisa reportes, aprueba o suspende usuarios, maneja conciliaciones entre partes.

Quote: "Necesitamos procesos claros que protejan a todos y eviten abusos."

Journey del Propietario: Carlos

01

Registro e identidad

Descarga app, crea cuenta, verifica identidad con documentos.

02

Publicar herramienta

Sube fotos, descripción, tarifas, depósito y opciones (con/sin operario).

03

Gestionar reservas

Acepta/rechaza solicitudes, coordina entrega y recogida.

04

Inspeccionar devolución

Marca herramienta como devuelta, revisa estado, aplica cobros por mora o daños.

05

Recibir pago y calificación

Califica al operario; recibe pago.

Journey del Arrendatario: Ana

01

Buscar herramienta

Filtra por tipo, precio, proximidad y valoraciones.

02

Reservar y pagar

Solicita alquiler, paga anticipo, acuerda entrega/recogida.

03

Usar herramienta

Recibe producto, accede a guía y soporte.

04

Extender o devolver

Solicita prórroga o coordina devolución en plazo.

05

Calificar y resolver

Deja reseña, Si hay retraso o daño, se aplica penalidad.

Journey del Vendedor de Insumos: José

01	02	03
Registro y Configuración	Vinculación de Productos	Gestión de Pedidos
José se registra en la plataforma y configura su perfil de vendedor, indicando su inventario y precios para los insumos.	Asocia sus insumos a herramientas específicas listadas en la plataforma, ofreciendo paquetes o descuentos.	Recibe pedido y coordina entrega
04	05	
Entrega y Cobro	Calificación	
Recibe pago, gestiona devoluciones de insumos (si procede).	Recibe calificaciones por la calidad de sus productos	

Journey del Operario: Miguel

01

Registro y Portafolio

Miguel descarga la app, crea su perfil de operario, y detalla su experiencia, las herramientas que maneja y sus tarifas por hora o por trabajo.

02

Oferta Combinada

Publica sus servicios vinculados a herramientas específicas que posee, mostrando las tarifas asociadas por hora o por proyecto. Destaca su experiencia y especialidad.

03

Contratación y Coordinación

Recibe solicitudes de clientes para trabajos que requieren sus habilidades. Revisa los detalles del trabajo, coordina la logística (horarios, lugar) con el cliente y acepta la solicitud.

04

Ejecución del Servicio

Miguel se presenta en el lugar acordado, utiliza su herramienta y experiencia para realizar el trabajo, asegurando la calidad y eficiencia esperada por el cliente.

05

Calificación y Pago

Una vez finalizado el trabajo, el cliente califica su servicio y Miguel recibe el pago acordado a través de la plataforma, completando el ciclo de servicio.

Journey del Administrador: Equipo de la plataforma

01

Onboarding Legal y Fiscal

Establecer el marco legal, términos de servicio y políticas de privacidad; configurar el procesamiento de pagos.

02

Moderación y Verificación

Revisar y aprobar perfiles de usuarios y listados de herramientas; monitorear transacciones y actividades sospechosas para prevenir fraudes.

03

Gestión de Disputas y Pagos

Resolver conflictos entre propietarios y arrendatarios; gestionar devoluciones, reclamaciones y asegurar el flujo de pagos entre las partes, si se requiere.

04

Reportes y Métricas

Generar informes sobre el rendimiento de la plataforma, actividad de usuarios y datos financieros para optimizar operaciones y crecimiento.

Historias uso, escenarios y criterios aceptación:

ENUNCIADO DE LA HISTORIA					CRITERIOS DE ACEPTACIÓN			
ID	Rol	Característica / Funcionalidad	Razón / Resultado	Nro. de escenario	Criterio de aceptación (Título)	Contexto	Evento	Resultado / Comportamiento esperado
1	Carlos Peña publicar herramienta	Publicar herramienta para alquiler	Generar ingresos pasivos	1	Publicación básica	Carlos tiene una amoladora sin uso	Sube 3 fotos, descripción, precio S/50/día, depósito S/150	Anuncio activo, visible en búsquedas
				2	Con insumos opcionales	Quiere vender discos alquilando amoladora	Asocia 5 discos a S/10 c/u con 10% descuento	Combo visible al reservar
				3	Con operario	Miguel Gutiérrez puede operarla	Activa "con operario" + S/120/hora	Filtro "con operario" disponible
				4	Modo venta	Quiere venderla usada	Marca "en venta" a S/800	Aparece en sección "Compra"
2	Ana Torres buscar y reservar herramienta	Buscar y reservar herramienta	Hacer remodelación sin comprar	1	Búsqueda geolocalizada	Está en Miraflores, busca lijadora	Filtra por "cercanía"	Resultados ordenados por distancia
				2	Filtros avanzados	Quiere precio < S/60/día	Aplica filtro precio + 4 estrellas	Solo muestra opciones válidas
				3	Pago con Yape	No tiene tarjeta	Selecciona Yape	QR generado, pago confirmado
				4	Combo con insumos	Necesita lijas	Acepta combo de José	Paga S/45 (alquiler + 3 lijas)
3	Ana Torres devolver herramienta	Devolver herramienta	Recuperar depósito	1	Devolución a tiempo	Plazo: 8 nov, devuelve 7 nov	Sube 3 fotos, confirma	Estado: "Devuelto", depósito S/150 en 24h
				2	Devolución con mora	Devuelve 10 nov	Sistema detecta 2 días tarde	Mora S/20, depósito neto S/130
				3	Daño reportado por Ana	Lijadora llegó rayada	Sube foto al recibir	Ticket creado, Carlos notificado
				4	Daño detectado por Carlos	Devuelve con golpe	Carlos sube evidencia	Deducción S/80, Ana recibe S/70
4	Ana Torres extender plazo	Extender plazo de alquiler	Necesita más tiempo	1	Solicitud antes del vencimiento	Quiere 2 días más	Paga S/100 extra	Carlos aprueba, nuevo plazo 10 nov
				2	Rechazo por reserva	Carlos tiene otra reserva	Solicita extensión	Notificación: "No disponible"
5	José Ramírez vender insumos	Vender insumos relacionados	Aumentar ventas	1	Combo automático	Ana alquila amoladora	Sistema sugiere 5 discos	Ana compra 3, José recibe S/30
				2	Venta independiente	Quiere solo discos	Busca en "Insumos"	Compra sin alquiler
6	Usuario va a contratar operario	Ana Torres necesita contratar operario con herramienta	No sabe usarla	1	Servicio completo	Reserva rotomartillo + Miguel	Agenda 3 horas	Miguel llega, cobra S/360 al final
		Miguel Gutiérrez ofrece servicio	Generar trabajo	2	Disponibilidad horaria	Ana busca sábado 9am	Miguel confirma	Reserva bloqueada en su calendario
7	Admin va a moderar disputa	Mediar en disputa	Proteger a ambas partes	1	Daño controvertido	Ana dice "llegó así", Carlos dice "no"	Admin revisa fotos	Decide: reembolso parcial S/50
8	Sistema genera mora automática	Cobrar mora	Incentivar puntualidad	1	Cálculo automático	3 días de retraso	Ana intenta devolver	Mora S/30, bloqueo hasta pago
9	Usuario realiza	Calificar transacción	Construir confianza	1	Calificación obligatoria	Finaliza devolución	Deja 5 estrellas + "Excelente estado"	Promedio de Carlos sube a 4.8

Código